



Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-azil u l-akkoljenza

Parti I:
Standards u politika

Serje ta' Gwidi Prattiċi tal-EASO

Settembru 2021



Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-azil u l-akkoljenza

**Parti I:
Standards u politika**

Serje ta' Gwidi Prättiči tal-EASO

Settembru 2021

Dikjarazzjoni ta' čaħda ta' responsabbiltà

Din it-traduzzjoni ma ġietx ikkontrollata għall-kwalità mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Jekk issib li t-traduzzjoni mhix konformi mat-terminoloġija rilevanti fil-livell nazzjonali, jekk jogħġibok ikkuntattja lill-EUAA.



Il-manuskritt tlesta f'Awwissu 2021.

La l-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Asil u lanqas kwalunkwe persuna li taġixxi f'ismu ma hija responsabbi mill-użu li jista' jsir mit-tagħrif li ġej.

Il-Lussemburgu: L-Uffiċċju tal-Publikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, 2022

Print	ISBN 978-92-9487-529-7	doi:10.2847/149071	BZ-02-20-083-MT-C
PDF	ISBN 978-92-9487-500-6	doi:10.2847/358746	BZ-02-20-083-MT-N

© L-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Asil, 2021

Ir-riproduzzjoni hija awtorizzata kemm-il darba jissemma s-sors originali. Għal kull użu jew riproduzzjoni ta' ritratti jew materjal ieħor li mhuwiex taħt id-drittijiet tal-awtur tal-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Asil, għandu jintalab permess direttament mingħand id-detenturi tad-drittijiet.

RIKONOXIMENTI

Il-Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-azil u l-akkoljenza tal-Ufficcju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil (EASO) tlestit bis-saħħha tal-esperti b'ħiliet u li jaħdmu bla hedha li l-punti ta' kuntatt nazzjonali tan-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO ġatru sabiex jipparteċipaw fil-grupp ta' ħidma dwar il-benessri tal-persunal.

L-esperti kontribwenti gew mill-Belġju (Aġenzija Federali għall-Akkoljenza ta' dawk li jfittxu l-Ażil), mill-Ġermanja (Ufficċju Federali għall-Migrazzjoni u r-Refuġjati), mill-Grecja (il-Kunsill Daniż għar-Refuġjati), min-Netherlands (Aġenzija Ċentrali għall-Akkoljenza ta' dawk li Jfittxu l-Ażil) u mir-Rumanija (Ministeru tal-Affarijiet Interni).

It-tim ta' vulnerabbiltà tal-EASO jixtieq jirrikonoxxi wkoll l-appoġġ li rċieva mill-persunal tal-EASO li jaħdem fl-operazzjonijiet tal-EASO kif ukoll mill-psikologi li jappoġġaw l-operazzjonijiet tal-EASO fil-Grecja.

Nixtiequ nesprimu l-gratitudni tagħna lill-Ufficċju tal-Kummissarju Għoli tan-Nazzjonijiet Uniti għar-Refuġjati u lill-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħha fuq il-Post tax-Xogħol, li t-tnejn li huma ffurmaw il-grupp ta' referenza għal din il-gwida u pprovdew kontribut utli u kostruttiv biex jittejjeb l-abbozz inizjali.

Ringrażżjament imur ukoll għall-membri tal-Forum Konsultattiv tal-EASO li pprovdew il-feedback tagħhom, u għall-membri tan-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO għall-kondiżjoni tal-ġarfien tagħhom.

DWAR IL-GWIDA

Għaliex inħolqot din il-gwida? Il-missjoni tal-Ufficiċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil (EASO) hija li jappoġġa lill-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea u lill-pajjiżi assocjati (pajjiżi tal-UE+) billi jipprovdni, fost affarijiet oħraejn, taħriġ komuni, standards ta' kwalità komuni u informazzjoni komuni dwar il-pajjiż ta' origini. Sabiex jilħaq l-ġħan ġenerali tiegħu li jappoġġa lill-pajjiżi tal-UE+ fil-kisba ta' standards komuni u proċessi ta' kwalità għolja fi ħdan is-Sistema Ewropea Komuni tal-Ażil, l-EASO jiżviluppa għodod pratti u gwida komuni.

Din il-gwida dwar il-benessri tal-personal inħolqot bħala riżultat ta' talba min-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO. Il-ħidma fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza għet rikonoxxuta bħala li qed tħalli impatt fuq il-benessri ġenerali tal-maniġers u tat-timijiet tagħhom. L-awtoritajiet indikaw il-ħtieġa ta' gwida dwar kif l-aħjar jiġu integrati l-miżuri ta' benessri tal-personal fl-attivitajiet għaddejjin u l-appoġġ ipprovdut.

Kif ġiet żviluppata din il-gwida? L-iżvilupp ta' din il-gwida beda b'eżerċizzju ta' mmappjar fil-pajjiżi tal-UE+ kollha biex ikunu magħrufa l-ħtiġijiet tal-uffiċjali tal-ewwel linja li jaħdmu fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza, u jinfhemu l-prattiki tajbin eżistenti li wieħed jista' jkompli jibni fuqhom. Is-sejbiet tal-eżerċizzju ta' mmappjar kienu l-baži għall-iżvilupp ta' din il-gwida. L-esperti tal-Istati Membri appoġġaw l-iżvilupp tal-kontenut, u l-proċess ta' abbozzar ġie kkoordinat mill-EASO. Qabel il-finalizzazzjoni, saret konsultazzjoni mmirata mal-esperti fil-qasam tal-benessri tal-personal, u l-gwida għiet rieżaminata min-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO.

Min għandu juža din il-gwida? Din il-gwida hija maħsuba primarjament għall-maniġers f'awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza. Madankollu, partijiet minn din il-gwida huma utli għad-dipartimenti tar-riżorsi umani, għall-uffiċjali tal-ewwel linja, għall-ispeċjalisti interni u esterni, u għall-organizzazzjonijiet tas-soċjetà civili.

Kif tista' tintuża din il-gwida. Din il-gwida tinkludi tliet partijiet awtonomi għalkemm komplementari. **Parti I: Standards u politika** tiffoka fuq kif l-awtoritajiet għandhom jiżviluppaw strategija dwar il-benessri tal-personal meta jkun għad ma hemmx strategija stabilita; din tkun appoġġata minn standards u indikaturi ssuġġeriti għal dak il-ġħan.

Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-personal tagħti dettalji dwar l-ġħodod pratti kollha identifikati bħala prattiki tajbin, li digħi gew implementati f'xi pajjiżi tal-UE+. **Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni** tipprovd mekkaniżmu ta' monitoraġġ u evalwazzjoni biex l-awtoritajiet jiġu appoġġati b'għodod għall-monitoraġġ tal-progress li sar mill-miżuri implementati b'mod sempliċi. Din il-gwida għandha l-ġħan li tikkomplementa, mhux tissostitwixxi, il-politiki u l-istrateġiji lokali li jiffukaw fuq il-benessri tal-personal fl-awtoritajiet tal-pajjiżi tal-UE+.

Din il-gwida kif inhi relatata mal-leġiżlazzjoni u l-prattika nazzjonali? Din hija għoddha ta' konvergenza flessibbli u mhijiex legalment vinkolanti. Din tirrifletti prattiki tajbin kondiviżi mill-pajjiżi tal-UE+ u l-esperti tagħhom, li gew espresso fi standards biex jiggwidaw lill-awtoritajiet fl-isforzi tagħhom dwar il-benessri tal-personal.

Ikkuntattjana. Jekk għandek xi mistoqsijiet jew feedback dwar dan id-dokument, ikkuntattja lit-tim tal-vulnerabbiltà tal-EASO permezz tal-email: vulnerablegroups@europa.eu.

WERREJ

Rikonoximenti	3
Dwar il-gwida	4
Abbrevjazzjonijiet	6
Sfond	7
1. INTRODUZZJONI	10
1.1. Għaliex hija importanti enfasi fuq il-benessri tal-persunal?	13
1.2. Il-gruppi fil-mira ewlenin u kif tuża din il-gwida prattik	14
1.3. Qafas legali	15
2. ŻVILUPP TAL-POLITIKA DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL	20
2.1. Standards tal-politika dwar il-benessri tal-persunal	22
2.2. Strateġija dwar il-benessri tal-persunal	33
2.3. Pjan ta' azzjoni għall-benessri tal-persunal	35
3. MARSA LEJN IL-MIŻURI DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL	38
4. FORNIMENT TA' INFORMAZZJONI	48
ANNESSI	52
Anness 1. Definizzjonijiet	53
Anness 2. Standards tal-benessri tal-persunal	56
Anness 3. Mudell tal-istratègija dwar il-benessri tal-persunal	57
Anness 4. Pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal u mudelli ta' valutazzjoni tar-riskju	60
Anness 5. Messaġġi dwar il-benessri tal-persunal	62
Anness 6. Mudell tal-grilja tal-intervista tar-reklutaġġ	65

ABBREVJAZZJONIJIET

EASO	Ufficċju Ewropew ta' Appogg fil-qasam tal-Ażil
EU-OSHA	Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħha fuq il-Post tax-Xogħol
HR	riżorsi umani
Il-pajjiżi tal-UE+	L-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea u l-pajjiżi assoċjati
QD (riformulazzjoni)	Id-Direttiva 2011/95/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Diċembru 2011 dwar standards għall-kwalifikasi ta' cittadini nazzjonali ta' pajjiżi terzi jew persuni mingħajr stat bħala benefiċjarji ta' protezzjoni internazzjonali, għal stat uniformi għar-refugjati jew għal persuni eligibbli għal protezzjoni sussidjarja, u għall-kontenut tal-protezzjoni mogħtija (riformulazzjoni)
SOP	procédura operattiva standard
Stat Membru	Stat Membru tal-Unjoni Ewropea
SWS	standard tal-benessri tal-personal
TFUE	It-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea
UE	Unjoni Ewropea

SFOND

Ir-ricerka akademika (¹) imwettqa dwar dan is-suġġett u l-laqgħat tal-Ufficċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil (EASO) li saru mal-persunal fil-qasam jindikaw li l-professjonisti li jaħdnu fl-oqsma tal-ghajnejha umanitarja u l-ażil huma aktar suxxettibbli li jbatu minn depressjoni, ansjetà jew eżawriment minn persunal li jaħdem f'kuntesti oħrajn. Ir-raġunijiet li ngħataw jinkludu li x-xogħol huwa partikolarmen impenjattiv minħabba n-nuqqas ta' riżorsi, l-esponent għat-tbatja tal-popolazzjoni li qed jaħdnu magħha u n-nuqqas ta' sigurtà fl-impjieg, li kollha kemm huma jistgħu jagħmlu impatt negattiv fuq il-benessri. Fil-bidu tal-2019, l-EASO intalab mill-punti ta' kuntatt nazzjonali tan-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO biex jikkondividu prattiki tajbin, mill-Ewropa kollha, ta' kura personali u ta' benessri tal-persunal matul il-laqgħa annwali tan-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO. Bħala l-ewwel pass, l-EASO qassam stħarriġ lill-punti ta' kuntatt nazzjonali mill-Istati Membri kollha tal-Unjoni Ewropea u l-pajjiżi assoċjati (pajjiżi tal-UE+) li huma membri tan-networks tal-EASO għall-proċessi ta' akkoljenza u ażil u n-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO. L-għan tal-istħarriġ kien li wieħed jitgħallem dwar l-isforzi li saru mill-awtoritajiet u mill-organizzazzjonijiet tas-soċjetà cивili fil-qasam tal-benessri tal-persunal. Rapport ta' mmappjar (²) dwar il-prattiki li qed jintużaw bħalissa u dwar il-ħtigijiet u l-lakuni identifikati mir-rispondenti ġie kkompilat u kondiviż mat-tliet networks tal-EASO f'Diċembru 2019.

Tagħlima ewlenija meħuda mill-eżerċizzju ta' mmappjar kienet li fatturi ta' stress kroniku relatati max-xogħol li jiġu injorati jistgħu jwasslu għal bidlet fil-mod kif iġibu ruħhom il-membri tal-persunal, jistgħu jaffettaw is-sistemi ta' twemmin tagħhom kif ukoll l-istati emozzjonali tagħhom u jista' jkollhom konsegwenzi ghall-benessri fiziku tagħhom. Dan huwa partikolarmen evidenti f'termini ta' kif il-persunal iħossu meta jkun espost għal stress fit-tul. Stress fit-tul iwassal għal żieda fit-tibdil fil-burdata, sensazzjonijiet ta' rabja u nuqqas ta' motivazzjoni għax-xogħol, kif irrapportat mir-rispondenti għall-istħarriġ li tnieda mill-EASO fl-2019.

(1) Solanki, H., *Mindfulness and Wellbeing: Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention*, Action Against Hunger, Londra, 2015; Antares Foundation, *Managing Stress in Humanitarian Workers – Guidelines for good practice*, 2012.

(2) Total ta' 23 pajjiż ippartecipaw fl-istħarriġ, li 21 minn-hom huma Stati Membri tal-UE. Waslu wkoll kontributi min-Norveġja u mis-Serbia. Ippartecipaw total ta' 89 individwu. L-ufficċiali tal-ewwel linja semmew l-esponenti ta' kuljum għal kontenut trawmatiku, ammont kbir ta' xogħol u salarji bħala fatturi ewlenin ta' stress. Sadanittant, il-manigħers ikklassifikaw, fost l-oħrajn, il-livell għoli ta' burokrazija, in-nuqqas ta' struttura fuq ix-xogħol u n-nuqqas ta' sigurtà fl-impjiegħ bħala raġunijiet ewleni għal stress. Is-sejbet jindikaw li l-partecipanti nnotaw bidlet fil-mod kif iħossuhom, iġibu ruħhom u jaġixxu, kemm fuq il-post tax-xogħol kif ukoll fil-hażja privata tagħhom.

B'mod ġenerali, l-istħarrig żvela l-ħtieġa li jittejbu l-oqsma li ġejjin fl-ambjenti tax-xogħol **biex jiġu evitati riskji** ta' problemi tas-saħħha (fizika u mentali) għall-impiegati:

- sl-impenn tal-maniġment superjuri lejn **id-dmir tal-kura** u s-sensibilizzazzjoni dwaru, u l-importanza tal-forniment ta' appoġġ kontinwu lill-personal matul iċ-ċiklu tal-iskjerament/tal-impieg;
- it-tiċhiż tal-attivitajiet ta' qabel ir-reklutaġġ (eż. **skrinjar mediku u psikoloġiku** tal-personal kollu);
- id-**disponibbiltà ta' access** għal informazzjoni čara dwar **politiki u attivitajiet** relatati mal-benessri tal-personal.

Fl-aħħar nett, l-indirizzar tal-pressjonijiet tal-kuntest tax-xogħol relatati ma' kif il-**migrazzjoni** bħalissa hija percepita fl-Ewropa jidher kruċjali. Is-sejbiet juru li n-narrattivi spiss pjuttost negattivi dwar is-suġġett sejkun meħtieġ li jiġu kkunsidrati meta jiġu vvalutati u indirizzati l-ħtiġijiet tal-benessri tal-personal tal-maniġers u tal-uffiċjali tal-ewwel linja.

Matul l-2020, l-EASO, flimkien ma' esperti tal-Istati Membri mill-**Belġju**, il-**Germanja**, il-**Greċja**, in-**Netherlands** u r-**Rumanija**, žviluppaw din il-gwida prattika billi integrarw is-sejbiet mill-eżerċizzju ta' mmappjar inizjali mwettaq fl-2019. Il-gwida tinkludi **tliet partijiet awtonomi** bil-għan li tappoġġa lill-awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza fl-isforzi tagħhom biex jiżguraw il-benessri tal-personal.

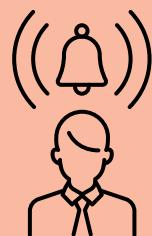


1. INTRODUZZJONI

Din il-gwida tiffoka fuq ix-xogħol fil-qasam tal-ażil operattiv, li, min-natura tax-xogħol, jeħtieg ambjenti ta' xogħol specifiċi. Il-persunal li jaħdem f'postijiet tax-xogħol relatati mal-ażil (bħal ufficjalji tal-każ, maniġers tal-fluss tax-xogħol, ufficjalji tar-registrazzjoni, ufficjalji tal-akkoljenza u mexxejja tat-timijiet) spiss jiffacċjaw diversi kundizzjonijiet fizici u psikoloġiči ta' sfida. Dawn l-isfidi jistgħu jinkludu ammont ta' xogħol dejjem kbir, ambjent tax-xogħol spiss imprevedibbli minħabba l-bidliet kostanti fl-ġħadd ta' wasliet ta' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali, esponenti għal persuni li esperenzaw trawma u, f'xi kažijiet, nuqqas ta' riżorsi biex jiġu ttrattati l-kompli ta' kuljum.

Għall-finijiet ta' din il-gwida prattika, dawn il-fatturi ta' riskju jistgħu jitqiegħdu f'żewġ kategoriji ewlenin (³).

- **Fatturi ta' riskju** li jaffettwaw lill-**ufficjalji tal-ewwel linja** li jaħdmu direttament mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali. Il-fatturi ta' riskju jistgħu potenzjalment iwasslu għal trawma indiretta. Eżempji jinkludu ufficjalji tal-każ li jisimgħu esperjenzi trawmatiċi kondiviżi mill-applikanti u ufficjalji tal-akkoljenza li jaħdmu ma' persuni trawmatizzati fuq bażi ta' kuljum.
- **Fatturi ta' stress** (⁴) li hemm riskju li jaffettwaw **timijiet saħħa**. Il-fatturi ta' stress jistgħu jwasslu għal eżawriment, peress li ambjent tax-xogħol li jikkawża stress fit-tul jista' jaffettwa l-benessri tal-membri tal-persunal, minn ufficjalji tal-ewwel linja sal-maniġers.



Huwa importanti li wieħed jinnota li n-nies li jaħdmu f'din il-linja ta' xogħol jagħmlu dan b'impenn kbir għall-kawża li jiġi appoġġati persuni fil-bżonn ta' protezzjoni internazzjonali li jaslu fl-Ewropa. Dawn imorru x-xogħol kuljum minħabba li dan għandu skop u huma kuntenti li jaħdmu fl-organizzazzjoni tagħhom u fil-qasam tal-ażil u l-migrazzjoni. Barra minn hekk, il-ħidma hija esperenzata minn ġafna bħala waħda li tagħti sodisfazzjon kbir minkejja l-isfidi tagħha.

Għalhekk, l-għan ta' din il-gwida prattika huwa li **tappoġġa lill-maniġers fil-prevenzjoni, fit-tnaqqis u fl-immanigġjar tal-istrapazz** fil-persunal li jaħdem fil-kuntest tal-ażil.

L-istrapazz okkupazzjonali u r-riskji tas-saħħha assocjati (fizici u psikoloġiči) huma sitwazzjoni komuni li qed jiffacċjaw l-organizzazzonijiet kollha. Hafna drabi l-istrapazz okkupazzjonali jkun riżultat tal-**inabbiltà li wieħed il-aħħaq mal-istress u l-pressjoni** fuq il-post tax-xogħol. Jista' jagħmel ħsara kemm lill-membri individwali tal-persunal kif ukoll lill-organizzazzjoni kollha (⁵).

(3) Din il-gwida prattika ma tiffukax fuq riskji relatati mas-sikurezza u s-sigurtà fl-ambjent tax-xogħol bħal aċċidenti u thassib ieħor mhux intenzjonat dwar is-salvagħwardja minħabba nuqqas ta' ppjanar jew manutenzjoni ta' strutturi tal-ufficċju, vetturi tal-ufficċju jew simili.

(4) Irreferi wkoll għal Leka, S., Griffiths, A. u Cox, T., "Chapter 5.1. Assessing risks at work", in *Work Organisation and Stress*, World Health Organization, Ĝinevra, 2004, p. 10: "L-istress fuq ix-xogħol jista' jiġi gestit b'mod effettiv billi jiġi applikat approċċ ta' gestjoni tar-riskju kif isir b'suċċess bi problemi kbar oħrajn ta' saħħa u sikurezza. Approċċ ta' gestjoni tar-riskju jivaluta r-riskji possibbli fl-ambjent tax-xogħol li jistgħu jikkawża perikli eżistenti partikolari biex jikkawża ħsara lill-impiegati. Periklu huwa kwalunkwe avveniment jew sitwazzjoni li għandu l-potenzjal li jikkawża ħsara. Il-ħsara tirreferi għad-deteriorament fiziku jew psikoloġiku tas-saħħa. Il-kawżi tal-istress huma perikli relatati mad-disiñ u l-ġestjoni tal-kundizzjonijiet tax-xogħol u tal-ħidma, u perikli bħal dawn jistgħu jiġi gestit u l-effetti tagħhom jistgħu jiġi kkontrollati bl-istess mod bħal perikli oħrajn."

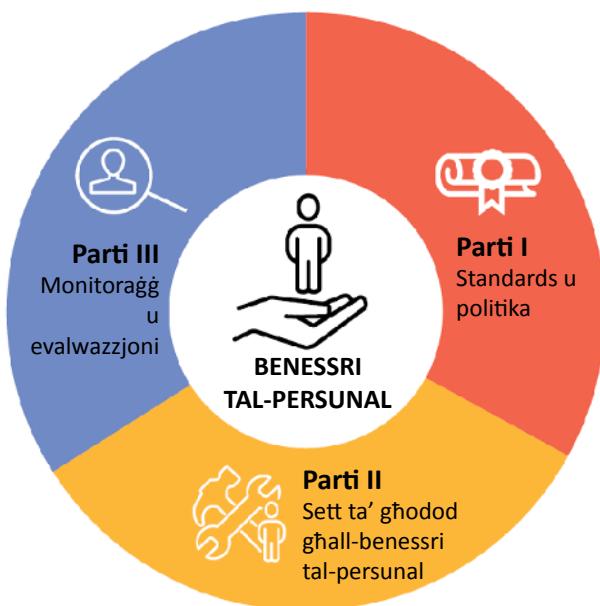
(5) Mezomo, D. S. u de Oliveira, T. S., 'Stress prevention and management program for public security professionals', in Rossi, A. M., Meurs, J. A. u Perrewé P. L. (eds), *Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupation-based stress*, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016, p. 166.

Fl-istess hin, il-ħolqien ta' kultura ta' appoġġ u fehim f'organizzazzjoni jew f'awtorità se jkollu impatt pozittiv fuq is-sensazzjoni soġġettiva ta' benessri tal-membri individuali tal-personal kif ukoll l-effettività tagħhom (⁶).

Dan l-aproċċ b'enfasi fuq il-**prevenzjoni ta' strapazz okkupazzjonali** fil-personal jissejja ħukoll **Kura Bbażata fuq it-Trawma (TIC) fil-post tax-xogħol**, b'mod partikolari f'organizzazzjonijiet li jieħdu ħsieb popolazzjonijiet trawmatizzati. Dan isir ukoll sa certu punt mill-awtoritajiet Ewropej tal-ažil u l-akkoljenza. Il-**Kura Bbażata fuq it-Trawma** ġeneralment tqis il-kura tal-personal organizzazzjonali, il-ġestjoni tal-kura personali, l-appoġġ għat-tim u l-kura personali. Dawn kollha għandhom l-għan li jipprevjenu l-eżawriment u t-trawma sekondarja fil-personal filwaqt li jidu wkoll il-kompassjoni, is-sodisfazzjon u r-reżiljenza sekondarja. Dawn is-suġġetti huma koperti f'din il-gwida prattika maqsuma fi tlieta.

Il-gwida prattika dwar il-benessri tal-personal tal-ažil u l-akkoljenza tal-EASO hija magħmulu minn tliet partijiet interkonnessi li jikkomplementaw lil xulxin sabiex jinkiseb impatt fit-tul fuq il-benessri tal-personal. It-tliet partijiet tal-gwida jistgħu jintużaw flimkien fl-intier tagħhom, f'taħlita jew bħala għodod awtonomi, skont il-ħtiġiġiet tal-awtorità tal-ažil jew tal-akkoljenza. Il-gwida tiproponi aproċċ olistiku maqsum fi tlieta għall-benessri tal-personal. Din tagħti attenzjoni għall-istabbiliment ta' standards u l-iżvilupp tal-politika (Parti I), l-għażla u l-implementazzjoni ta' għodod prattiċi (Parti II) u l-infurzar ta' mekkaniżmi ta' monitoraġġ u evalwazzjoni (Parti III) biex jiġi għarantit li l-politika dwar il-benessri tal-personal tigi rfinata għall-ħtiġiġiet tal-personal f'kull čirkostanza. L-interventi huma mfassla b'mod parteċipattiv u bħala konsegwenza tal-ħtiġiġiet u tal-valutazzjonijiet tar-riskju.

ILLUSTRAZZJONI 1. Approċċ olistiku għall-benessri tal-personal



(⁶) Irreferi wkoll għar-riċerka mwettqa minn Hart, P. M. u Cotter, P., "Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research", *Australian Psychologist*, Vol. 38, No 2, 2003, pp. 118–127.

Parti I: Standards u politika tippreżenta tmien standards biex jiggwidaw il-formulazzjoni, l-implimentazzjoni u l-evalwazzjoni tal-politika dwar il-benessri tal-persunal fl-ambjenti tax-xogħol tal-ażil u l-akkoljenza tal-pajjiżi tal-UE+. Dawn l-istands huma marbuta ma' parametri referenzjarji ta' kwalità (QBs), indikaturi u attivitajiet issuġġeriti li għandhom jintużaw mill-awtoritajiet biex jissimplifikaw il-benessri tal-persunal fid-dipartimenti tagħhom. Jiġu pprovduti rakkomandazzjonijiet dwar kif għandha tiġi fformulata strategija dwar il-benessri tal-persunal bħala l-baži għall-iżvilupp u l-implimentazzjoni ta' politika dwar il-benessri tal-persunal biex jiġi żgurat il-benessri tal-persunal. **Il-grupp fil-mira ewljeni** għall-Parti I huma d-dipartimenti tal-manġġment u tar-riżorsi umani (HR).

Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal tiproponi firxa ta' għodod prattiċi, eżercizzji u suġġerimenti ta' taħriġ f'hiġiet personali. Dawn huma għall-manġers u għall-uffiċċiali tal-ewwel linja, kif ukoll għall-ispeċjalisti interni u esterni, biex jissodisfaw l-istands tal-benessri tal-persunal introdotti fil-Parti I. Il-lista ta' għodod, eżercizzji u attivitajiet ta' bini tal-kapaċitajiet irrakkomandati, inklużi attivitajiet ta' kura personali, mhijiex eżawrjenti iżda tippreżenta prattiki tajbin kondiviżi minn esperti tal-Istati Membri. **Il-grupp fil-mira ewljeni** għall-Parti II jinkludi l-persunal kollu li jaħdem fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza: il-manġġment u l-persunal tar-riżorsi umani, it-timijiet inkarigati mill-ġestjoni tal-inċidenti kritici u l-persunal involut fil-bini tal-kapaċitajiet interni. Dan jinkludi wkoll speċjalisti li jappoġġaw l-isforzi għall-benessri tal-persunal fi ħdan timijiet li jaħdmu għall-awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza.

Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni tirrakkomanda li jiġu stabbiliti miżuri biex jiġi evalwat jekk il-benessri tal-persunal jiġix affettwat b'mod pozittiv mill-miżuri introdotti u b'liema mod. **Il-grupp fil-mira ewljeni** għall-Parti III huma dawk il-membri tal-persunal li jiffukaw fuq il-monitoraġġ u r-rapportar fi ħdan awtorità tal-ażil u l-akkoljenza. It-tagħlimiet meħuda bħala riżultat tal-monitoraġġ se jinfurmaw lill-manġġment dwar il-ħtiġijiet ta' aġġustament biex tinkiseb l-effettività generali.

Fit-tliet partijiet tal-Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-ażil u l-akkoljenza tal-EASO, jintużaw għadd ta' termini relatati mal-benessri tal-persunal, inklużi "benessri", "stress" u "eżawriment", ibbażati fuq definizzjonijiet ipprovduti mill-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol (EU-OSHA), korpi oħrajn tal-UE u sorsi akkademici. Għal informazzjoni dwar it-terminoloġja użata matul it-tliet partijiet ta' din il-gwida, irreferi għall-Anness 1 "Definizzjonijiet".



"Peress li s-saħħha mhijiex biss in-nuqqas ta' mard jew dizabbiltà iżda stat pozittiv ta' benessri fiziku, mentali u socjali šiħi (WHO, 1986), ambjent tax-xogħol b'saħħtu huwa wieħed li fih mhux biss hemm nuqqas ta' kundizzjonijiet ta' ħsara iżda abbundanza ta' kundizzjonijiet li jippromwovu s-saħħha."(7)

1.1. GħALIEX HIJA IMPORTANTI ENFASI FUQ IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL?

Fl-2017, il-Kummissjoni Ewropea adottat komunikazzjoni importanti dwar is-saħħha u s-sikurezza fuq il-post tax-Xogħol (8), li enfasizzat l-importanza tal-prevenzjoni ta' riskji psikosoċjali u ta' disturbi muskoloskeletalni. Il-ħaddiema Ewropej jirrapportaw dawn

(7) L-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħa, "Xogħol, Organizzazzjoni u Stress", 2004.

(8) Komunikazzjoni tal-Kummissjoni, *Iktar Saħħa u Sikurezza fuq ix-Xogħol għal Kulhadd – Modernizzazzjoni tal-politika u tal-leġiżlazzjoni tal-UE dwar is-saħħha u s-sikurezza okkupazzjonali*, (COM(2017)12 final).

iż-żeuwg kwistjonijiet bħala l-kawżi ewlenin ta' problemi ta' saħħha relatati max-xogħol. Gwida prattika (⁹) ippubblikata mill-EU-OSHA fl-2017 tagħti dettalji dwar dawn iż-żeuwg kwistjonijiet u tindirizzahom (¹⁰).

Fil-kuntest tal-ażil u l-akkoljenza, l-iġjene, l-inċidenti vjolenti fil-facilitajiet ta' akkoljenza, is-sitwazzjonijiet ta' intervisti emozzjonalment eżigenti u n-nuqqas ta' rizorsi huma fatturi potenzjali li jaffettwaw il-benessri personali tal-personal. Kif jindikaw is-sejbiet tal-eżercizzju ta' mmappjar tal-benessri tal-personal tal-EASO, meta l-impjegati, li generalment ikunu impenjati f'xogħolhom, iħossu li ma jkunux appoġġati, sikuri u li mhux jingħataw attenzjoni, jistgħu jitfaċċaw kwistjonijiet ta' saħħha u saħħha mentali fuq perjodu ta' żmien qasir u twil.

Nuqqas ta' motivazzjoni għax-xogħol, li wieħed iħossu fizikament ma jiflaħx (li potenzjalment twassal għal żieda fil-liv minħabba mard), dawran frekwenti tal-personal, eżawriment (¹¹) u riżenji jħallu l-konseguenzi tagħhom. Dawn il-fatturi għandhom impatt fuq il-funzjonament tal-awtorità biex tissodisfa l-objettivi u l-miri tagħha.

1.2. IL-GRUPPI FIL-MIRA EWLENIN U KIF TUŻA DIN IL-GWIDA PRATTIKA

Il-gruppi fil-mira ewlenin għall-użu tal-Parti I ta' din il-gwida prattika huma:

- maniġers superjuri u medji,
- kapijjiet ta' timijiet,
- koordinaturi li jaħdmu fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza.

Il-Parti I tikkonċerna dawk responsabbi mit-tfassil u l-infurzar tal-politika fil-livell tal-organizzazzjoni/awtorità iżda anke dawk li jimmaniġġjaw u jikkoordinaw tim ta' ufficjali tal-ewwel linja f'kuntatt regolari mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali.

Il-grupp fil-mira tal-Parti I huwa mħeġġeg juža wkoll iż-żeuwg partijiet l-oħrajn biex jikkomplementa l-isforzi, peress li huma interkonnessi u maħsuba biex jiffunzjonaw bħala sett prattiku ta' għodod biex:

- jifformula u jimplimenta **politika dwar il-benessri tal-personal** (Parti I) permezz ta' standards miftieħma;
- isib **rispons effettiv u xieraq** li jkun dettaljat fi pjan ta' azzjoni fformulat b'mod ċar dwar il-benessri tal-personal u mfassal għal sitwazzjoni partikolari (Parti II);

(⁹) Irreferi għall-EU-OSHA, *E-Guide to Managing Stress and Psychosocial Risks*, 2021.

(¹⁰) EU-OSHA, *Healthy Workers, Thriving Companies – A practical guide to well-being at work: Tackling psychosocial risks and musculoskeletal disorders in small business*, 2017.

(¹¹) Irreferi għall-Anness 1 “Definizzjonijiet” għad-definizzjonijiet użati matul il-gwida.

- **jevalwa I-progress** li sar dwar il-benessri tal-persunal billi juža l-ghodod rilevanti marbuta mal-istandards stabbiliti u mal-attivitajiet proposti fil-pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal (Parti III).

Meta l-maniġment superjuri jara l-ħtieġa li jsir investiment fil-benessri tal-persunal u jieħu impenn li l-impiegati jinżammu sikuri u sodi, l-impatt sejkun ta' benefiċċju għall-ufficjal tal-ewwel linja.

Barra minn hekk, il-maniġers jiffaċċjaw ukoll sitwazzjonijiet ta' sfida li jistgħu jaffettaw hażin is-saħħha tagħhom u għalhekk jeħtieġ li jiġi pprovduti bi strategiċi bieq ikampaw. Il-ħiliet ta' tmexxija u l-iżvilupp professjonal huma elementi kruċjali li jippromwovu ambjent tax-xogħol tajjeb għas-saħħha u dinamiku (¹²). Il-persunal fl-organizzazzjonijiet huwa affettwat mill-imġiba u mid-deċiżjonijiet tal-maniġment. Madankollu, il-maniġers jistgħu jbatu minn nuqqas ta' għarfien dwar il-livelli ta' stress u l-imġiba tagħhom stess li jirriżultaw minn dan l-istress (¹³). Huwa għal din ir-raġuni li l-gwida tirreferi għal strategi u toffri miżuri ffokati fuq it-tmexxija. Il-persunal li jaħdem fir-riżorsi umani u l-ġestjoni tas-saħħha, l-ufficjalji tas-sikurezza u tas-sigurtà, u l-ħarrieġa fi ħdan awtorità huma indirizzati wkoll sa-ċertu punt minn din il-gwida. Dan għaliex dawn id-dipartimenti huma responsabbi mill-eżekuzzjoni ta' xi wħud mill-miżuri proposti.

L-istandards u l-politika proposti huma bbażati fuq prattiki tajbin kondiżiżi mill-partecipanti fl-eżerċizzju ta' mmappjar tal-EASO u huma kkombinat ma' kontribut riċevut minn esperti mill-pajjiżi tal-UE+, li appoġġaw l-iżvilupp ta' din il-gwida. L-interventi u l-prattiki tajbin elenkti huma eżempji aktar milli eżawrjenti.

1.3. QAFAS LEGALI

1.3.1. PRINĊIPJI ĜENERALI

Fl-UE (¹⁴), l-impiegaturi huma meħtieġa, bħala parti mid-“dmir ta' kura” statutorju tagħhom, li jaħsbu b'mod adegwat għas-saħħha u s-sikurezza tal-impiegati tagħhom. Il-kura tas-saħħha okkupazzjonali għandha l-ġhan mhux biss li żomm lill-impiegati f'saħħiġi iż-żejt iż-żgħid. Permezz tal-kura tas-saħħha okkupazzjonali, impiegatur jista' juri li qed jissodisfa r-responsabbiltajiet tiegħi ta' “dmir ta' kura”, dment li l-kura tas-saħħha tiġi pprovduta minn speċjalisti kkwalifikati f'kundizzjonijiet ikkontrollati mill-kwalità u li r-riżultati jiġi ddokumentati kif xieraq.

(¹²) Maellaro, R. u Whittington, J. L., “Management development for well-being and survival: developing the whole person”, f'Cooper, C., Campbell Quick, J. u Schabracq, M. J. (eds), *International Handbook of Work and Health Psychology*, 3rd edition, Wiley-Blackwell, Chichester, 2009, p. 298.

(¹³) Kets de Vries, M., Guillén Ramo, L. u Korotov, K., “Organisational culture, leadership, change and stress”, f'Cooper, C., Campbell Quick, J. u Schabracq, M. J. (eds), *International Handbook of Work and Health Psychology*, 3rd edition, Wiley-Blackwell, Chichester, 2009, p. 415.

(¹⁴) Artikolu 5, Id-Direttiva tal-Kunsill tat-12 ta' Ġunju 1989 dwar l-introduzzjoni ta' miżuri sabiex jinkoragiġixxu titħbi fis-sikurezza u s-saħħha tal-haddiem fuq ix-xogħol, (89/391/KEE), GU L 183, 29.6.1989, p. 1: “L-impiegatur għandu jkollu l-obbligu li jiżgura s-sikurezza u s-saħħha tal-haddiem f'kull aspett relataż max-xogħol.”

Sabiex jissodisfaw l-obbligu tad-“dmir ta’ kura” tagħhom, l-impiegaturi u l-maniġers għandhom ikunu konxji mill-qafas legali. Ir-rispons għall-ħtiġijiet ma għandux ikun reattiv. Minflok, impiegatur jista’ juri impenn u dmir ta’ kura l-ewwel u qabel kollox billi jiżgura li jkunu stabbiliti miżuri preventivi, kif stabbilit fl-Artikolu 6 tad-Direttiva Qafas dwar is-saħħha u s-sikurezza okkupazzjonali (¹⁵):

L-impiegatur għandu jimplimenta l-miżuri li hemm referenza għalihom fl-ewwel subparagrafu tal-paragrafu 1 abbaži tal-principji ġenerali ta’ prevenzjoni li ġejjin:

- *l-evitar ta’ riskji;*
- *l-evalwazzjoni tar-riskji li ma jistgħux jiġu evitati;*
- *il-ġlied kontra r-riskji mis-sors.*

Fir-rigward tal-leġiżlazzjoni u s-sikurezza tax-xogħol, hemm biċċiet ta’ leġiżlazzjoni fil-livell nazzjonali, kif ukoll xi ofqsa komuni tal-UE. Din il-parti tal-gwida tiffoka fuq din tal-aħħar, billi tiprovoxi ħarsa ġenerali qasira lejn il-leġiżlazzjoni l-aktar importanti u tiddeskrivi l-kunċett tad-dmir ta’ kura.

Il-leġiżlazzjoni tal-UE dwar ix-xogħol tikkonsisti f’liġi primarja u sekondarja, li tikkomplementa l-leġiżlazzjoni nazzjonali f’dan il-qasam. Din għandha l-ġhan li ttejjeb u tarmonizza l-kundizzjonijiet tal-ġħajxien u tax-xogħol tal-impiegati u evolviet maż-żmien. Wieħed mit-trattati fundaturi tal-UE, it-trattat li jistabbilixxi l-Komunità Ekonomika Ewropea (¹⁶), kien jinkludi artikoli li jirreferu għall-ugħwaljanza tal-ħaddiem, li kienu segwiti minn ftehimiet soċċiali fit-Trattat ta’ Amsterdam (¹⁷). Il-qafas legali tal-UE rigward il-leġiżlazzjoni dwar ix-xogħol jipprovdni bażi komuni għal direktivi u dokumenti relatati oħra jen li jaġħtu attenzjoni partikolari lil dawn is-suġġetti (¹⁸). Il-promulgazzjoni tad-dritt tal-UE fil-livell nazzjonali hija infurzata billi tiġi inkorporata fil-leġiżlazzjoni nazzjonali tal-Istat Membru.

1.3.2. LEĞIŻLAZZJONI ATTWALI

L-att legali ewljeni huwa t-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE) (¹⁹) bil-principji ġenerali tiegħu spiegati fid-dettall fl-Artikolu 153. Abbaži tal-Artikolu 153, il-Parlament Ewropew u l-Kunsill Ewropew jistgħu joħorġu direktivi, li huma vinkolanti iżda mhux direktament applikabbi peress li jirrikjedu li l-Istati Membri jinkorporawhom permezz ta’ “traspożizzjoni” fil-leġiżlazzjoni nazzjonali (²⁰). L-Artikolu 153 jirrikjedi li

(¹⁵) Id-Direttiva tal-Kunsill tat-12 ta’ Ġunju 1989 dwar l-introduzzjoni ta’ miżuri sabiex jinkoraggiex titjib fis-sikurezza u s-saħħha tal-ħaddiem fuq ix-xogħol (89/391/KEE), GU L 183, 29.6.1989.

(¹⁶) It-Trattat li jistabbilixxi l-Komunità Ekonomika Ewropea gie ffirmat f’Ruma fil-25 ta’ Marzu 1957 u daħal fis-seħħ fl-1 ta’ Jannar 1958. Dan it-trattat evolva u issa huwa t-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea.

(¹⁷) It-Trattat ta’ Amsterdam li jemenda t-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea, it-Trattat li jistabbilixxi l-Komunitajiet Ewropej u certi atti relatati. Dan gie ffirmat f’Amsterdam fit-2 ta’ Ottubru 1997 u daħal fis-seħħ fl-1 ta’ Mejju 1999.

(¹⁸) Pereżempju, il-Karta Komunitarja tad-Drittijiet Soċċiali Fundamentali tal-ħaddiem tat-30 ta’ Mejju 1989, COM(89) 248 finali; id-Direttiva Qafas dwar is-sikurezza u s-saħħha (89/391/KEE) u d-Direttiva 2003/88/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-4 ta’ Novembru 2003 dwar certi aspetti tal-organizzazzjoni tal-ħin tax-xogħol, GU L 299, 18.11.2003. Għal rieżami estensiv tad-dritt tal-UE relatati: Reisenhuber, K., *European Employment Law – A systematic exposition*, Intersentia Publishing, Cambridge, Antwerp, Portland, 2012; Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Munich, 2017, pp. 9ff (bil-Ġermaniż).

(¹⁹) Il-verżjoni kkonsolidata tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, GU C 326, 26.10.2010.

(²⁰) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Munich, 2017, p. 4 (bil-Ġermaniż).

I-UE tikkomplementa l-legiżlazzjoni nazzjonali fl-oqsma rilevanti li ġejjin: is-saħħa u s-sikurezza fil-postijiet tax-xogħol (21); il-kundizzjonijiet tax-xogħol (il-kuntratti); is-sigurtà soċjali u l-protezzjoni soċjali; u s-sigurtà tal-pussess, l-informazzjoni, il-promozzjoni, l-opportunitajiet indaqs, eċċ. (22). L-Artikolu 10 tat-TFUE jistabbilixxi wkoll l-għan li tiġi miġġieda d-diskriminazzjoni f'ħafna forom, inkluż abbaži tas-sess, ir-razza, l-origini, ir-religion, id-dizabbiltà u l-età. Xi direttivi oħrajn evolvev abbaži tal-Artikolu 10 tat-TFUE, pereżempju fir-rigward tal-ugwaljanza bejn il-ġeneri (23).

Is-sigħat tax-xogħol u l-liv imħallas

Id-Direttiva 2003/88/KE tal-4 ta' Novembru 2003 (24) tistabbilixxi diversi dispożizzjonijiet minimi. Dawn jinkludu mistrieh minimu ta' kuljum ta' 11-il siegħa, ħin medju massimu ta' xogħol fil-ġimgħha ta' 48 siegħa, liv annwali mħallas minimu ta' 4 ġimgħat u xi regolamenti oħrajn għall-ħaddiema li jaħdmu bix-xift. Id-Direttiva tapplika prinċipalment għas-settur privat u dak pubbliku; madankollu, hemm xi eżenzjonijiet, pereżempju uffiċjali tal-infurzar tal-ligi, baħħara, ekwipaġġi tat-titjiriet u nisa tqal (25).

It-trasparenza u l-prova tal-kundizzjonijiet tax-xogħol għall-impiegati

Id-Direttiva (UE) 2019/1152 tal-20 ta' Ġunju 2019 (26) tirrikjedi li kull impiegat ikollu kuntratt legali espliku f'forma miktuba. Id-direttiva tippromwovi t-titjib tal-kundizzjonijiet tax-xogħol għall-ħaddiema kollha fl-UE billi tagħmilhom trasparenti u komparabbi. Permezz ta' dan, l-impiegati jingħataw is-setgħa li jkunu jafu d-drittijiet u l-obbligli tagħhom, u jingħataw iċ-ċertezza legali. Fuq kollo, id-direttiva tiżgura l-armonizzazzjoni u l-applikabbiltà tal-kuntratti Ewropej tal-impiegati (27).

Is-sikurezza u s-saħħa fuq il-post tax-xogħol

Id-Direttiva 89/391/KEE tat-12 ta' Ġunju 1989 (28) tistabbilixxi standards għall-prevenzjoni tar-riskji okkupazzjonali u l-protezzjoni tas-saħħa u s-sikurezza fuq il-post tax-xogħol. Din tiddefinixxi obbligi kemm għall-impiegaturi kif ukoll għall-impiegati, tiddefinixxi r-responsabbiltajiet u l-aċċess għall-informazzjoni, u tipprovd struzzjonijiet. Pereżempju, kwistjonijiet bħall-aċċess għal-eżaminazzjoni medici, il-protezzjoni min-nirien u l-użu

(21) *Veržjoni kkonsolidata tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, It-Tielet Parti – Politika u Azzjonijiet Interni tal-Unjoni Artikolu 153 (eks Artikolu 137 TKE), GU C 202, 7.6.2016:* “(a) titjib b'mod partikolari tal-ambjent tax-xogħol għall-ħaddiema tas-saħħa u s-sikurezza tal-ħaddiema; (b) kundizzjonijiet tax-xogħol; (c) sigurtà soċjali u protezzjoni soċjali tal-ħaddiema”.

(22) Franzen, M., Gallner, I. u Oetker, H., *Commentary on European Labor Law*, C.H. Beck, Munich, 2019, p. 135 (bil-Ġermaniż).

(23) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Munich, 2017, p. 13 (bil-Ġermaniż).

(24) Id-Direttiva 2003/88/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-4 ta' Novembru 2003 li tikkonċerna certi aspetti tal-organizzazzjoni tal-ħin tax-xogħol, GU L 299, 18.11.2003.

(25) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Munich, 2017, pp. 263ff.

(26) Id-Direttiva (UE) 2019/1152 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Ġunju 2019 dwar kondizzjonijiet tax-xogħol trasparenti u prevedibbi fl-Unjoni Ewropea, GU L 186, 11.7.2019, p. 105

(27) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Munich, 2017, pp. 297–298.

(28) Id-Direttiva tal-Kunsill tat-12 ta' Ġunju 1989 dwar l-introduzzjoni ta' mizuri sabiex jinkoragġixxu titjib fis-sikurezza u s-saħħa tal-ħaddiema fuq ix-xogħol (89/391/KEE) GU L 183, 29.6.1989, p. 1.

ta' tagħmir protettiv personali f'ambjenti tax-xogħol partikolari (29) huma koperti taħt din id-Direttiva (30).

Il-kunċett tad-dmir ta' kura

Dan huwa kuncett magħruf sew, spiss użat biex jesprimi l-obbligu tal-impiegaturi li jieħdu ħsieb u jkunu responsabbbi mill-benessri u l-protezzjoni tal-personal tagħhom. It-terminu “dmir ta' kura” mhuwiex imsemmi b'mod espliċitu fil-leġiżlazzjoni tal-UE. Madankollu, huwa parti minn xi atti legali nazzjonali fl-Istati Membri. Madankollu, il-kunċett ta' dmir ta' kura jista' jiġi dedott minn certi termini msemmija fir-Regolament Nru 31 (KEE), 11 (KEEA) (31), peress li fih referenzi ghall-prinċipji ta' amministrazzjoni u appoġġ tajbin, il-kura tas-saħħha u l-kura soċjali (32).

Bħala konklużjoni, il-leġiżlazzjoni tal-UE tipprovdi qafas għal-ligi dwar il-protezzjoni tax-xogħol fis-sistemi legali nazzjonali. Dan il-qafas ivarja minn suġġett għall-ieħor fir-rigward tal-livell ta' dettall u l-kontenut regolatorju. L-istess japplika għad-dmir ta' kura tal-impiegaturi u tal-persuni b'responsabbiltà għall-persunal. F'xi leġiżlazzjoni nazzjonali, hemm definizzjoni čara tal-kunċett tad-dmir ta' kura, li tirriżulta f'obbligu dirett għall-manigħers. Sadanittant, fil-livell tal-UE dan mhuwiex espliċitament il-każ. Il-manigħers (33) għandhom dejjem jeżaminaw mill-qrib il-ligi u l-ġuriżdizzjoni nazzjonali fil-qasam tal-protezzjoni tax-xogħol biex ikunu konxji tar-responsabbiltajiet u l-obbligi tagħhom.

(29) Id-dispożizzjonijiet dettaljati dwar it-tagħmir protettiv personali huma stabbiliti fir-Regolament (UE) 2016/425 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-9 ta' Marzu 2016 dwar tagħmir protettiv personali u li jħassar id-Direttiva tal-Kunsill 89/686/KEE, GU L 81, 31.3.16, p. 51.

(30) Ir-rekwiziti għat-taħbi huma stabbiliti fl-Artikoli 11 u 12 tad-Direttiva (UE) 2019/1152 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Ĝunju 2019 dwar kondizzjonijiet tax-xogħol trasparenti u prevedibbli fl-Unjoni Ewropea, GU L 186, 11.7.2019, p. 105.

(31) Ir-Regolament Nru 31 (KEE), 11 (KEEA), li jistabbilixxi r-regolamenti tal-personal għall-uffiċċiali u l-kundizzjonijiet tal-impieg ta' aġenti oħra jraġi tal-Komunità Ekonomika Ewropea u l-Komunità Ewropea tal-Enerġija Atomika, GU P 045, 14.6.1962, p. 1385.

(32) Reithmann, U., *The duty of care under the service law in the case law of the court for the civil service of the European Union*, Nomos, Baden-Baden, 2019, pp. 111ff.

(33) Artikolu 5, Id-Direttiva tal-Kunsill tat-12 ta' Ĝunju 1989 dwar l-introduzzjoni ta' miżuri sabiex jinkoragħixx titħbi fis-sikurezza u s-saħħha tal-haddiema fuq ix-xogħol, (89/391/KEE), GU L 183, 29.6.1989, p. 1: “L-impiegatur għandu jkollu l-obbligu li jiżgura s-sikurezza u s-saħħha tal-haddiema f'kull aspett relataż max-xogħol.”



2. ŽVILUPP TAL-POLITIKA DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Għalkemm l-inizjattivi ta' benessri huma parti mill-*modus operandi* tal-biċċa l-kbira tal-awtoritajiet u tal-organizzazzjonijiet, dawn spiss jistgħu jiġu implementati b'mod *ad hoc* u mingħajr attenzjoni suffiċċenti għall-ħtiġijet reali tad-diversi timijiet u l-profili tal-impjieg tal-persunal. F'ambjenti tal-ażil u tal-akkoljenza, approċċ bħal dan jista' ma jkunx jindirizza b'mod adegwawt il-benessri tal-persunal li, fit-twettiq ta' dmirijietu f'ambjenti tax-xogħol eżiġenti, spiss ikollu jittoller gradi differenti ta' incertezza kif ukoll stress. Għalhekk, huma rrakkomandati l-kuncetti u l-implimentazzjoni ta' politika koerenti dwar il-benessri tal-persunal fl-ambjenti tal-ażil u tal-akkoljenza.

Din il-politika għandha l-għan li tindirizza b'mod proaktiv il-benessri tal-persunal matul iċ-ċiklu shiħi ta' impjieg, li jibda minn kmieni sa mir-reklutagg, sa ma wieħed jgħaddi għall-istadju ta' orjentazzjoni u taħriġ u matul l-impjieg sal-istadju tat-tluq. Din għandha titfassal abbaži ta' analiżi regolari tal-profil u tal-ħtiġijet tal-persunal fi ħdan l-awtorità u f'konformità mat-tmien standards tal-benessri tal-persunal (SWSS) proposti f'din il-gwida jew ma' dawk stabbiliti mill-awtorità.

Politika dwar il-benessri tal-persunal għandha tagħti l-istess importanza lill-appoġġ immedjat u lill-**kura preventiva proattiva fit-tul**, u lill-monitoraġġ u l-evalwazzjoni. Il-monitoraġġ u l-evalwazzjoni jiffunzjonaw bħala ghoddha ewlenija biex jiġu indikati l-aġġustamenti f'waqthom ta' miżuri u approċċi ta' benessri bbażati fuq il-valutazzjoni tal-prestazzjoni u tal-ħtiġijet.

ILLUSTRAZZJONI 2. Passi ewlenin meta wieħed jiffoka fuq l-iżvilupp tal-politika dwar il-benessri tal-persunal



Sabiex jiġi appoġġat dan il-proċess, jistgħu jiġu kkunsidrati **tliet dokumenti ewlenin tal-politika dwar il-benessri tal-personal**. Strategija dwar il-benessri tal-personal torbot ma' pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-personal li jkɔpri l-miżuri dwar il-benessri tal-personal. Dan, meta jkun immonitorjat sistematikament, jinforma l-pass li jmiss tal-istrategija dwar il-benessri tal-personal, filwaqt li jipprovd informazzjoni importanti għal aġġustamenti potenzjali.

2.1. STANDARDS TAL-POLITIKA DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Din il-gwida tipprovd **tmien SWSS** (³⁴) li jiddefinixxu governanza tajba fil-qasam tal-benessri tal-personal fil-qasam tal-ažil u l-akkoljenza.

L-istands kollha huma **ugwalment siewja**, u wieħed mhuwiex aktar importanti minn ieħor. Il-parametri referenzjarji ta' kwalità huma ddefiniti fir-rigward ta' dawn l-istands biex jiġi żgurat li jiġu stabbiliti l-proċeduri u l-miżuri rilevanti sabiex il-benessri tal-personal fi ħdan awtorità/organizzazzjoni jiġi prioritizzat u jittieħed ħsieb tiegħu. Kull standard u QB huma marbuta ma' sett ta' indikaturi (massimu ta' erbgħa) biex tiġi żgurata li l-prestazzjoni tal-politika dwar il-benessri tal-personal tista' titkejjel.

Il-kundizzjonijiet ta' qafas meħtieġa biex jiġi żgurat li t-tmien standards proposti jiġu ssodisfati għandhom jiġu stabbiliti mill-awtorità nnifisha. Il-benessri tal-personal se jitjieb meta l-istands jiġu inkorporati fl-amministrazzjoni ta' awtorità. L-awtoritajiet li digħi għandhom stabbilit qafas b'saħħtu tal-benessri tal-personal u li stabbilew is-sett ta' standards tagħhom stess huma mheġġa jzommu dawk. Dawk l-awtoritajiet li għadhom ma žviluppawx tali qafas huma mheġġa jirrieżaminaw is-sett ta' standards ippreżentat f'din il-gwida.

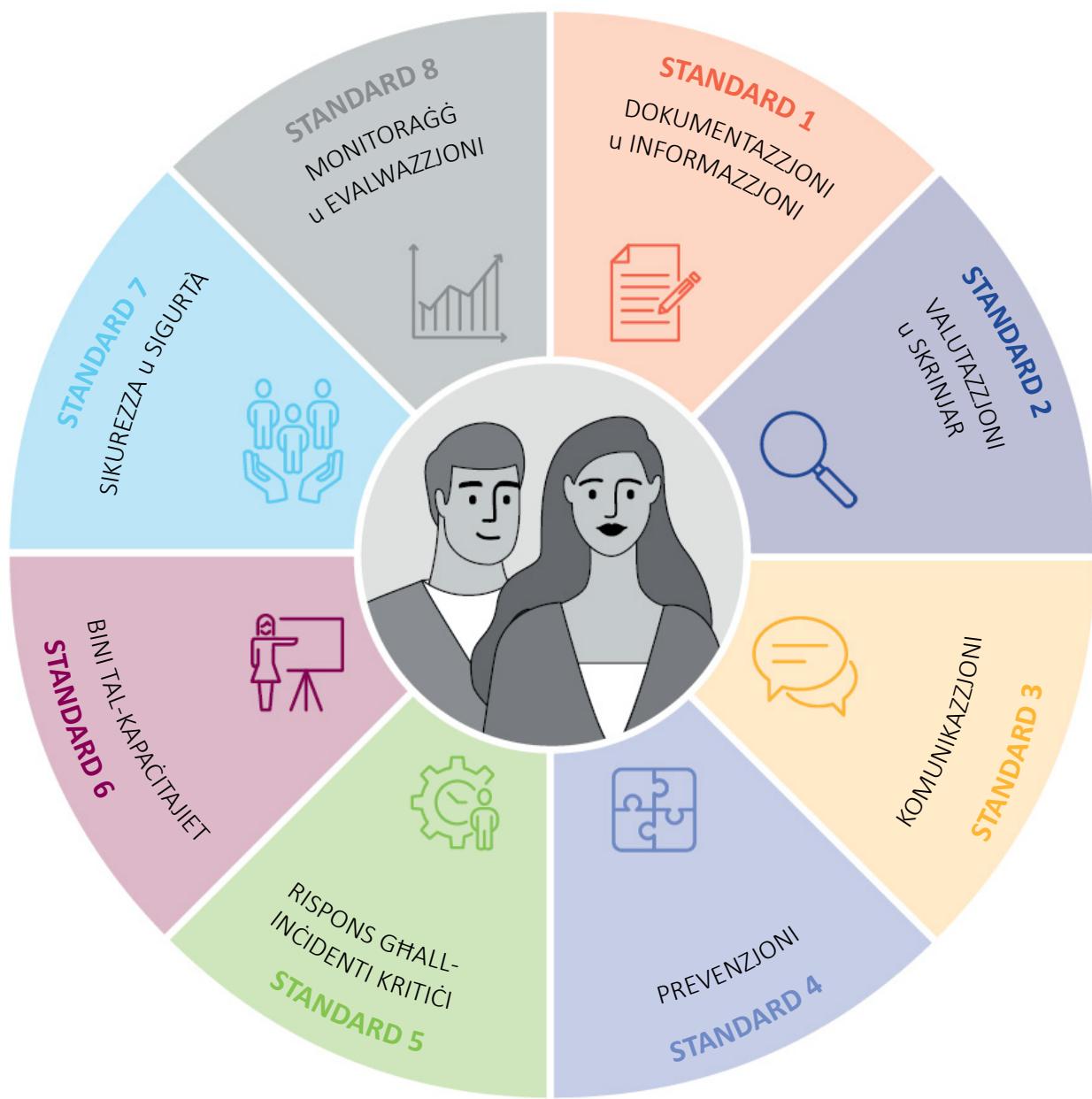
Fir-rigward tal-implimentazzjoni tal-istands (skont l-indikaturi stabbiliti), l-individwu/id-dipartiment responsabbi jista' jkun wieħed minn dawn li ġejjin:

- maniġers
- kapijiet ta' tim
- dipartimenti tar-riżorsi umani.

L-istands, il-QBs u l-indikaturi jiffokaw b'mod tematiku fuq ir-rekwiżiti bażiċi għall-prestazzjoni organizzazzjonali, bħad-dokumentazzjoni, it-trasparenza, l-informazzjoni, il-bini tal-kapaċitajiet, is-sigurtà, is-saħħha u l-komunikazzjoni. Dawn kollha **jenfasizzaw il-prevenzjoni** ta' problemi tas-saħħha relatati max-xogħol (li jinkludu l-benessri fiziku u emozzjonali).

(34) Dawn l-istands gew žviluppati bir-reqqa mill-experti involuti fl-iżvilupp ta' din il-gwida prattika.

ILLUSTRAZZJONI 3. It-tmien SWSS



STANDARD 1: dokumentazzjoni u informazzjoni

L-awtoritat jippejja għandhom strategija dokumentata dwar il-benessri tal-persunal li tiġi kkomunikata permezz ta' mezzi rilevanti u miftiehma.

STANDARD 2: valutazzjoni u skrinjar

L-awtoritat jippermettu lill-maniġers jiksbu l-ħiliet bażiċi biex jivvalutaw u jiskrinjaw it-timijiet tagħihom dwar kwistjonijiet relatati mal-benessri tal-persunal.

STANDARD 3: komunikazzjoni

L-awtoritajiet jippromwovu komunikazzjoni čara u olistika permezz ta' diversi pjattaformi u mezzi miftieħma.

STANDARD 4: prevenzjoni

L-awtoritajiet jiprovvu mizuri preventivi sostenibbli għall-promozzjoni u l-protezzjoni tas-saħħha mentali fost l-impiegati tagħhom.

STANDARD 5: rispons kritiku għall-inċidenti

L-awtoritajiet jiprovvu appoġġ spċifiku lill-personal li esperjenza inċident kritiku.

STANDARD 6: bini tal-kapaċitajiet

L-awtoritajiet jiprovvu l-mezzi għall-personal tagħhom biex jiżviluppaw ħiliet xierqa.

STANDARD 7: sikurezza u sigurtà

L-awtoritajiet jimplimentaw u jikkommunikaw linji gwida konkreti dwar is-saħħha, is-sikurezza u s-sigurtà⁽³⁵⁾ abbaži ta' analiżi tar-riskji f'diversi ambjenti tax-xogħol (inkluż fil-post).

STANDARD 8: monitoraġġ u evalwazzjoni

L-awtoritajiet jimmonitorjaw u jevalwaw b'mod regolari l-effettività tal-mizuri dwar il-benessri tal-personal introdotti u jinkorporaw it-tagħlimiet meħħuda.

Huwa importanti li wieħed jinnota li, għalkemm l-importanza ta' kodiċi ta' kondotta u ta' politika ta' kontra l-fastidju (sesswali) jew simili fi īd dan l-awtoritajiet mhijiex koperta spċifikament minn din il-għida prattika dwar il-benessri tal-personal tal-ażil u l-akkoljenza, dawn il-politiki u l-istratgeġji jahtieg li jikkomplementaw lil xulxin u huma ugwalment importanti⁽³⁶⁾.

Fl-aħħar nett, għalkemm l-impiegatur għandu responsabbiltà lejn il-personal tiegħu, f'xi każijiet jista' jkun meħtieg li jitqies ukoll l-appoġġ dirett għall-membri tal-familja affettwati. Dan jista' jkun meħtieg, pereżempju, f'każijiet fejn membru tal-personal ikun ġie affettwat minn inċident kritiku b'konsegwenzi dejjiema.

(35) Is-sigurtà hawnhekk tirreferi għall-protezzjoni minn theddid minn persuni oħrajn, fatturi ambientali, eċċ.

(36) Matul l-induzzjoni tal-personal, il-politiki rilevanti kollha, inklużi dawk li jkopru l-isfruttament u l-abbuż sesswali, il-frodi u l-ġlieda kontra l-korruzzjoni, biex insemmu xi whud, għandhom jiġu integrati. Huwa rrakkommandat ukoll li l-personal fl-awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza li digħi huwa impiegat jiġi mfakkar dwar l-istandardi tal-kodiċi ta' kondotta.

2.1.1. STANDARD 1: DOKUMENTAZZJONI U INFORMAZZJONI

L-ghan tal-istandard 1 huwa li jiġi żgurat li l-politika tal-awtorità dwar il-benessri tal-persunal (³⁸) tkun iddokumentata u kkomunikata tajjeb lill-persunal kollu. Strategija dwar il-benessri tal-persunal għandha tiġi žviluppata b'mod partecipattiv u billi jitqiesu l-ħtiġijiet identifikati minn gruppi fil-mira spċifici, filwaqt li titqies id-diversità. L-istrategija dwar il-benessri tal-persunal għandha tkun aċċessibbli għall-persunal kollu fl-awtorità. Sabiex tinkiseb stampa komprensiva, hija rrakkomandata l-partecipazzjoni ta' persunal minn diversi dipartimenti f'dan il-proċess, inkluż persunal mid-dipartimenti tas-sikurezza u s-sigurtà. Tista' tiġi stabbilita task force volontarja ta' esperti biex tappoġġa dan il-proċess. L-implimentazzjoni tal-istrategija dwar il-benessri tal-persunal għandha tiġi approvata mill-maniġment superjuri. L-istrategija għandha tiġi aġġornata skont ir-riskji u l-ħtiġijiet identifikati matul il-monitoraġġ u l-ħtiġijiet regolari u l-attivitajiet ta' valutazzjoni tar-riskju mwettqa mill-awtorità. Il-meżzi biex tiġi kondiviża l-informazzjoni dwar il-benessri tal-persunal jeħtieg li jintgħaż lu tajjeb biex tiġi żgurata komunikazzjoni effettiva kif ukoll kunfidenzjali mal-persunal. Huwa rrakkomandat il-ħolqien ta' indirizz tal-email ġenerali għall-ġestjoni ta' kwistjonijiet relatati mal-benessri tal-persunal.

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-istandard 1 hija tal-maniġment superjuri, f'kollaborazzjoni mill-qrib mat-task force ta' esperti magħżula u mad-dipartimenti tar-riżorsi umani.



**Standard 1:
L-awtoritajiet
għandhom
stabbilita
politika
dokumentata
dwar il-
benessri tal-
persunal li tiġi
kkomunikata
permezz
ta' mezzi
rilevanti u
miftiehma** (³⁷).

PARAMETRI REFERENZJARJI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Strategija dwar il-benessri tal-persunal tistabbilixxi kif jiġi ddefinit il-benessri tal-persunal u l-miżuri stabbiliti biex jiġi appoġġat il-persunal	1a. Task Force ta' esperti tiproponi strategija dwar il-benessri tal-persunal, inklużi miżuri li jappoġġaw lill-persunal u li jorbu ma' politiki oħrajn (eż. ta' kontra l-fastidju, tal-kodiċi ta' kondotta) 1b. Il-maniġment superjuri japprova l-istrategija tal-benessri tal-persunal 1c. Pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal jagħti dettalji dwar l-attivitajiet ewlenin li għandhom jiġu implementati matul is-sena 1d. Huwa stabbilit perjodu ta' żmien għar-rieżami u l-aġġornament tal-istrategija dwar il-benessri tal-persunal
QB2. Jiġi stabbiliti proceduri operattivi standard (SOPs)	2a. Jiġi žviluppati SOPs li jid definixxu r-rwoli u r-responsabbiltajiet 2b. Il-maniġment juža l-SOPs
QB3. L-istrategija dwar il-benessri tal-persunal hija faċċi biex tiġi aċċessata, konkreta u b'lingwa li l-persunal kollu jista' jifhem	3a. Il-membri kollha tal-persunal huma konxji u għandhom aċċess għall-istrategija dwar il-benessri tal-persunal 3b. Il-persunal irċieva materjal li jiprovd informazzjoni dwar l-attivitajiet disponibbli
QB4. Il-persunal kollu jiġi infurmat sistematikament dwar l-istrategija tal-benessri tal-persunal, il-pjan ta' azzjoni u l-miżuri ta' benessri tal-persunal disponibbli, u kif għandu jiġi aċċessat l-appoġġ	4a. L-ġħadd ta' persunal milħuq bl-attivitajiet disponibbli ta' benessri tal-persunal 4b. Moduli ta' induzzjoni għall-impiegati ġoddha inkluża informazzjoni dwar il-benessri tal-persunal

(37) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-istandard, irreferi għall-Anness 2 "Standards tal-benessri tal-persunal (poster)", li jintriduci l-SWSs kollha fuq fuq f'format ta' poster, l-Anness 3 "Mudell tal-istrategija dwar il-benessri tal-persunal" u l-Anness 5 "Messaġġi dwar il-benessri tal-persunal".

(38) Għal gwida rigward l-iżvilupp tal-politika dwar il-benessri tal-persunal, ara l-Kapitolu 2 "Żvilupp tal-politika dwar il-benessri tal-persunal".

2.1.2. STANDARD 2: VALUTAZZJONI U SKRINJAR

L-ghan tal-istandard 2 huwa li jiggarrantixxi li l-manigers ikollhom il-kapaċità u jkunu jistgħu jidentifikaw u jiskrinjaw, f'termini bažiċi, il-ħtiġijiet tal-benessri fi ħdan it-timijiet tagħhom u jkunu jistgħu jinnotaw kwistjonijiet meta jinqalgħu. Għalkemm it-taħriġ fuq il-post tax-xogħol u l-izvilupp professjonali kontinwu huma krucjali, il-formulazzjoni cara tad-deskrizzjonijiet tax-xogħol u t-termini ta' referenza għall-fini tal-għażla xierqa tal-personal li jaħdem fl-ażil u fl-akkoljenza hija importanti wkoll. Il-kandidati jeħtieg li jkunu konxji tal-isfidi specifċi li jistgħu jiġu mal-pożizzjoni. Il-proċeduri ta' skrinjar jistgħu jissaħħu billi jiddaħħlu mistoqsijiet specifċi fil-“grilja tal-mistoqsijiet għall-intervisti” rigward ir-reziljenza u l-modi kif wieħed ikampa f'sitwazzjonijiet ta' stress. Din il-grilja tintuża matul ir-reklutaġġ tal-personal jew matul l-istadju ta' orjentazzjoni u taħriġ ladarba jintgħażel il-personal. Barra minn hekk, mistoqsija dwar kif l-individwi jiżguraw il-kura personali tista' tkun utli. Ir-rieżami ta' tali għodod u li dawn isiru kulturalment u kuntewwalment xierqa jistgħu jkunu meħtieġa wkoll biex tiġi żgurata li titqies id-diversità. Il-manigers u d-dipartimenti tar-riżorsi umani sejkollhom bżonn ikunu jistgħu jużaw ħiliet xierqa sabiex jaqdu dmiri jieħiethom f'dan ir-rigward.

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-istandard 2 hija tad-dipartimenti tar-riżorsi umani, appogġġati mit-task force ta' esperti, f'kollaborazzjoni mal-manigers u mal-kapijiet tat-timijiet.

PARAMETRI REFERENZJARJI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Id-dipartimenti tar-riżorsi umani u l-manigers għandhom il-ħiliet li jiżv il-purproċċi deskrizzjonijiet ġari tal-impieg i-mistoqsijiet ta' intervisti rilevanti għal finijiet ta' għażla	1a. It-termini ta' referenza u d-deskrizzjonijiet tal-impieg i-għall-manigers u għall-personal jistabbilixxu rekwiziti ċari 1b. Il-grilja tal-intervista għall-finijiet tal-għażla tħinkludi taqṣma dwar il-benessri (ġestjoni tal-istress) u hija marbuta ma' mistoqsija dwar il-kodiċi ta' kondotta
QB2. Il-manigers huma kkwalifikati biex jidentifikaw strapazz u ħtiġijiet fiżjologiči u psikoloġiči bažiċi fil-membri tat-tim tagħhom	2a. Ghadd ta' manigers jipparteċipaw f'taħriġ bażiċu dwar kif jidentifikaw strapazz fiżjoloġiku/psikoloġiku 2b. Il-ħtiġijiet tal-personal kollu jiġi vvalutati darba fis-sena matul il-fażiċċi kollha tal-impieg billi jintuża proċess ta' monitoraġġ istituzzjonalizzat 2c. Il-perċentwal ta' feedback tal-personal miġbur jindika li s-superviżuri diretti tagħhom għamlu sforz fl-identifikazzjoni ta' strapazz professjonali/personali

(39) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-istandard, ara l-Anness 6 “Mudell tal-grilja ta' intervista ta' reklutagg”, li fih mistoqsijiet issuġġeriti li jiffukaw fuq il-ġestjoni tal-istress u l-kura personali. B'mod ġenerali, jeħtieg li tiġi artikolata referenza għal fatturi ta' stress potenżjali fuq il-post tax-xogħol u fl-ambjent tax-xogħol. Din tista' tkun parti mid-deskrizzjoni tal-impieg biex ikun hemm trasparenza mill-bidu nett tal-proċess.

2.1.3. STANDARD 3: KOMUNIKAZZJONI

L-istandard 3 għandu l-għan li jiġura li ssir komunikazzjoni čara, f'waqtha, veritiera u rilevanti fi ħdan l-awtoritajiet u t-timijiet tagħhom. Barra minn hekk, il-membri kollha tal-persunal huma konxji mill-importanza ta' komunikazzjoni trasparenti fil-livelli kollha biex tiġi żgurata atmosfera ta' fiduċja fix-xogħol. L-informazzjoni tiġi ttrasferita permezz ta' mezzi u pjattaformi xierqa li jkunu aċċessibbli għall-persunal kollu u li jkunu faċli biex jintużaw. Barra minn hekk, il-komunikazzjoni bejn il-maniġers diretti u t-timijiet rispettivi tagħhom u fi ħdan it-timijiet isseħħi b'mod etiku u rispettuż. Approċċi minn isfel għal fuq fl-indirizzar ta' diversi suġġetti u sfidi huwa mħeġġegħ u integrat fejn possibbli. Dan huwa kruċjali biex jintlaħqu l-miri u jiġi żgurat ambient tax-xogħol tajjeb għas-saħħha. B'mod partikolari, il-persunal maniġerjali jista' jikkomunika b'mod effettiv u b'mod empatiku mat-timijiet li jiġiġestixxi. Għalhekk, il-ħtieġa ta' taħriġ dwar il-ħiliet ta' komunikazzjoni hija marbuta mal-ħtieġa li jiġi pprovduti varjetà ta' kuntesti li fihom il-persunal jista' jiskambja fehmiet personali jew professjonali. Għalhekk, huwa rrakkmandat il-bini tal-kapaċitajiet fuq il-ħiliet ta' komunikazzjoni u kif għandu jiġi pprovdut feedback b'mod xieraq. Il-maniġers diretti huma avżati biex jallokaw sistematikament perjodi ta' żmien biex jinvolvu ruħhom mat-timijiet tagħhom, permezz ta' laqgħat individwali kif ukoll tat-tim.



**Standard 3:
L-awtoritajiet
jippromwovu
komunikazzjo-
ni čara u olisti-
ka permezz ta'
diversi pjatta-
formi u kanali
miftiehma. (⁴⁰)**

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-istandard 3 hija tad-dipartimenti tar-riżorsi umani, tal-unitajiet tat-taħriġ u tal-bini tal-kapaċitajiet u tad-dipartimenti rispettivi u tal-maniġers diretti bl-istess mod. L-impjegati huma mħeġġa biex ikunu proattivi fl-iskedar ta' laqgħat regolari u jieħdu vantaġġ mill-offerti li jsiru ħalli jiltaqgħu mal-maniġers u mal-kolleġi tagħhom.

PARAMETRI REFERENZJARI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Il-maniġers u l-persunal jippenjaw ruħhom billi jużaw ħiliet ta' komunikazzjoni rilevanti, veritieri, trasparenti u rispettużi	1a. L-ghadd ta' persunal u maniġers li jipparteċipaw fit-taħriġ dwar il-ħiliet fil-komunikazzjoni 1b. Perċentwal ta' persunal li jindika li l-komunikazzjoni tas-superviżuri diretti tagħhom hija professjonali, trasparenti u rispettużi 1c. Sommarju tas-sejbiet tal-istħarrig annwali dwar ir-rispons tal-persunal huwa aċċessibbli għall-persunal kollu
QB2. Hija stabilita struttura għall-persunal kollu biex jinvolvi ruħu f'formati ta' skambju personali kemm dwar il-kompliti professjonali kif ukoll dwar il-benessri mal-maniġers tal-linji rispettivi tagħhom	2a. L-ghadd ta' laqgħat bejn tnejn li saru/lipparteċipaw fihom 2b. L-ammont ta' feedback pozittiv (kostruttiv/utli) riċevut matul dawn il-laqgħat regolari

(40) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-istandard, irreferi għall-interventi introdotti fil-Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal, Anness 3 "Check-ins semistrukturati jew laqgħat bejn tnejn", it-tabella dwar l-izvilupp ta' ħiliet personali: komunikazzjoni u tekniki ta' komunikazzjoni u fl-Anness 14 "Kampjun ta' programm ta' taħriġ b'enfasi fuq il-benessri tal-persunal", Anness 17 "Diskussjoni tal-grupp fokus", Kapitolu 3.3.1 "Għestjoni ta' incident kritiku", Taqsima 3.3.2 "Appoġġ kolleġġjali wara incident kritiku" u Taqsima 3.3.3 "Tim integrat tal-incidenti". Irreferi wkoll għall-Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni, Anness 4, dwar kif għandhom jingabru feedback u tekniki ta' komunikazzjoni sinifikattivi.

2.1.4. STANDARD 4: PREVENZJONI



**Standard 4:
L-awtoritajiet
jipprovdu
mizuri
preventivi
sostenibbli
għall-
promozzjoni u
l-protezzjoni
tas-saħħa
mentali fost
l-impiegati
tagħhom (⁴¹).**

L-istandard 4 jiġura li l-awtoritajiet ikunu involuti b'mod proattiv fil-prevenzjoni ta' reazzjonijiet ta' stress u eżawriment fil-manigers u fl-uffiċċali tal-ewwel linja tagħhom, kif ukoll fil-promozzjoni tas-saħħa fizika u mentali f'livell ġeneral. Dan jista' jsir, minn naħha waħda, billi jitwettqu valutazzjonijiet tar-riskju regolari (⁴²) bħala parti mill-attivitàajiet ta' monitoraġġ li għaddejjin jew, min-naħha l-oħra, fil-forma ta' sessjonijiet ta' feedback fi stadju bikri. Dawn is-sessjonijiet ta' feedback jistgħu jiġu kkomplementati billi jiġi pprovdut taħrifg dwar kif għandhom jiġu identifikati l-ewwel sinjal ta' stress u billi jiġi pprovdut appoġġ biex jissaħħu l-mekkaniżmi pożittivi ta' kif wieħed ikampa u r-reżiljenza fost il-personal. Dan l-appoġġ jista' jinkludi wkoll l-inkoraġġiment tal-personal biex jistabbilixxi limiti tajbin għas-saħħa, u li jkunu pprovduti attivitajiet regolari meħtieġa tal-benessri tal-personal bħas-superviżjoni edukattiva jew l-“interviżjoni” (⁴³). Tista' tkun meħtieġa superviżjoni edukattiva regolari u formati oħra ja' sessjonijiet ta' appoġġ minn professjonist tas-saħħa mentali mħarreġ bħala miżura preventiva għal timijiet f'riskju partikolari ta' esponiment għal trawma indiretta. L-inkoraġġiment lill-kolleġi biex ikunu attenti għal bidlet li jaraw fil-kolleġi tagħhom huwa parti importanti mill-kura ta' xulxin fi spiritu ta' tim. Barra minn hekk, l-awtoritajiet huma mħeġġa biex jistabbilixxu timijiet li jistgħu jirrispondu f'każ ta' inċidenti (eż. timijiet ta' ġestjoni tal-istress jew ta' inċidenti u timijiet ta' appoġġ kollegġjali (⁴⁴). Hemm bżonn li tiġi žviluppata proċedura operattiva standard (SOP) li tinkludi kompiti ċari u l-limitazzjonijiet ta' tali tim intern ta' intervent/inċident.

Barra minn hekk, hija rrakkomanda l-identifikazzjoni, fejn applikabbli, ta' speċjalisti esterni biex jappoġġaw il-personal abbażi ta' memorandum ta' qbil miftiehem biex jiġi čċarat l-appoġġ li għandu jiġi pprovdut u l-limitazzjonijiet tiegħi. Dawn l-ispeċjalisti esterni jistgħu jinkludu, pereżempju, konsulenti, psikologi u professjonisti medici oħra. L-impiegati kollha, u b'mod partikolari l-manigers diretti, jeħtieg li jkunu konxji tal-persuna rilevanti li għandha tiġi kkuntattjata **qabel** ma tinqala' kriżi tas-saħħa. Fl-ahħar nett, li jkun hemm tim-ġenerali ta' voluntiera stabbilit biex tinholoq kuxjenza dwar l-importanza li wieħed jieħu ħsieb tiegħi nnifsu tista' tkun prattika tajba addizzjonal organizzata fi ħdan l-awtoritajiet.

(41) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-istandard, irreferi għall-Parti II: *Sett ta' ghodod għall-benessri tal-personal*, Anness 9, (B) il-każ tan-Netherlands, rigward it-tim integrat għall-inċidenti. Ikkunsidra wkoll attivitajiet li jiffukaw fuq il-bini ta' timijiet, l-kura personali u l-interviżjoni, biex insemmu fiti, u r-rakkomandazzjonijiet dwar it-taħrifg għall-manigers u għall-uffiċċali tal-ewwel linja. L-istandard 4 huwa marbut ħafna mal-istandard 5. L-animazzjoni tal-EASO, *The importance of the early identification of signs of stress*, 2021, tista' tkun utli biex tigħi enfasizata l-importanza tal-appoġġ għall-uffiċċali tal-ewwel linja.

(42) Irreferi għall-Annex 4 “*Pjan ta' azzjoni għall-benessri tal-personal u mudelli tal-valutazzjoni tar-riskju*”. Approċċ aktar komprensiv għall-valutazzjoni tar-riskji b'mod ġenerali huwa kkompilat fl-EU-OSHA, “Valutazzjoni tar-riskju interattiva online”, 2021. Din l-ghoddha komprensiva ta' valutazzjoni tar-riskju online hija mmirata l-aktar lejn intrapriżzi/organizzazzjonijiet mikro (inqas minn 10 impjegati) u żgħar (inqas minn 50 impjegati). Huwa rrakkomandat li l-kontenut jiġi adattat biex jissodisa l-iskop tal-awtoritajiet tal-ažil u l-akkoljenza. Irreferi għall-ghodod dwar is-servizzi tas-sikurezza, pereżempju.

(43) Is-superviżjoni edukattiva f'dan il-kuntest tirreferi għas-superviżjoni tat-tim jew tal-każ u tipprovd iż-żiġi tħalli. L-interviżjoni hija forma ta' žvilupp tal-għarien fi grupp żgħir ta' professjonisti, manigers jew impiegati oħra li jikkondividu sfida jew problema komuni. Irreferi għall-Parti II: *Sett ta' ghodod għall-benessri tal-personal*, Taqsima 4.3 “Superviżjoni edukattiva”.

(44) Għal aktar informazzjoni dwar kif għandhom jiġu stabbiliti timijiet ta' appoġġ bħal dawn, ara l-Parti II: *Sett ta' ghodod għall-benessri tal-personal*, Taqsima 3.3.1 “Għestjoni ta' inċident kritiku”, Taqsima 3.3.2 “Appoġġ kollegġjali wara inċident kritiku” u Taqsima 3.3.3 “Tim-integrat tal-inċidenti”.

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-i-standard 4 hija tad-dipartimenti tar-rizorsi umani, appoġġati mill-unità u mill-maniġers tat-taħriġ/tal-bini tal-kapaċitajiet. Sadanittant, l-impjegati li jiffurmaw parti mit-timijiet ta' ġestjoni tal-istress/inċidenti jew appoġġ kolleġġjali għandhom ukoll xi responsabbiltà, u l-istess jgħodd ukoll għall-eserti interni jew esterni oħrajn. Huwa importanti li l-impjegati li jkunu qed ifixtu appoġġ minn speċjalisti esterni jkunu jistgħu jfiftxu tali appoġġ matul il-ħin tax-xogħol. Il-kunsiderazzjonijiet dwar il-faċilitazzjoni tal-arrangamenti logistiċi huma għalhekk vitali, kif ukoll riferiment koordinat għal tali speċjalisti.

PARAMETRI REFERENZJARI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Il-persunal u l-maniġers għandhom accċess għal firxa wiesgħa ta' sessjonijiet ta' taħriġ biex jidtentifikaw sinjalji ta' stress, jipprejvju l-istress u jippromwovu s-saħħha mentali b'mod ġenerali	1a. L-ghadd ta' persunal li jattendi sessionijiet ta' taħriġ dwar il-ġestjoni tal-istress 1b. Il-perċentwal tal-persunal li jindika li l-kontenut mogħti kien rilevanti għax-xogħol ta' kuljum tiegħu
QB2. Il-persunal u l-maniġers għandhom accċess għal attivitajiet u servizzi ta' appoġġ (iprovduti internament u/jew esternament)	2a. Il-punt(i) fokali/It-timijiet għall-interventi rilevanti jintgħażlu u jitharrġu 2b. It-termini ta' referenza għal persuna fokali/membri tat-tim ta' intervent magħżula u s-servizzi li jipprovdu huma stabbiliti 2c. Fejn meħtieġ, huma disponibbli kriterji čari tal-għażla u termini ta' referenza għall-ispeċjalisti esterni
QB3. Il-persunal u l-maniġers għandhom accċess għal attivitajiet ta' promozzjoni tas-saħħha	3a. Ghadd ta' attivitajiet ta' promozzjoni tas-saħħha organizzati

2.1.5. STANDARD 5: RISONS GĦAL INĊIDENT KRITIKU

L-i-standard 5 għandu l-ghan li jiżgura li l-awtorità tkun lesta tappoġġa lill-persunal biex jirkupra mill-impatt potenzjali fuq is-saħħha (mentali) meta jseħħi inċident kritiku. Dan jissottolinja l-ħtieġa li jiġu žviluppati għodod biex tiġi indirizzata kwalunkwe sitwazzjoni kritika u għal SOPs ifformulati b'mod ċar (46). Dan jippromwovi rispons effettiv, f'waqtu u ċar għall-membri tal-persunal li jkunu gew affettwati minn inċident kritiku (47).

L-awtoritajiet huma mħeġġa jiżguraw li jkun hemm membri tat-tim ikkwalifikati li jkunu gew imħarrġa biżżejjed biex japoġġaw lill-persunal fil-bżonn. L-SOPs jiġu žviluppati biex jiggwidaw it-timijiet ta' appoġġ. Dawn għandhom jindikaw ir-rwoli u r-responsabbiltajiet tal-membri tat-tim tal-ġestjoni tal-istress/tal-inċidenti/tal-appoġġ kolleġġjali stabbiliti u l-limitazzjonijiet tagħħhom. L-SOPs jindikaw ukoll meta każ għandu jiġi rriferut lil speċjalisti esterni jew fejn għandhom jiġu involuti entitajiet oħrajn (eż. dipartimenti tas-sikurezza, dipartimenti tas-sigurtà jew pulizija). L-attivitajiet ta' bini tal-kapaċitajiet dwar it-tekniki ta'



**Standard 5:
L-awtoritajiet
iprovvdu
appoġġ
speċifiku lill-
persunal li
esperjenza
inċident
kritiku (45).**

(45) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-i-standard, irreferi għat-taqsimiet li ġejjin fil-Part II: Sett ta' ghodod għall-bennessi tal-persunal: It-Taqsima 3.3.1 "Gestjoni ta' incident kritiku", it-Taqsima 3.3.2 "Appoġġ kolleġġjali wara incident kritiku" u t-Taqsima 3.3.3 "Tim-integrat tal-inċidenti". Għal korsijet ta' taħriġ rilevanti, irreferi għat-tekniċi ta' t-naqqis ta' tensjoni, l-identifikazzjoni ta' sinjalji ta' twissija u rakkommandazzjonijiet f'dawn it-taqsimiet. Fl-ahħar nett, irreferi għall-Anness 8 "Lista ta' kontroll tal-inċidenti kritici".

(46) Irreferi għall-Part II: Sett ta' ghodod għall-bennessi tal-persunal, it-Taqsima 3.3.1 "Gestjoni ta' incident kritiku" u l-Anness 8 "Lista ta' kontroll tal-inċidenti kritici".

(47) L-i-standard 5 jindirizza l-appoġġ tal-persunal f'inċidenti kritici u mhux neċċessarjament jindirizza l-qasam usa' tal-ġestjoni ta' inċident kritiku. L-appoġġ lill-applikanti u t-tnaqqis ta' tensjoni huma indirizzati peress li huma relatati mal-bennessi tal-persunal. Se jkun meħtieġ riferiment lill-entità professionali interna jew esterna biex jiġi indirizzati l-it-tiġġiet potenzjali ta' segwitu mill-applikanti affettwati.

tnejja tħalli għandha minn iċċidu kollu, b'mod partikolari għall-ufficjal tal-ewwel linja.

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-istandard 5 hija tal-maniġment, appoġġat mit-timijiet stabbiliti biex isegwu incidenti kritici, kif ukoll mid-dipartimenti tar-riżorsi umani u mid-dipartiment(i) tas-sikurezza u s-sigurtà fejn applikabbi.

PARAMETRI REFERENZJARJI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Persuna (jew tim) indipendenti u mħarrġa ta' fiducja tinhatar fl-awtorità u tista' tiġi kkonsultata wara incidenti kritici	1a. It-termini ta' referenza għal tali tim/persuna fokali huma stabbiliti 1b. It-tim/Il-persuna fokali magħżula għandhom il-ħiliet u t-taħriġ rilevanti biex jipprovd l-appoġġ meħtieg
QB2. Hija stabbilita gwida ċara għall-maniġers dwar x'segwitu għandhom jagħtu wara incident kritiku	2a. Hija stabbilita SOP dwar il-ġestjoni ta' incident kritiku
QB3. Il-persunal u l-maniġers għandhom informazzjoni dwar kif jitkol u jaċċessaw appoġġ speċifiku wara li jkun seħħi inincident kritiku	3a. L-eżistenza, ir-rwoli u r-responsabbiltajiet ta' din il-persuna fokali/it-tim ta' intervent ikkomunikati lill-persunal rilevanti kollu 3b. Is-sessjonijiet ta' informazzjoni (parti mill-induzzjoni u taħriġ ta' persunal ieħor) iservu biex jagħmlu lill-persunal konxju mill-SOP u kif ifittem/Jirċievi appoġġ u mingħand min f'każ ta' incident kritiku 3c. L-ghadd totali u t-tipi ta' incidenti kritici rregistrati meta mqabbla ma' incidenti li jirrikjedu segwit u membru tal-persunal 3d. Perċentwal tal-persunal affettwat li jindika s-sodisfazzjon bis-servizz ipprovdut mill-persuna/tim ta' appoġġ

2.1.6. STANDARD 6: BINI TAL-KAPAČITAJIET

L-istandard 6 jiffoka fuq il-kompetenzi ewlenin li għandhom jissaħħu jew jiġu žviluppati sabiex jiġu stabbiliti u avanzati l-ħiliet tal-persunal kollu li jaħdem fil-qasam tal-ażil jew l-akkoljenza. Il-benessri huwa relatati direttament mal-fatt li jkun hemm il-meżzi biex jitwettqu l-kompli ta' kuljum b'mod xieraq. Trasferiment tal-għarfien għandu jiġi promoss u ffacilitat minn sessjonijiet ta' taħriġ u formati rilevanti oħrajn ta' skambju. Għalhekk, għandha tiġi stabbilita strategija ta' kwalifikasi, inklużi l-valutazzjoni tal-ħtiġijiet u formati ta' taħriġ xierqa, biex jiġi appoġġat dan il-process. Għalhekk, l-awtoritajiet huma mħeġġa jiżviluppaw pjan ta' taħriġ annwali li jinkludi taħriġ b'ħiliet personali (li jiffoka fuq it-titjib tal-benessri tal-persunal). Barra minn hekk, huma promossi l-appoġġ u l-interviżjoni kolleġġali biex jippermettu lill-persunal jiddiskuti u jitgħallem minn xulxin.

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-istandard 6 hija tal-maniġment u tal-ħarrieġa interni jew esterni li jappoġġaw lill-awtorità f'dan l-isforz (49).

(48) Irreferi għall-Parti II: Sett ta' ghoddod għall-benessri tal-personal, Anness 14 "Kampjun ta' programm ta' taħriġ b'enfasi fuq il-benessri tal-persunal".

(49) Ċerti suġġetti ta' taħriġ jista' jkollhom bżonn jiġu esternalizzati minn awtoritajiet li ma għandhomx il-kapaċità li jipprovdut taħriġ intern marbut mar-rakkommandazzjonijet ta' taħriġ ipprovduti f'din il-gwida. L-EASO għandu moduli ta' taħriġ rilevanti li jkopru xi wħud mis-suġġetti ssuġġeriti f'din il-gwida.

PARAMETRI REFERENZJARI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. L-awtoritajiet implimentaw valutazzjoni tal-ħtiġijiet ta' taħriġ u evalwazzjoni sistematika tal-iskemi ta' taħriġ biex jiżguraw l-applikazzjoni effettiva u ta' kwalità għolja u t-trasferiment tal-gharfien fix-xogħol ta' kuljum	1a. Jitwettqu valutazzjonijiet tal-ħtiġijiet mal-persunal tal-awtoritajiet 1b. Huwa stabbilit pjan ta' taħriġ li jinkludi suġġetti li jikkonċernaw il-benessri tal-persunal 1c. Il-programm ta' taħriġ huwa aġġornat
QB2. L-awtoritajiet implimentaw firxa wiesgħha ta' sessjonijiet ta' taħriġ imfassla apposta u standardizzati	2a. L-ghadd ta' sessjonijiet ta' taħriġ imwettqa 2b. L-ghadd ta' sessjonijiet ta' taħriġ imwettqa b'rabta mal-benessri tal-persunal 2c. L-ghadd ta' partecipanti milħuqa permezz ta' sessjonijiet ta' taħriġ fis-sena
QB3. L-awtoritajiet joffru formati rilevanti addizzjonali ta' žvilupp professjonal sabiex jiżguraw it-trasferiment tal-gharfien	3a. L-ghadd ta' persunal li jipparteċipa f'aktivitajiet ta' appoġġ (appoġġ kollegġjali, interviżjoni, konsulenza individwali/fi grupp, ecc.) f'perjodu ta' rapportar 3b. Il-perċentwal ta' persunal li jindika f'sessjonijiet ta' feedback li intervent rispettiv li attenda għalih tqies bħala rilevanti biex jiġi żgurat il-benessri

2.1.7. STANDARD 7: SIKUREZZA U SIGURTÀ

L-istandard 7 jindirizza l-mitigazzjoni tar-riskji billi jistabbilixxi proċeduri tas-sikurezza u tas-sigurtà strutturati sew u kkomunikati tajjeb (⁵¹). L-enfasi hija li jiġu vvaluati r-riskji għas-saħħha (fizici kif ukoll psikoloġici) relatati mas-sikurezza u s-sigurtà biex jiġu stabbiliti SOPs u rutini tas-sikurezza sabiex tinħoloq reżiljenza. Billi jkun hemm dawk il-proċeduri stabbiliti, jistgħu jiġu minimizzati r-riskji u l-istress relatati. Għalhekk, l-awtoritajiet huma mħeġġa jiżguraw li l-informazzjoni dwar l-aċċess għal miżuri u struzzjonijiet relatati mas-saħħha, mas-sikurezza u mas-sigurtà tiġi pprovduta mid-dipartimenti tar-riżorsi umani f'format standardizzat lill-persunal u lill-maniġers kollha. Barra minn hekk, rakkomandazzjonijiet oħrajn jinkludu l-izvilupp ta' metodologija ta' monitoraġġ tar-riskju u li jkun hemm stabbiliti pjan annwali ta' monitoraġġ tar-riskju aċċessibbli. Huwa rrakkomandat li l-uffiċċali tal-ewwel linja jipparteċipaw b'mod attiv f'eżercizzji ta' monitoraġġ tar-riskju (⁵²).

Ir-responsabbiltà biex jintlaħaq l-istandard 7 hija tad-dipartiment(i) tas-sikurezza u s-sigurtà, appoġġat(i) mill-maniġment superjuri, mid-dipartimenti tar-riżorsi umani u mit-tim tal-ġestjoni tal-istress stabbilit/persuna(i) fokali.



Standard 7:
L-awtoritajiet
jimplimentaw u
jikkomunikaw
linji gwida
konkreti dwar
is-saħħha,
is-sikurezza
u s-sigurtà,
abbaži ta'
analizi tar-
riskji f'diversi
ambjenti
tax-xogħol
(inkluż fuq il-
post) (50).

(50) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-istandard, ara l-Parti II: Sett ta' għoddod għall-benessri tal-persunal, Taqsima 3.3.1 “Gestjoni ta’ incident kritiku”. Ara wkoll l-Anness 8 “Lista ta’ kontroll tal-incidenti kritiči”, li tista’ tinforma ġerti elementi ta’ SOP jew il-metodologija tal-monitoraġġ tar-riskji. Barra minn hekk, il-Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni tħalli stħarrigiet utli biex jinfurmaw u jaġġoraw il-ħtiġijiet identifikati mill-persunal relatati mas-sikurezza u s-sigurtà, spjegati fit-Taqsima 3.3.1 “Lista ta’ kontroll tal-analizi tal-progress fil-qasam tal-benessri tal-persunal”.

(51) Ir-riskji f’termini ta’ l-ħsara lit-tagħmir jew lill-ispazju tal-uffiċċju jew simili mhumiex punt fokali hawnhekk u għalhekk mhumiex koperti.

(52) Irreferi għall-Anness 4 “Pjan ta’ azzjoni għall-benessri tal-persunal u mudelli tal-valutazzjoni tar-riskju”.

PARAMETRI REFERENZJARJI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Il-personal u l-maniġers jiġu informati dwar il-gerarkiji tar-rapportar li għandhom jintużaw f'każ ta' inċidenti oħrajn ta' emerġenza/sikurezza minbarra inċidenti kritiči	1a. Hija stabilita u qed tinxtered SOP li tikkomplementa l-SOP dwar il-ġestjoni ta' inċident kritiku
QB2. Il-personal u l-maniġers jirċievu informazzjoni dwar l-acċess għal miżuri/struzzjonijiet relatati mas-saħħha, mas-sikurezza u mas-sigurtà	2a. Kaxxa postali ddedikata biex tirċievi u twieġeb għall-mistoqsijiet li jagħmel il-personal 2b. It-tipi ta' thassib imqajma huma ddokumentati (⁵³) 2c. Perċentwal ta' personal li jindika f'sessjonijiet ta' feedback li jhoss li s-sikurezza u s-sigurtà tiegħu fuq il-post tax-xogħol qed jiġu kkunsidrati biżżejjed
QB3. L-awtoritajiet jimmonitorjaw ir-riskji ta' kull post tax-xogħol fi proċess ta' ġestjoni tar-riskju kontinwu u li jevolvi, u bil-partecipazzjoni ta' ufficjali tal-ewwel linja, sabiex jadattaw il-miżuri ta' sikurezza/sigurtà fejn meħtieġ	3a. Metodoloġija u pjan tal-monitoraġġ tar-riskju stabiliti 3b. Pjan ta' monitoraġġ tar-riskju aġġornat b'mod regolari 3c. L-ghadd ta' ufficjali tal-ewwel linja li pparteċipaw fl-eżerċizzju annwali ta' monitoraġġ tar-riskju

2.1.8. STANDARD 8: MONITORAĠġ U EVALWAZZJONI

L-istandard 8 huwa konformi mad-dmir ta' kura tal-awtoritajiet. Huwa marbut mal-importanza tal-identifikazzjoni ta' persuna jew tim fokali biex iwettaq attivitajiet regolari għall-monitoraġġ tal-miżuri ta' benessri tal-personal introdotti u jara l-impatt tagħhom. Dawn l-attivitajiet jinkludu stħarrig ta' bażi dwar il-benessri tal-personal u stħarrig dwar is-sodisfazzjon tal-impjieg. Dan mhux biss biex jiġi żgurat li l-attivitajiet tal-benessri tal-personal ikunu fit-triq it-tajba iż-żda wkoll biex jiġi identifikati l-ħtiġijiet emergenti potenzjalji tal-benessri tal-personal u r-riskji psikosoċjali qabel ma jimmaterjalizzaw (⁵⁵). Dan jiffacilita wkoll l-identifikazzjoni ta' oqsma li fihom il-personal juri reżiljenza u oqsma ta' prattika tajba għal finniet ta' tagħlim intern.

Ir-responsabbiltà għall-issodisfar tal-istandard 8 hija tad-dipartiment(i) ta' monitoraġġ u evalwazzjoni, appoġġat(i) mill-maniġment superjuri u mid-dipartimenti tar-riżorsi umani.

(53) Il-kunfidenzjalità hija prinċipju ewljeni fl-attivitajiet kollha relatati mal-benessri tal-personal.

(54) Għal informazzjoni dwar kif jista' jinkiseb dan l-istandard, irreferi għall-ghodod fil-Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-personal, Taqsima 2.4 "Stħarrig dwar il-kwalità tal-impjieg", u Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni, Taqsima 3.3 dwar il-pakkett komprensiv ta' valutazzjoni tal-kwalità tal-benessri tal-personal.

(55) L-ghodod rilevanti biex jiġi stabiliti pjan ta' monitoraġġ għall-interventi tal-benessri tal-personal jistgħu jiġi aċċessati fil-Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni, il-Kapitolu 3 "Pakkett ta' monitoraġġ tal-kwalità tal-benessri tal-personal".



**Standard 8:
L-awtoritajiet
jimmonitorjaw
u jevalwaw
b'mod regolari
l-effettività tal-
miżuri dwar
il-benessri
tal-personal
introdotti u
jinkorporaw
it-tagħlimiet
meħuda (⁵⁴).**

PARAMETRI REFERENZJARJI TA' KWALITÀ	INDIKATURI
QB1. Huma stabbiliti metodoloġija ta' monitoraġġ u evalwazzjoni sabiex tīgi vvalutata l-effettività tal-miżuri dwar il-benessri tal-persunal introdotti	1a. Huma stabbiliti metodoloġija ta' monitoraġġ u evalwazzjoni tal-benessri tal-persunal 1b. Tintgħażel persuna fokali/tim ta' monitoraġġ
QB2. Jitwettqu eżerċizzji regolari ta' monitoraġġ u evalwazzjoni, li jinkludu l-ġestjoni tar-riskju (⁵⁶) relatata mal-istress	2a. Ir-rapporti ta' monitoraġġ u ta' evalwazzjoni jiġu abbozzati kull sena 2b. Is-sejbiet huma riflessi f'rakkomandazzjonijiet regolari proposti lill-manġġment superjuri 2c. Ir-rakkomandazzjonijiet jikkontribwixxu għar-rieżami tal-istratēġija dwar il-benessri tal-persunal u l-pjan ta' azzjoni f'perjodu ta' zmien spċifikat

2.2. STRATEġIJA DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Sabiex il-benessri tal-persunal jiġi indirizzat b'mod koerenti u komprensiv, l-awtoritajiet tal-ažil u l-akkoljenza għandhom jikkunsidraw **l-iżvilupp u l-implimentazzjoni ta' strategija dwar il-benessri tal-persunal** (⁵⁷). Strategija dwar il-benessri tal-persunal taqleb l-SWSs f'objettivi ta' politika konkreti li jippermettu lill-persunal imexxi ħajjiet professjonal f'saħħithom u proddutti, filwaqt li jilhaq u jżomm il-potenzjal sħiħ tiegħu. Barra minn hekk, l-istratēġija dwar il-benessri tal-persunal toperazzjonalizza l-objettivi stabbiliti f'miżuri u servizzi ta' kwalità għolja għall-benessri tal-persunal li huma effiċċienti, effettivi u fi ħdan il-limiti tal-baġit. L-involviment u l-partecipazzjoni tal-manġġment superjuri u tal-impiegati mil-livelli kollha fit-tfassil u fl-eżekuzzjoni ta' strategija sinifikattiva dwar il-benessri tal-persunal huma kruċjali. L-istratēġija sejkollha bżonn tindirizza l-ġestjoni tar-riskju matul il-proċess kollu.

Qabel ma jibdew il-proċess tal-iżvilupp tal-istratēġija dwar il-benessri tal-persunal, l-awtoritajiet għandhom jirriflettu dwar il-mistoqsijiet li ġejjin.

- X'għandna attwalment stabbilit li jaħdem u fejn huma l-lakuni?
- Min huma l-gruppi fil-mira ewlenin tal-interventi attwali tagħna?
- Qegħdin nosseraw xejriet li jeħtieġu attenzjoni minn perspettiva tal-benessri tal-persunal (dawran frekwenti tal-persunal, għadd akbar ta' incidenti kritiči, assenzi frekwenti tal-persunal, eċċ.)?
- Il-manġġment superjuri huwa favur u jappoġġa l-istabbiliment ta' strategija dwar il-benessri tal-persunal?
- Għaliex irridu nimplimentaw strategija (jew certi partijiet minnha) issa? Pereżempju, żieda reċenti fl-ġħadd ta' incidenti kritiči li jinvolvu l-persunal u l-applikanti, jew sitwazzjonijiet esterni u inkontrollabbi bħall-impatt tal-COVID-19 fuq il-membri tal-persunal.

(56) Irreferi għall-Anness 4 "Pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal u mudelli tal-valutazzjoni tar-riskju" għal mudell tal-valutazzjoni tar-riskju u spjegazzjoni taċ-ċiklu tal-valutazzjoni tar-riskju.

(57) Irreferi għall-Anness 3 "Mudelli tal-istratēġija għall-benessri tal-persunal".

Abbaži tat-tmien SWSs, l-**objettivi**, l-**approċċ** u l-**mizuri** tal-istrateġja dwar il-benessri tal-personal għandhom jiġu fformulati **wara valutazzjoni tal-ħtiġijiet** li għandha titwettaq fi ħdan l-organizzazzjoni (⁵⁸). Il-valutazzjoni tal-ħtiġijiet għandha l-ġhan li t-identifika s-sitwazzjoni attwali fir-rigward tal-benessri tal-personal fl-awtorità. Tagħmel dan billi t-identifika l-**ħtiġijiet eżistenti** u r-**riskji potenzjali** u jekk u kif jiġu indirizzati permezz tal-politiki u l-mekkaniżmi eżistenti.

Il-valutazzjoni tal-ħtiġijiet sejkollha l-ġhan li tiġibor, b'rispett sħiħ għall-protezzjoni tad-*data* personali, informazzjoni relatata ma':

- demografija organizzazzjonali (profili tal-età u tal-ġeneru tal-personal, rwoli sedentarji u fizikament attivi, persunal ibbaż fuq l-uffiċċju u persunal temporanju);
- is-saħħha tal-impiegati (*data* dwar mard/assenza, ir-raġunijiet l-aktar komuni għal talbiet medici, aċċidenti/inċidenti kritiči, l-użu tal-impiegati ta' programmi ta' assistenza eżistenti);
- il-feedback tal-impiegati fir-rigward tar-riskji u l-ħtiġijiet tal-benessri tal-personal permezz ta' stħarriġ, gruppi fokali u diskussionijiet tat-tim.

Il-valutazzjoni tal-ħtiġijiet se tiprovo *data* dwar kwistjonijiet bħal dawn li ġejjin.

- Il-maniġers u l-uffiċċjali tal-ewwel linja fl-awtorità jemmnu li għandu jitqies il-benessri fuq il-post tax-xogħol tagħhom?
- X'riskji relatati max-xogħol (⁵⁹) gew identifikati bħala l-aktar urgħenti fir-rigward tal-benessri?
- X'tipi ta' mizuri x'aktarx li jiksbu riżultati tajbin?
- Liema format ta' mizuri/attivitàjet futuri għandu jaħdem l-aħjar għall-maniġers u għall-uffiċċjali tal-ewwel linja?
- Huma stabiliti riżorsi u għarfien espert biex jiġu introdotti, implementati u mmonitorjati/evalwati l-mizuri introdotti?
- Min huwa responsabbi mill-implementazzjoni tal-interventi proposti (professjonisti interni jew esterni, membri tat-tim, maniġers, ecc.) u hemm baġit disponibbli?

Għandha tigi žviluppata metodoloġija ta' valutazzjoni tal-ħtiġijiet u għandha titwettaq valutazzjoni tal-ħtiġijiet minn espert(i) estern(i)/intern(i)/tim ta' esperti. Ir-riżultati tal-**valutazzjoni tal-ħtiġijiet**, li għandhom ikunu ffukati fuq il-**fatturi potenzjali ġodda ta' riskju identifikati**, se jinfurmaw l-iż-żviluppo tal-istrateġja dwar il-benessri tal-personal, li għandha tfitteż li tindirizza l-għanijiet tal-benessri tal-personal f'ċikli ta' sentejn sa 3 snin. L-istrateġja għandha tigi evalwata kull sena f'termini ta' effettivit u rilevanza.

(⁵⁸) L-ghodod għall-valutazzjoni tal-ħtiġijiet, għall-monitoraġġ tal-impatt tal-isforzi u għall-evalwazzjoni tal-attivitàjet ġenerali tal-benessri tal-personal jinsabu fil-Parti III: *Monitoraġġ u evalwazzjoni*. Ir-rieżami tat-tliet partijiet kollha tal-għidha huwa rrakkomandat peress li t-tliet komponenti kollha huma interkonnessi.

(⁵⁹) Leka, S., Griffiths, A. u Cox, T., "Chapter 5.1. Assessing risks at work", f'*Work Organisation and Stress*, L-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħa, Ĝinevra, 2004, p. 10.

2.3. PJAN TA' AZZJONI GHALL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

L-objettivi tal-istrategija dwar il-benessri tal-persunal se jkunu l-punt tat-tluq tal-**iżvilupp ta' pjан ta' azzjoni**⁽⁶⁰⁾. L-objettivi u l-miżuri stabbiliti tal-istrategija għandhom jiġu operazzjonalizzati billi jiġu introdotti attivitajiet konkreti u li jistgħu jitkejlu li jiġu kkomunikati b'mod ċar fil-ħin permezz ta' mezzi xierqa lill-persunal kollu. L-attivitajiet introdotti fil-pjan ta' azzjoni għandhom jiġu evalwati, rieżaminati u aġġornati meta jkun meħtieġ.

Il-pjan ta' azzjoni jindirizza l-mistoqsijiet li ġejjin.

- X'inhuma t-tipi ta' attività li għandhom jiġu implementati fil-perjodu ta' żmien partikolari?
- Liema dipartiment/unità/tim huwa responsabbi mill-implementazzjoni tal-attivitajiet proposti (professjonisti interni jew esterni, membri tat-tim, maniġers, eċċ.)?
- Min huwa/huma l-grupp(i) fil-mira tal-attivitajiet?
- X'inhu l-perjodu ta' żmien u l-frekwenza tal-implementazzjoni tal-attivitajiet proposti?
- X'ini l-allokazzjoni tal-baġit għal kull attività?

Il-promozzjoni effettiva tal-benessri tal-persunal se tirrikjedi infrastruttura b'saħħitha tal-ambjent tax-xogħol biex jiġu inkluži l-elementi li ġejjin:

- I-standards tal-politika dwar il-benessri tal-persunal li huma stabbiliti fl-istrategija, fl-approċċ generali tal-politika u fil-miżuri tal-organizzazzjoni,
- politika čara dwar il-benessri tal-persunal, li hija bbażata b'mod ċar fuq il-ħtiġijiet identifikati u li hija kkomunikata sew lill-impiegati kollha,
- baġit approvat u disponibbli għall-implementazzjoni tal-politika,
- persuna jew tim maħtur responsabbi mill-implementazzjoni tal-politika,
- persuna jew tim imħarrġa sew bil-ħiliet meħtieġa biex jimplimentaw il-politika,
- tmexxija b'saħħitha u livelli għoljin ta' appoġġ għall-impiegati għall-istrategija.

Qabel ma jitnedew l-istrategija dwar il-benessri tal-persunal u l-pjan ta' azzjoni, dawn għandhom jiġu pprezentati għal konsultazzjoni lill-maniġment superjuri u lill-kumitat tar-rappreżentanti tal-persunal. Dan jippermetti li jitqies feedback siewi u jiġura s-sensibilizzazzjoni, il-fehim u l-impenn.

Strateġija dwar il-benessri tal-persunal se taħdem jekk il-prioritajiet u l-għanijiet tagħha jiġu kkomunikati tajjeb, sabiex:

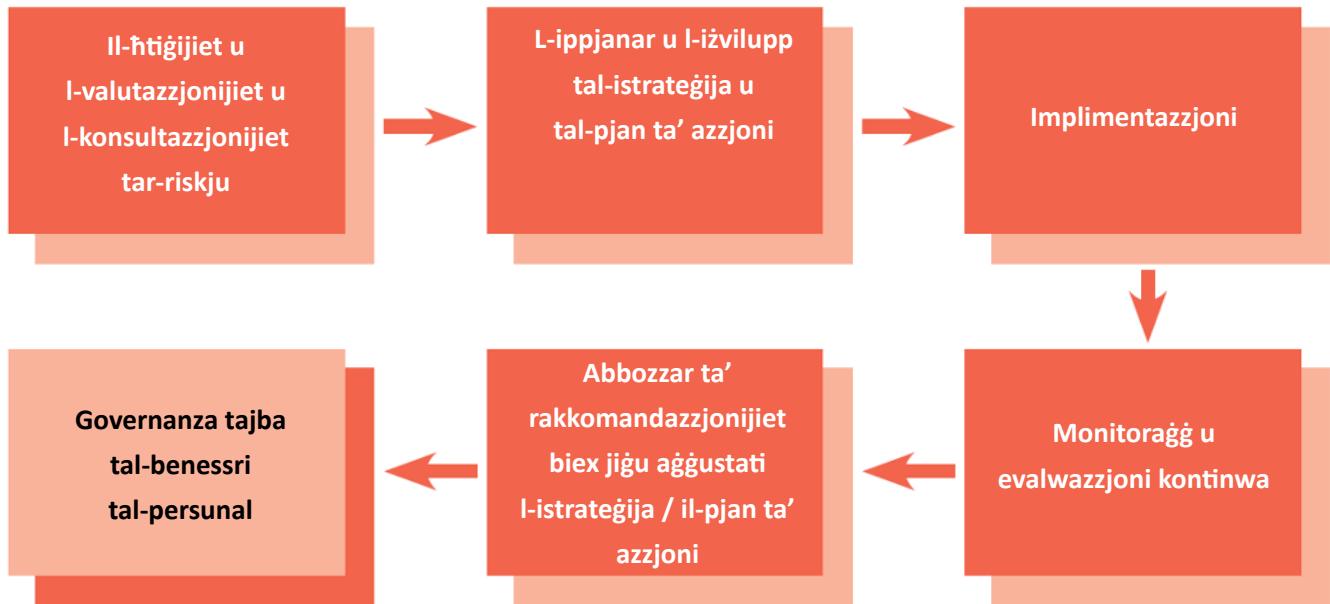
- il-maniġers jidentifikaw il-ħtiġijiet, jieħdu vantaġġ sħiħ mill-miżuri eżistenti għall-benefiċċju tat-timijiet tagħihom u tagħihom stess, jippromwov rutini u mgħiba tax-

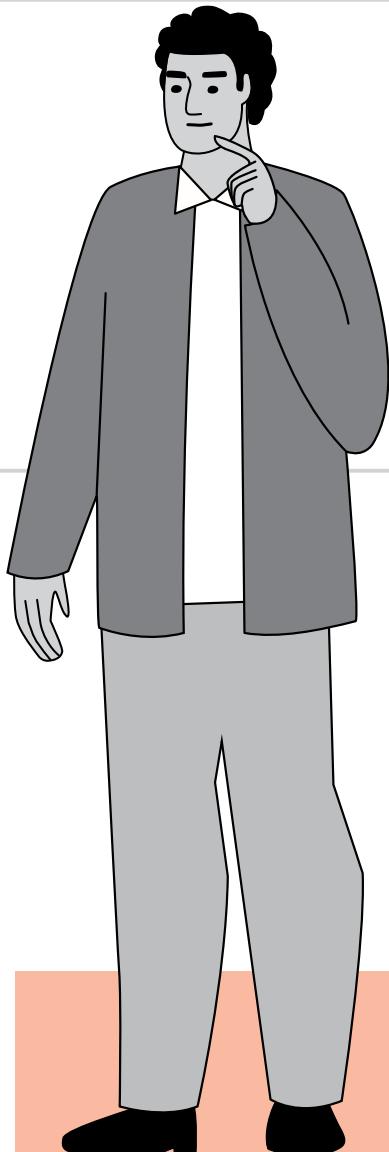
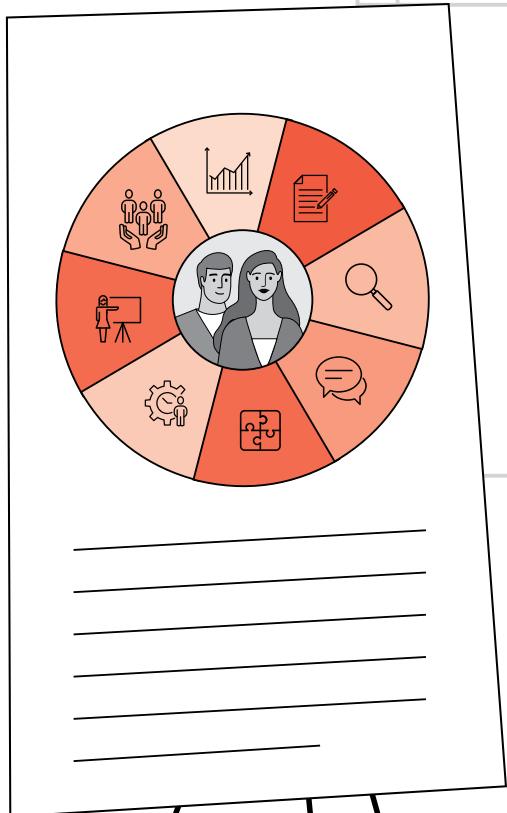
(60) Irreferi għall-Annex 4 "Pjan ta' azzjoni għall-benessri tal-persunal u mudelli tal-valutazzjoni tar-riskju".

xogħol tajbin għas-saħħha, u jikkomunikaw b'mod attiv mal-manigħers superjuri biex jiżguraw interventi bikrija u preventivi meta jkun meħtieġ;

- il-membri tal-personal jifhmu r-rwl tagħhom, jipparteċipaw f'inizjattivi, jużaw ir-riżorsi disponibbli u jipprovd feedback.

ILLUSTRAZZJONI 4. Passi fl-iżvilupp ta' politika dwar il-benessri tal-personal





3. HARSA LEJN IL-MIŽURI DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Il-pakkett komprensiv rakkomandat ta' **mižuri ta' benessri tal-persunal li għandhom jiġu introdotti** huwa pprovdut abbaži tal-prattiki tajbin u l-għarfien espert kondiviż mill-esperti tal-pajjiżi tal-UE+ matul il-laqgħat tan-network tal-EASO. Dan jista' jservi bħala eżempju mhux eżawrjenti biex l-awtoritajiet isegwu jew jagħżlu aspetti minn meta jkunu qed jikkunċettwalizzaw l-introduzzjoni ta' mižuri konkreti għall-benessri tal-persunal.

Il-pakkett propost isegwi t-**tliet fażiġiet ta' impjieg**:

- qabel ir-reklutaġġ segwit mill-istadju ta' orjentazzjoni u taħriġ,
- appoġġ kontinwu,
- tmiem tal-iskjerament/tmiem tal-kuntratt.

Il-mižuri huma marbuta b'mod čar mal-SWSs rispettivi u jwieġbu għal ġtiegħiġiet konkreti. Barra minn hekk, il-pakkett ta' mižuri jinkludi referenza ċara għall-parti ta' implementazzjoni u għall-gruppi fil-mira tal-persunal. Gwida dwar kif għandhom jiġu implementati xi wħud mill-mižuri rrakkomandati ewlenin tista' tinstab fil-partijiet l-oħrajn ta' din il-gwida ([Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal](#) u [Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni](#)).

ILLUSTRAZZJONI 5. Miżuri ta' benessri tal-personal

MIŻURI	DESKRIZZIONI ĜENERALI/MIŻURA PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL- ISTANDARD(S)	REFERENZA FIL- GWIDA BI TLIEU PARTIJET	PARTI TA' INIZIALIZZAZZJONI/ IMPLEMENTAZZJONI	GRUPP FIL-MIRA	TMIEM/WARAL-ISKJERAMENT					
							MANGIER	RIZORSI UMANI/ ADMINISTRATIVI	SPEċJALIST INTERNA/ESTERNA	MANIGER UFFICIALE TLAL-	EWWELE LINJA REKLUTAGG/L-GHAZLA
Sostenn generali	Awtorizzazzjoni tal-pulizija	Čertifikat tal-awtorizzazzjoni tal-pulizija huwa dokument ufficjalij mahruġ bħala riżultat ta' verifikasi tal-isfond mili-pulizija jew mill-agenzja tal-gvern li jaġhti dettagli dwar kwalunkwe rekord kriminali tal-persuna inkwistjoni. Ir-rekords kriminali ijtsgħu jinkludu l-arrest, il-kundanna u possibbiment il-proċedimenti kriminali	SWS 4: prevenzjoni SWS 7: sikurezza u sigurta'	✓	✓	✓					
	Il-process tal-ghażla	L-iżgħiġurar li -benessi tal-persunal ikun digħi kkun isidrat matul il-fażi tal-intervista. Il-ġrilli tal-intervista jaobdu dan is-sugġett inkluu referenza għal dokumenti rilevanti oħrajn tal-politika tar-riżorsi umani (kodċi ta' kondotta, politika ta' kontra l-fastidju (sesswali), eċċ.)	SWS 2: valutazzjoni u skrinjar	Parti i: Standards u politika Anness 6 "Mudell tal-ġrilli ta' intervista ta' reklutagg"	✓	✓					
	Eżaminazzjoni medika u psikologika	Il-kura okkupazzjonali, medika u psikoloġika għandha l-ġhan li żżomm ill-impiegati f'sahħiethom u ttejeb il-protectazzjoni tas-saħħa fuq il-post tax-xogħol Permezz tal-kura tas-saħħa okkupazzjonali, l-impiegatur jista' juri li qed jissodisa r-responsabilitajiet tiegħu ta' "dmir ta' kura"	SWS 4: prevenzjoni SWS 7: sikurezza u sigurta'		✓	✓	✓				
	Informazzjoni prattika u preparazzjoni jet tal-ivvagġġar	Arrangiament ta' qabel l-iskjerament matul l-impieg rigward l-arrangiamenti tal-ivvagġġar, l-assigurazzjoni, il-prenotazzjoni, il-ġagħornimenti, ir-rapportar tal-ġerarki fil-pajjiż tal-iskjerament/missioni, eċċ.	SWS 7: sikurezza u sigurta'		✓	✓	✓				
	Korsijet tal-lingwi	Is-sessionijet ta' tħażżeġ fil-lingwi jgħinu biex tħidied il-fiduċja tal-persunal u jiġi mmassimizzati l-hillet professjoniali Sessionijet/korsijet ta' aggornament għat-tħażżeġ fil-lingwi jgħinu biex tħidied il-kunfidenza tal-persuna u jiġu mmassimizzati l-hillet professjoni	SWS 3: komunikazzjoni SWS 6: bini tal-kapċitajiet		✓	✓					

MIŽURI	DESKRIZZJONI ĜENERALI/MIŽURA PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL- STANDARD(S)	REFERENZA FIL- GWIDA BI TIET PARTIJET	REFERENZA FIL- GWIDA BI TIET PARTIJET	PARTI TA' INIZIALIZAZZJONI/ IMPLEMENTAZZJONI	GRUPP FIL-MIRA	TIEM/WARAL-ISKJERAMENT	
Sostenn ġenerali								
Tħarrig tekniku, u sistemi u tagħmir teknici	<p>Access għal tagħmir tal-IT (laptop, smartphone, walkie-talkies, ecc.), inkluż għal operazzjonijiet barra mill-pajjiż kif iužu ta' tagħmir tal-ufficċju rilevanti – blex wieħed jitgħalliem awdiovizi, teknologiji oħrajn disponibbi, apparat/tagħmir ta' komunikazzjoni, tagħmir tal-ewwel ғħajnejna, eċċ.</p> <p>L-ueżu tal-pjattaformi ta' komunikazzjoni interni tal-organizzazzjoni</p> <p>Software tal-IT rilevanti għall-personal tal-ażiż</p> <p>Sport korporattiv</p>	<p>SWS 3: komunikazzjoni SWS 6: bini tal-kapacitajet SWS 7: sikurezza u sigurta</p> <p>Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-personal Kapitolu 6 “Interventi ta’ bini tal-kapacitajiet”</p> <p>L-organizzazzjoni jiužaw avvenimenti sportivi korporativi blex itejbu s-saħħha u l-benessri, kif ukoll biex jinfluwenzaw l-involvement, il-kultura u ż-żamma tal-personal</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>		

MIŽURI	DESKRIZZJONI ĢENERALI/ MIŽURA PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL- ISTANDARD(S)	DOKUMENTI TA' REFERENZA PARTI MINN DIN IL-GWIDA MAQSUMA FI TLIET PARTIJUET	INIZIALIZAZZJONI/ IMPLEMENTAZZJONI	GRUPP FIL-MIRA	TMIEM/WARA L-ISKJERAMENT	
			MANIGER	SPECJALIST INTERN/ESTERN AMMINISTRAZZJONI/ RIZORSI UMANI/	OFFICJALI TAL- EWEL LINEA	PROCESSTAX/ QABEL IR- REKLUTAGG/L-GRHAZLA	STADJU TA' ORJENTAZZJONI U-TAFRIG/QABEL L-ISKJERAMENT
Appogg ghall-intervent							
Intervizioni	Appogg ipprovudt minn kollegi ugwali sabiex tinstab soluzzjoni għal kwistjoni speċifika waħda	SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 5: rispons għall- incidenti kritici	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal- persunal TaqSIMA 3.1 "Interviżjoni" Anness 6 "Metodi ta' intervizijni"	✓	✓	✓	✓
Assistenza psikologika	Appogg individwal minn psikologu estern (ew inter), bħala parti mill- appoġġ kontinwu jew qabel il-ħruġ/ it-tmiem tal-riskierament	SWS 4: prevenzioni SWS 5: rispons għall- incidenti kritici	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal- persunal TaqSIMA 4.2 "Sessionijiet ta' konsulenza individwal"	✓	✓	✓	✓
Superviżjoni edukattiva	Konsulenza fi gruppi/skambju ta' esperienzi minn ħarieg tas-sengħha sabiex ikun hemm riflessjoni dwar l-esperienzi	SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 5: rispons għall- incidenti kritici	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal- persunal TaqSIMA 4.3 "Superviżjoni edukattiva"	✓	✓	✓	✓
Medjazzjoni	Konsulenza strutturata minn medjatur sabiex jingħelbu l-kunflitti	SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 5: rispons għall- incidenti kritici	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal- persunal TaqSIMA 4.4 "Medjazzjoni"	✓	✓	✓	✓
Feedback strutturat permezz ta' sħarrig/ kwestjonarji	Feedback dwar il-benessri, il- prestazzjoni tat-tmexxja, il-ħtieġjet, eċċ. jistgħu jinkisbu permezz ta' sħarrigiet (anonimi) mahrūga mill- manigħers jew mill-awtorità Tali sħarrigiet huma utli wkoll meta intuwaq għall-personali iż-żek se jittaq u mill-awtorità għall-finjiet ta' tagħlim	SWS 2: valutazzjoni u skrijar SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 8: monitorażżeġ u evalwazzjoni	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal- persunal TaqSIMA 2.4 "Stħarrig dwar il-kvalità tal- impjieg" Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni Kapitolu 3 "Pakkett ta' monitoraġġ tal- kvalità tal-benessri tal-persona" Anness 4 "Sessionijiet ta' feedback"	✓	✓	✓	✓

MIŻURI	DESKRIZZIONI ĜENERALI/ MIŽURA PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL- STANDARD(S)	DOKUMENTI TA' REFERENZA PARTI MINN DIN IL-GWIDA MAQSUMA FI TIET PARTIJET	PARTI TA' INIZIALIZAZZJONI/ IMPLEMENTAZZJONI		GRUPP FIL-MIRA	TMIEM/WARA L-ISKJERAMENT
				MANIGER	SPEċJALIST INTERNAL/ESTERN ADMINISTRAZZJONI/ RIZORSI UMANI/		
				Diskussionijiet tal-grupp fokus	Id-diskussionijiet tal-grupp fokus iggwidati minn moderatur ġħandhom jittużaw meta jkun hemm bżonn li tigi elaborata kwistjoni aktar profonda milli jista' jinkiseb minn stħarrig	SWS 2: valutazzjoni u skrijar SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 8: monitoraġġ u evalwazzjoni	Parti I: Standards u politika Anness 5 "Messagġi dwar il-benessri tal-personal" Parti II: Sett ta' għoddod għall-benessri tal-personal Kapitolu 2 "Għodod ta' valutazzjoni" Anness 17 "Diskussioni tal-grupp fokus" Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni Kapitolu 3 "Pakketta ta' monitoraġġ tal-kwalità tal-benessri tal-personal" Anness 4 "Sessionijiet ta' feedback"
				Sessionijiet ta' psikologu jiusta' iż-ġħin biex jiġu identifikati riski jiew kwistjoni ġiet mħobja fi ħdan grupp L-appoġġ individwal minn kowċ/ psikologu tas-sengħha sabiex jiġu indirizzati kwistjoni ġiet personali fuq il-post taxxogħol jiusta' jkun ta' beneficiju wkoll	SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 5: rispons għall-inċidenti kritici	Parti II: Sett ta' għoddod għall-benessri tal-personal Taqsima 4.1 "Sessionijiet psikosociali fi grupp u kkowċjar" Taqsima 4.2 "Sessionijiet ta' konsulenza individwal"	Parti II: Sett ta' għoddod għall-benessri tal-personal Taqsima 4.1 "Sessionijiet psikosociali fi grupp u kkowċjar" Taqsima 4.2 "Sessionijiet ta' konsulenza individwal"
				Gbir ta' informazzjoni wara l-iskjermen jew interviuti semistrutturati	Gbir ta' informazzjoni minn ħarrieg tas-sengħha (eż-żi, psikologu) sabiex jiġu wvalutati n-nuqqasijiet, ijiġu id-identifikati r-riski għas-saħħha u jinħoloq spaziu għall-iskambju	SWS 2: valutazzjoni u skrijar SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzioni SWS 5: rispons għall-inċidenti kritici SWS 7: sikrezza u sigurta SWS 8: monitoraġġ u evalwazzjoni	Parti II: Sett ta' għoddod għall-benessri tal-personal Taqsima 2.2 "Laqħat semistrutturati bejn tnejn" Anness 3 "Kontrolli semistrutturati jew laqħat bejn tnejn"

MIŽURI	DESKRIZZJONI ĢENERALI/ MIŽURA PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL- ISTANDARD(S)	DOKUMENTI TA' REFERENZA PARTI MINN DIN IL-GWIDA MAQSUMA FI TIET PARTIJUET	PARTI TA' INIZIALIZAZZJONI/ IMPLEMENTAZZJONI	GRUPP FIL-MIRA	TMIEM/WARA L-ISKJERAMENT
			MANIGER	MANIGER	EWWEEL LINJA UFFICJALI TAL- ESTERN SPECJALIST INTERN/ AMMINISTRAZZJONI/ RIZORSI UMANI/	APPOGG KONTINUU TAHRIG/QABEL-L-ISKJERAMENT STADJU TA' ORJENTAZZJONI U REKLUTAZZG/L-GHAZLA PROCESST A QABEL IR-
Attività ta' kura personali						
Strategiji ta' ġbir lura	Gwida dwar Istrategjji u L-eżercizzji għall-awtoapplikazzjoni matul sitwazzjonijiet ta' stress u kritici	SWS 4: prevenzioni SWS 5: respons għall-incidenti kritici	Parti II: Sett ta' ghoddod għall-benessri tal-personal Kapitolu 5 "Kura personali" Anness 12 "L-iffissar tal-limiti u tat-tekniki ta' bilanc wara incident kritiku"	✓	✓	✓
Tekniki ta' bilanċ	L-eżercizzji ta' rilassament biex wieħed jikkalma f'ambjent ta' stress	SWS 4: prevenzioni SWS 5: respons għall-incidenti kritici	Parti II: Sett ta' ghoddod għall-benessri tal-personal Kapitolu 5 "Kura personali" Anness 12 "L-iffissar tal-limiti u tat-tekniki ta' bilanc wara incident kritiku"	✓	✓	✓
Test ta' eżawriment	Test ta' awtovalutazzjoni magħmul disponibbli għall-personal kollu (isors miftuh)	SWS 4: prevenzioni SWS 5: respons għall-incidenti kritici	Parti II: Sett ta' ghoddod għall-benessri tal-personal Taqsimha 2.5 "Awtovalutazzjoni: test ta-eżawriment" Anness 5 "Awtovalutazzjoni: Test ta-eżawriment"	✓	✓	✓

MIZURI	DESKRIZZJONI ĠENERALI/TAĦRIG PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL-ISTANDARD(S)	DOKUMENTI TA' REFERENZA PARTI MINN DIN IL-GWIDA MAQSUMA FI TLIEȚ PARTIET	GRUPP FIL-MIRA	APPDÖG KONTINWU
Bini tal-kapacitajiet		Taħriġ professionali	Taħriġ fir-reklutagg u fl-ġħażla tal-personal Taħriġ dwar il-linji għida ġħall-protezzjoni tad-data Taħriġ ġħall-iżvilupp professionali: ufficjali tal-każ u ufficjali ta' akkoljienza (eż. moduli ewlenin tal-EASO dwar l-äżi)	SWS 6: bini tal-kapacitajiet SWS 1: dokumentazzjoni u informazzjoni SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: prevenzjoni SWS 6: bini tal-kapacitajiet Taħriġ introduttoriu dwar l-istruttura us-sistemi organizzattivi stabbiliti	Parti II: Sett ta' ġħodod ġħall-bennessi tal-personal Kapitolu 6 "Interventi ta' bini tal-kapacitajiet" It-taqSIMA 6.2 "Bini tal-kapacitajiet iffukat fuq il-bennessi tal-personal" Anness 14: "Kampiun ta' programm ta' tħarġ b'erfasi fuq il-bennessi tal-personal" Parti II: Sett ta' ġħodod ġħall-bennessi tal-personal Kapitolu 6 "Interventi ta' bini tal-kapacitajiet" It-taqSIMA 6.2 "Bini tal-kapacitajiet iffukat fuq il-bennessi tal-personal" Anness 14: "Kampiun ta' programm ta' tħarġ b'erfasi fuq il-bennessi tal-personal"
MANAGER	RIZORSI UMANI/AMMINISTRAZZJONI	SPECJALIST INTERN/ESTERN	INTERNAUTA'	EWEL LINJA	QABEL IR-REKLUTAJE/ L-ĠHAZLA
MANAGER	RIZORSI UMANI/AMMINISTRAZZJONI	SPECJALIST INTERN/ESTERN	IMPLEMENTAZZJONI/IMPLIMENTAZZJONI	EWEL LINJA	QABEL IR-REKLUTAJE/ L-ĠHAZLA
MANAGER	RIZORSI UMANI/AMMINISTRAZZJONI	OFFICIAL TALENT MANAGER	STADJU TA' ORJENTAZZJONI/ U TAFHIG/QABEL LI-SKJERAMENT	APPDÖG KONTINWU	TMIEġ/MWARA LI-SKJERAMENT

MIŽURI	DESKRIZZJONI ĢENERALI/TAHŘIG PARTIKOLARI	REFERENZA GHALL-STANDARD(S)	DOKUMENTI TA' REFERENZA PARTI MINN DIN IL-GWIDA MAQSUMA FI TLIEU PARTIJET	PARTI TA' INIZIALIZZAZZJONI/IMPLEMENTAZZJONI		GRUPP FIL-MIRA	TMIEIM/WARA L-ISKJERAMENT APPOGG KONTINNUU
				MANAGER	SPÉJALIST INTERN/ESTERN AMMINISTRAZZJONI/RIZORSI UMANI/OFICIALI TALE-EWWEL LINJA QABEL IR-REKLUTAGG/L-GRHAZZLA STADU TA' ORJENTAZZJONI U TAHŘIG/QABEL L-ISKJERAMENT		
Bini tal-kapaċitajiet	Tahriġ dwar is-sikurezza/ is-sigurata (agġornament)	Tahriġ fl-ewwel ghajjuna Laqgħat ta' informazzjoni u tħarġ fis-sikurezza (ghall-iskjerament barra mill-pajjiż) Struzzjoni għall-protezzjoni i min-nar Sikurezza fuq il-post tax-xogħol, sikurezza bba'zata fuq l-imġiba, kultura ta' sikurezza u ċirku ta' sikurezza Il-ġiedha kontra l-frodi, il-ġiedha kontra l-korruzzjoni u politiki relatai oħrajn (eż-żil-fastidju sesswali u l-isfruttament u l-abbuż)	SWS 3: komunikazzjoni SWS 4: preventzjoni SWS 6: bini tal-kapaċitajiet SWS 7: sikurezza u sigurta	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal Kapitolu 6 "Interventi ta' bini tal-kapaċitajiet" It-Taqṣima 6.2 "Bini tal-kapaċitajiet iffuukat fuq il-benessri tal-persuna" Anness 14 "Kampjun ta' programm ta' taħriġ b'enfasi fuq il-benessri tal-persuna"	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal Kapitolu 6 "Interventi ta' bini tal-kapaċitajiet" It-Taqṣima 6.2 "Bini tal-kapaċitajiet iffuukat fuq il-benessri tal-persuna" Anness 14 "Kampjun ta' programm ta' taħriġ b'enfasi fuq il-benessri tal-persuna"	✓	✓
	Tahriġ fil-ħaliel personali/ mekkaniżmi ta' kif wieħed ikampa (tgħidid u agġornament)	Gestjoni tal-istress Gestjoni tal-kunflitti Tekniki ta' komunikazzjoni Sensitizzazzjoni interkulturali Gestjoni tal-inċidenti kritici Bini ta' tim Gestjoni u tmixxja fil-kuntest tal-ażiż	SWS 3: komunikazzjoni SWS 5: respons għall-incidenti kritici SWS 6: bini tal-kapaċitajiet	Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal Kapitolu 6 "Interventi ta' bini tal-kapaċitajiet" It-Taqṣima 6.2 "Bini tal-kapaċitajiet iffuukat fuq il-benessri tal-persuna" Anness 14 "Kampjun ta' programm ta' taħriġ b'enfasi fuq il-benessri tal-persuna"	✓	✓	✓

4. FORNIMENT TA' INFORMAZZJONI



Il-membri kollha tal-persunal fl-awtorità għandhom jiġu informati dwar l-istrategija dwar il-benessri tal-persunal, il-pjan ta' azzjoni u l-miżuri ta' monitoraġġ stabbiliti. Mezzi ta' komunikazzjoni čari jiġuraw li l-persunal ikun jista', fi kwalunkwे ħin, jaċċessa u jikseb informazzjoni dwar kif jista' jibbenefika mill-politika u l-mekkaniżmi tal-benessri tal-organizzazzjoni. L-SOPs li permezz tagħhom jiġu infurzati l-miżuri ta' politika dwar il-benessri tal-persunal fl-ambjent tax-xogħol għandhom isiru accessibbli wkoll. Li jkun hemm l-informazzjoni meħtieġa fil-ħin it-tajjeb u li din tingħadda lill-membri tal-persunal adegwati b'mod trasparenti u ċar huwa kruċjali għal operazzjonijiet effettivi kif ukoll għal finijiet ta' teħid ta' deċiżjonijiet fil-livelli kollha. Dan huwa relatat ukoll ma' liema informazzjoni hija disponibbli internament fi ħdan awtorità u kif l-informazzjoni tiġi kkomunikata u mgħoddja minn min u meta.

Filwaqt li l-forniment ta' informazzjoni rilevanti u mfassla apposta fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza biċċ-ċirkostanzi li qed jinbidlu tiegħu huwa essenzjali, 30 % tar-rispondenti mhumiex konxji jew mhumiex certi dwar xi politika stabbilita fl-ambjent tax-xogħol tagħhom rigward kwistjonijiet relatati mal-benessri tal-persunal.

Madwar 70 % ta' dawk ir-rispondenti mhumiex konxji jew mhumiex certi dwar dawn il-politiki u kienu principally minn awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza, mhux minn organizzazzjonijiet tas-soċjetà civili (⁶¹).

Il-manigħers u l-koordinaturi tat-timijiet huma r-rabta bejn il-manigħment superjuri u l-uffiċjali tal-ewwel linja f'awtorità. Għalhekk, dawn għandhom rwol kritiku biex jittraferixxu l-informazzjoni dwar suggett (inkluż dwar il-benessri tal-persunal) lit-tim li jiġiestixxu. Meta awtorità jkollha sistema effiċċenti ta' komunikazzjoni stabbilita, il-benefiċċji kollha tal-persunal u l-motivazzjoni tal-uffiċjali tal-ewwel linja jingħataw spinta.

Minbarra li jiġi żgurat li l-istrategija dwar il-benessri tal-persunal ta' organizzazzjoni tiġi kondiżiża mal-persunal kollu, b'mod partikolari l-uffiċjali tal-ewwel linja, huwa rrakkomandat ukoll li l-manigħers jużaw materjal viživ dwar is-suggett u juruh kif xieraq.

Materjal vižibbli relatat mal-benessri tal-persunal jista' jinkludi:

- poster li jagħti dettalji dwar it-tmien SWSs (⁶²) imqiegħed f'post prominenti fejn il-biċċa l-kbira tal-membri tal-persunal ikun jista' jarah;
- messaġġi bażiċi magħmulu disponibbli u mqiegħda vižibbilment fil-forma ta' kartolini/posters (⁶³) biex jarahom il-persunal kollu matul is-sessjonijiet ta' induzzjoni;
- il-kondiżjoni tal-link għall-animazzjoni tal-EASO *The importance of early identification of signs of stress* (⁶⁴) mal-manigħers li jkunu deħlin u mal-uffiċjali tal-ewwel linja.

(61) L-EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 10 (rapport ristrett).

(62) Għat-tmien SWSs f'format ta' poster, irreferi għall-Anness 2 "Standards tal-benessri tal-persunal (poster)".

(63) Għal messaġġi bażiċi dwar il-benessri tal-persunal, irreferi għall-Anness 5 "Messaġġi dwar il-benessri tal-persunal".

(64) Ara l-animazzjoni tal-EASO: *The importance of early identification of signs of stress*, 2021.

It-turija li awtorità tieħu īsieb il-benessri tal-personal billi tizviluppa materjal ta' informazzjoni u tagħti vižibbiltà lill-materjali dwar il-benessri tal-personal turi l-impenn li sar mill-impjegatur.

Barra minn hekk, huwa rrakkomandat li l-maniġers ikollhom aċċess għal informazzjoni rilevanti relatata mal-benessri tal-personal. Dan jista' jiġi appoġġat mid-dipartimenti tar-riżorsi umani u tal-IT.

Kull maniġer għandu jkollu aċċess għal fajl ta' informazzjoni dwar il-benessri tal-personal li jkun fih dan li ġej.

- Fajl PDF bi strateġija aġġornata dwar il-benessri tal-personal biex jitqassam lill-personal li jkun dieħel, inkluża informazzjoni dwar l-ghodod/attivitàjet ewlenin promossi mill-awtorità dwar is-suġġett u d-dettalji ta' kuntatt (indirizz tal-email aġġornat), li jagħti dettalji dwar kif għandhom jiġu aċċessati s-servizzi, isiru l-mistoqsijiet u jinħareg ilment relatat mal-benessri tal-personal.
- Listi ta' kontroll u SOPs dwar il-ġestjoni ta' incident kritiku, inkluża lista ta' kuntatt tal-personal rilevanti responsabbi għas-siegħit mal-personal affettwat.
- Materjal ta' informazzjoni rilevanti dwar il-benessri u l-kura personali tal-personal.
- Lista ta' kuntatt ġenerali u aġġornata ta' specjalisti interni/esterni ⁽⁶⁵⁾ li jappoġġaw il-benessri tal-personal. Dawn l-ispeċjalisti huma eżaminati mid-dipartiment tar-riżorsi umani biex jappoġġaw il-personal fil-bżonn. Il-lista ta' kuntatti tinkludi:
 - membri interni tat-timijiet stabbiliti (eż. tim tal-appoġġ kolleġġjali/integrat tal-incidenti) u professionisti oħra rajn li jipprovd appoġġ individwali meta jkun meħtieġ;
 - l-isem/ismijiet u n-numru/numri tat-telefon tal-uffiċjal(i) tas-sigurtà u tas-sikurezza u kwalunkwe tabib mediku li l-awtorità tikkuntattja meta jkun hemm bżonn.

Jekk l-awtorità tkun tista' tuża professjonisti interni biex tipprovdi appoġġ ta' konsulenza, pereżempju konsulent tal-personal jew tim ta' ġestjoni tal-istress, id-dettalji ta' kuntatt tagħhom jiġu kondiviżi mal-membri tal-personal.

Jekk ikun disponibbli biss appoġġ estern, huwa rrakkomandat eżercizzju ta' skrutinu mid-dipartiment tar-riżorsi umani ta' mill-inqas żewġ jew tliet professjonisti. Id-dipartiment tar-riżorsi umani se jqis l-isfond tat-taħriġ tagħhom (eż. għarfien bażiku tal-isfidi relatati max-xogħol tal-personal li jaħdem fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza). Il-lingwa, l-età, il-ġeneru u l-isfond kulturali għandhom jitqiesu wkoll biex tiġi żgurata d-diversità tal-professjonisti disponibbli biex jipprovd appoġġ u segwitu b'suċċess tal-membru tal-personal fil-bżonn. Il-professjonisti esterni ma għandhomx għalfejn ikunu dejjem disponibbli għal laqgħat wiċċi imb wiċċi. Laqgħat mill-bogħod permezz ta' telefonati bil-vidjo jew telefonati normali jistgħu jitqiesu bħala alternattivi utli fejn meħtieġ biex jiġi żgurat segwitu mingħajr xkiel u f'waqtu. Dan huwa partikolarmen rilevanti meta post tax-xogħol ikun f'post remot jew jinqalgħu sfidi oħrajin ⁽⁶⁶⁾.

(65) Dawn il-kuntatti se jkollhom memorandum ta' qbil biex jiżguraw segwitu f'waqtu ma' membru tal-personal fil-bżonn mingħajr ebda ostaklu amministrattiv. Dan għandu jkun il-każ b'mod parirkolari għal incidenti kritis.

(66) Pereżempju, f'każżejjiet ta' moviment ristrett minħabba thassib dwar is-sikurezza jew is-sahħha.

ANNESSI



ANNESS 1. DEFINIZZJONIJIET

Din il-gwida tuża l-**benessri tal-persunal** (⁶⁷) bħala terminu ġeneriku li jirreferi għal politiki u mizuri mmirati lejn il-benessri tal-impjegati, mifhum kemm fis-sens fiziku kif ukoll emozzjonali. Il-benessri tal-persunal huwa relatat maž-żamma tas-saħħha u s-sikurezza f'kull aspett relatat max-xogħol. Għal dan il-għan, l-impjegaturi jevalwaw ir-**riskji** li l-persunal jista' jkun espost għalihom fl-ambjent tax-xogħol u jistabbilixxu mizuri preventivi u protettivi, bħall-iżgurar li kull membru tal-persunal ikun irċieva l-**informazzjoni** u t-**taħriġ** meħtieġa dwar is-saħħha u s-sikurezza.

Il-**benessri** (⁶⁸) fuq il-post tax-xogħol huwa mifhum bħala s-saħħha fizika u s-sodisfazzjon morali u soċjali, mhux biss in-nuqqas ta' aċċidenti jew ta' mard okkupazzjonali. Aspetti pozittivi tal-benessri fuq il-post tax-xogħol jinkludu l-acċettazzjoni personali, l-awtonomija, l-entużjażmu, l-iżvilupp professionali, l-iskop, ir-relazzjonijiet pozittivi ma' oħra u t-tkabbir personali (⁶⁹).

L-**istress** (⁷⁰) huwa ddefinit f'termini ta' interazzjonijiet dinamiċi bejn l-individwu u l-ambjent tiegħu. Ħafna drabi jiġi dedott mill-eżistenza ta' problema ta' qbil bejn persuna u ambjent u mir-reazzjonijiet emozzjonali li jirfdi dawk l-interazzjonijiet.

Stress relatat max-xogħol (⁷¹) iseħħi meta l-pressjoni minħabba d-domandi tax-xogħol u fatturi oħra ta' stress relatati max-xogħol issir eċċessiva u fit-tul fir-rigward tar-riżorsi, il-kapaċitajiet u l-ħiliet percepiti ta' persuna biex tkampa.

Hemm distinzjoni bejn il-kuncetti ta' **stress relatat max-xogħol** u **sfidi relatati max-xogħol** (⁷²). L-esperjenza ta' sfidi fuq ix-xogħol tista' tagħti lill-persuna spinta mill-aspett psikoloġiku u fiziku u tinkoraġġiha titgħalliem ħiliet godda. Is-sensazzjoni li x-xogħol joħloq sfida hija fattur importanti fl-iżvilupp u fis-sostenn ta' ambjent tax-xogħol tajjeb għas-saħħha mill-aspett psikoloġiku. Min-naħha l-oħra, is-sensazzjoni ta' stress tinvolti stat psikoloġiku negattiv b'komponenti konjittivi u emozzjonali li jaffettwaw is-saħħha kemm tal-individwu kif ukoll tal-organizzazzjoni.

Meta r-reazzjonijiet tal-istress (konjittivi, emozzjonali, tal-imġiba u psikoloġiči) jippersistu fuq perjodu twil, dan jista' jirriżulta f'**eżiżi (tas-saħħha)** aktar permanenti u inqas riversibbli.

(67) L-Ewropa Tiegħek, "Health and safety at work", 2020.

(68) EU-OSHA, "Work-life balance – managing the interface between family and working life", OSHwiki, 2015. F'sens usa', il-benessri jirriżulta mill-issodisfar tal-ħtieġijet importanti ta' dak li jkun u mir-realizzazzjoni tal-ghanijiet u tal-pjanijiet stabbiliti ghall-ħajja ta' dak l-individwu. Il-benessri jinvolvi l-evalwazzjonijiet pozittivi tan-nies ta' hajjithom, inkluzi emozzjoni pozittiva, impenn, sodisfazzjon u skop.

(69) "Growth and transformation", In Practice: The EAWOP Practitioners E-Journal, Nru 12, 2020, p. 17. Għalkemm il-kuntentizza u s-sensazzjoni ta' benessri fuq il-post tax-xogħol huma, parżjalment, marbuta mal-introjtu tal-individwu, hemm fatturi kontribwenti oħra. F'ċertu punt, il-livell ta' kuntentizza u sodisfazzjon tal-ħajja ma jibqax relatat mal-livell ta' introjtu.

(70) Cox, T., Griffiths, A. J. u Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Ufficju tal-Pubblikkonijiet Ufficijali tal-Komunitajiet Ewropej, il-Lussemburgo, 2000.

(71) EU-OSHA, "Work-related stress: nature and management", OSHwiki, 2015.

(72) Cox, T., Griffiths, A. J., u Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Ufficju għall-Pubblikkonijiet Ufficijali tal-Komunitajiet Ewropej, il-Lussemburgo, 2000.

Eżempji jinkludu għeja kronika, għeja ta' kompassjoni, eżawriment, trawma indiretta, problemi muskoloskeletal u mard kardjavaskulari.

Għeja ta' kompassjoni (⁷³) tirreferi għal bidla fil-kapaċità ta' persuna li thoss empatija għall-individwi li taħdem magħħom u/jew għall-kolleġi kif ukoll għall-membri tal-familja. Ufficijal tal-ewwel linja jista' jsorri minn għeja ta' kompassjoni bħala rizultat ta' snin ta' esponenti għall-istejjer trawmatiči li l-applikanti jikkondividu, li jistgħu jibdew jinstemgħu l-istess għall-ufficijal u ma jibqgħux joħolqu reazzjoni.

Eżawriment (⁷⁴) jiddeskrivi r-rispons psikologiku ta' individwu għal fatturi ta' stress kroniku fuq il-post tax-xogħol. Għalkemm ma jitqiesx bħala kundizzjoni medika, jista' jinfluwenza l-**istat tas-saħħha** u potenzjalment jirrikjedi attenzjoni klinika. L-eżawriment huwa wkoll kunċettwalizzat bħala kriżi fir-relazzjoni max-xogħol b'mod ġenerali.

L-eżawriment fuq il-post tax-xogħol jidher permezz ta' sintomi ta' strapazz (emozzjonali), činiżmu (depersonalizzazzjoni) u tħaqeqis fl-effikaċċa professjonal.

- **Strapazz** jirreferi għas-sensazzjoni ta' għeja eċċessiva u telqa, li jirriżultaw minn involviment fit-tul f'sitwazzjoni ta' xogħol impenjattiva żżejjed.
- **Činiżmu** jirrifletti attitudni indifferenti u ta' nuqqas ta' interess lejn ix-xogħol, id-dizimpenn u nuqqas ta' entużjażmu għax-xogħol. Dan huwa mod mhux funzjonal kif wieħed ikampa ma' sitwazzjonijiet ta' strapazz, għaliex b'hekk jitnaqqsu l-possibbiltajiet li jinstabu soluzzjonijiet kreattivi fuq il-post tax-xogħol.
- **Effikaċċa professjonal** tikkonsisti f'sensazzjonijiet ta' kompetenza, kisba b'suċċess u lħuq ta' miri fix-xogħol, li jonqsu hekk kif jiżviluppa l-eżawriment.

L-eżawriment jista' jkollu influwenza negattiva fuq is-saħħha, il-konjizzjoni u l-kapaċità għax-xogħol, kif ukoll fuq il-perċezzjoni tal-prestazzjoni ġenerali tax-xogħol.

It-trawma indiretta (⁷⁵) tista' tingabar fil-qosor bħala l-“ispipa tal-kura”. It-trawma indiretta tista' tiġi deskritta bħala reazzjoni intensa u esperjenza ta' sintomi ta' trawma minn persuni li jkunu esposti għall-esperjenzi trawmatiči ta' xi ħadd ieħor. Din spiss taffettwa lill-ufficijali li jaħdmu mal-applikanti fil-kuntest tal-ażil. It-trawma indiretta hija kumulattiva, u proċess li jiżvolgi maż-żmien. Din tiddeskrivi bidla fil-perspettiva tad-dinja ta' persuna. Għall-individwi li jesperjenzaw trawma indiretta, isir diffiċċi li jiġu stabbiliti konfini mal-applikanti li jaħdmu magħħom. Ikun diffiċċi li jitilqu mill-uffiċċju fi tmiem il-jum. Tista' twassal ukoll għal telf ta' skop u tama.

(73) Vlack, T. V., “Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue”, Tend Academy, 2017.

(74) EU-OSHA, “Understanding and preventing worker burnout”, OSHwiki, 2013. L-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħha tqis l-eżawriment bhala fenomenu okkupazzjonal: “L-eżawriment huwa sindromu kunċettwalizzat bħala li jirriżulta minn stress kroniku fuq il-post tax-xogħol li ma giex gestit b'suċċess”, l-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħha, “Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases”, 2019.

(75) Ara wkoll l-informazzjoni kondiñiha mill-Istitut ta’ Headington: Pearlman, L. A. u McKay, L., “Vicarious trauma: what can managers do?”, Istitut ta’ Headington, Pasadena, CA, 2008.

Riskji psikoloġiči (⁷⁶) jirreferu għall-probabbiltà li l-perikli psikosoċjali relatati max-xogħol ikollhom impatt negattiv fuq is-saħħha u s-sikurezza tal-persunal permezz tal-**perċezzjonijiet u l-esperjenza** tagħhom. Il-perikli psikosoċjali jikkonċernaw aspetti tat-tfassil u l-ġestjoni tax-xogħol, u l-kuntesti soċjali u organizzattivi tiegħu li għandhom il-potenzjal li jikkawżaw ħsara psikoloġika jew fis-ħixxa. Ir-riskji psikoloġiči ġew identifikati bħala waħda mill-**isfidi kontemporanji ewlenin** għas-saħħha u s-sikurezza okkupazzjonali. Ir-riskji psikoloġiči huma marbuta ma' problemi fuq il-post tax-xogħol, bħal stress relatat max-xogħol u vjolenza u fastidju fuq il-post tax-xogħol (imsejħha wkoll bullying). L-eżi negattivi fuq livell individwali jinkludu **problemi ta' saħħha u benessri, u problemi b'relazzjonijiet interpersonali**, kemm fuq il-post tax-xogħol kif ukoll fil-ħajja privata tal-individwu.

Il-bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata (⁷⁷) jinvolvi sodisfazzjon u funzjonalità tajba fuq ix-xogħol, kif ukoll id-dar, b'kunflitti minimi bejn ir-rwoli tal-individwu. Fil-kisba tal-bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata, għandhom jitqiesu tliet komponenti ewlenin interkonnessi: (1) "bilanċ tal-ħin", li jirreferi għall-fatt li jingħata ħin ugħwali għar-rwoli tax-xogħol u dawk mhux tax-xogħol, (2) "bilanċ tal-involviment", li jirreferi għal livelli ugħwali ta' involviment psikoloġiku fir-rwoli tax-xogħol u tal-familja (mhux tax-xogħol), u (3) "bilanċ tas-sodisfazzjon", li jirreferi għal livelli ugħwali ta' sodisfazzjon fir-rwoli tax-xogħol u tal-familja (mhux tax-xogħol).

Għall-finijiet ta' din il-gwida prattika, I-EASO jiprovd i-d-definizzjonijiet li ġejjin ta' diversi kategoriji ta' persunal fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza.

Ufficijal tal-ewwel linja huwa membru tal-persunal li jaħdem direttament mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali fi ħdan stabbiliment tal-ażil u/jew tal-akkoljenza.

L-ufficjali tal-ewwel linja jistgħu jkunu:

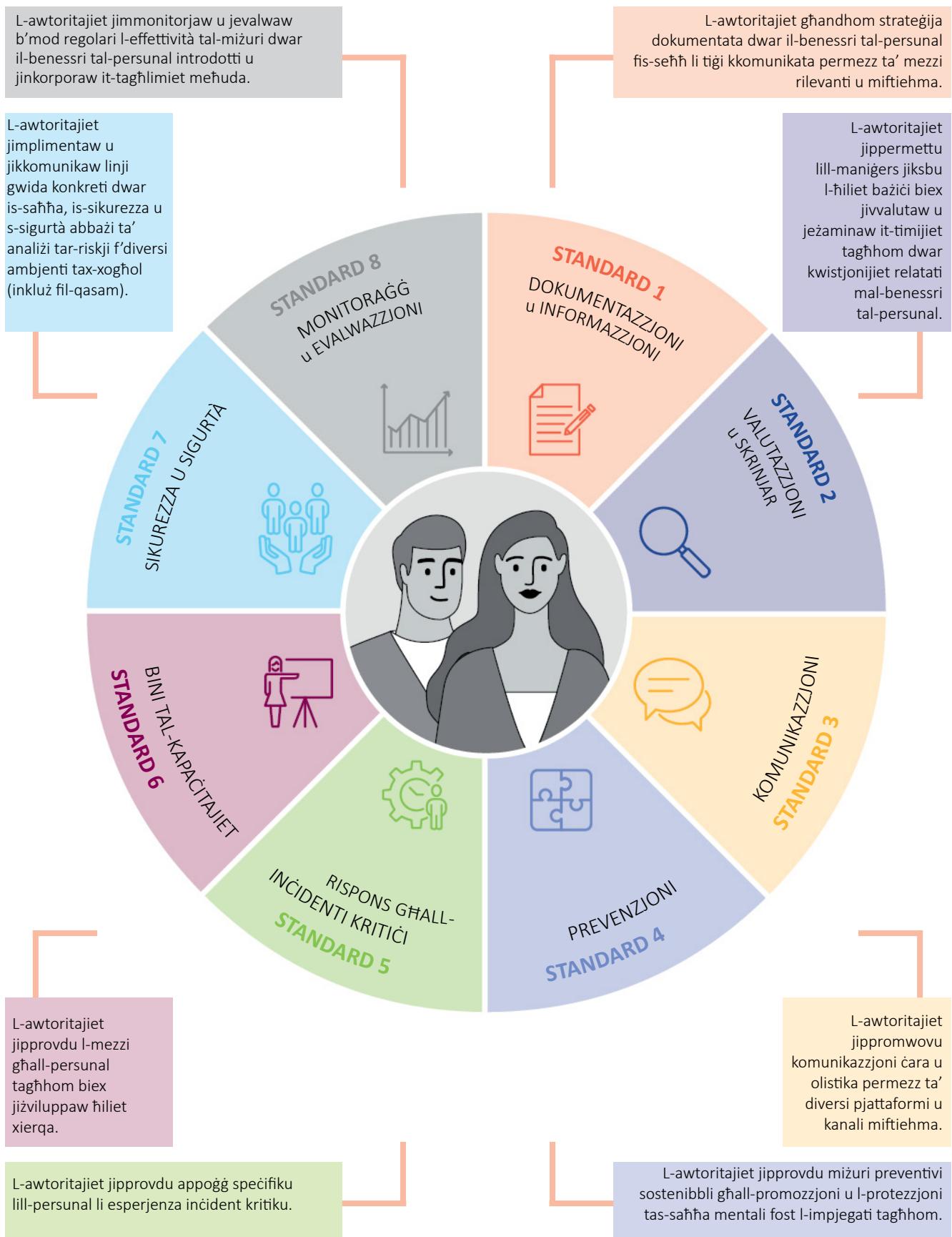
- **ufficjali ta' akkoljenza** – il-persunal li jiprovd appoġġ f'faċilitajiet ta' akkoljenza;
- **ufficjali tar-registrazzjoni** – il-persunal fl-awtoritajiet nazzjonali kompetenti li huwa involut fi kwalunkwe stadju tar-registrazzjoni u tal-preżentazzjoni tal-applikazzjonijiet;
- **ufficjali tal-każijiet** – l-ufficjali involuti fit-twettiq ta' intervisti personali ma' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali u/jew fit-teħid ta' deċiżjonijiet dwar applikazzjonijiet għall-protezzjoni internazzjonali (imsejħha wkoll intervistaturi u dawk li jieħdu d-deċiżjonijiet).

Il-Maniġers (xi drabi msejħha wkoll superviżuri, mexxejja tat-timijiet u maniġers diretti) huma persuni li jmexxu ufficijal tal-ewwel linja wieħed jew aktar jew maniġers oħrajn, skont l-anzjanità. Għall-finijiet ta' din il-gwida, id-definizzjoni tħalli wkoll persuni għajr maniġers diretti li jieħdu rwol ta' koordinazzjoni jew ta' superviżjoni, bħal mexxejja tat-timijiet, superviżuri u koordinaturi.

(76) EU-OSHA, “[Managing psychological risks: drivers and barriers](#)”, OSHwiki, 2017.

(77) EU-OSHA, “[Work-life balance – managing the interface between family and working life](#)”, OSHwiki, 2015.

ANNESS 2. STANDARDS TAL-BENESSRI TAL-PERSUNAL



ANNESS 3. MUDELL TAL-ISTRATEGIJA DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Il-kunsiderazzjonijiet ewlenin li għandhom jiġu koperti fi strategija/politika dwar il-benessri tal-persunal huma indikati hawn taħt.

Titolu. Kif miftiehem mill-awtoritajiet u mit-tim li jiżviluppa il-politika/l-istrategija. Eżempji jinkludu “Strategija għall-benessri tal-persunal” u “Politika dwar il-benessri tal-persunal”.

Daħla. Approvazzjoni mill-maniġment superjuri.

Viżjoni/missjoni. Paragrafu qasir li jiddeskrivi l-viżjoni ġenerali tal-awtorità li tixpruna l-istrategja dwar il-benessri tal-persunal. Pereżempju, biex il-persunal ikun jista' jkollu ħajja professionali f'saħħiethha u produttiva, jilhaq u jżomm il-potenzjal sħiħ tiegħu fuq il-post tax-xogħol, u jiprovo servizz ta' kwalità għolja għall-benefiċċju tal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali.

Introduzzjoni qasira. Din il-parti tinkludi deskrizzjoni ġenerali tar-raġuni għaliex għet-žviluppata din l-istrategja/il-politika dwar il-benessri tal-persunal (eż. impenn għall-impjegati) u l-process ta' žvilupp. Il-gwida dwar il-benessri tal-persunal tirrakkomanda t-tfassil ta' strategiji dwar il-benessri tal-persunal abbażi ta' analizi ta' valutazzjoni tal-ħtiġijiet imwettqa mal-persunal u mal-maniġment.

Definizzjoni. Kif jinftiehem il-benessri tal-persunal fl-awtorità/fit-tim? Irreferi għall-Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-ażil u l-akkoljenza tal-EASO biex tispira ruħek.

Objettivi. L-objettivi tal-istrategja li għandhom jiġu operazzjonalizzati permezz ta' attivitajiet/miżuri konkreti. Għal referenza, ikkonsulta t-TaqSIMA 2.1 “[Standards tal-politika dwar il-benessri tal-persunal](#)”, li tirrakkomanda l-istandardi u l-parametri referenzjarji ewlenin ta' politika komprensiva dwar il-benessri tal-persunal fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza. L-istrategja dwar il-benessri tal-persunal u l-objettivi biex din tinkiseb huma l-aktar xierqa meta jkunu bbażati fuq valutazzjoni minn qabel tal-ħtiġijiet tal-persunal. L-objettivi se jkunu l-punt tat-tluq tal-pjan ta' azzjoni (ara l-Anness 4 “[Pjan ta' azzjoni għall-benessri tal-persunal u mudelli ta' valutazzjoni tar-riskju](#)”).

Gruppi fil-mira. Għal min hija l-istrategja/il-politika? Pereżempju, l-istrategja hija mmirata lejn il-maniġment u persunal ieħor impjegat fl-awtorità/fid-dipartiment/ fil-post tal-pajjiż tal-UE+. Il-politika tkopri l-membri kollha tal-persunal (permanenti, fl-etià tal-pensjoni, kuntrattwali, eċċ.). Din it-taqSIMA tista' tinkludi wkoll, bħala punti, spjegazzjonijiet qosra tal-informazzjoni li ġejja.

- **Din l-istrategija kif se tkun ta' beneficiċju għall-personal u għall-maniġers?** Dan ġħandu jiġi speċifikat fir-rigward tal-valutazzjonijiet tal-ħtiġijiet imwettqa.
- **Valuri ewlenin.** Il-valuri ewlenin ġenerali tal-awtorità u tal-membri tal-personal huma integrati, pereżempju:
 - integrità
 - professjonalizmu
 - kreattività
 - ħidma fi grupp
 - inklužività
 - rispett u dinjità.

Obbligi u aspettattivi. Dan il-paragrafu jkopri l-obbligi tal-maniġment (eż. li jiġura li l-politika tiġi implementata għall-benefiċċju tal-impiegati kollha) u dawk tal-personal l-ieħor kollu, b'mod partikolari l-uffiċjali tal-ewwel linja (eż. il-partecipazzjoni f'attivitàajiet ta' benessri tal-personal offruti, li jkollhom rwol proattiv fl-ippjanar tal-kura tagħhom stess).

Miżuri ġenerali ta' benessri tal-personal. Dawn huma l-benefiċċji u l-intitolamenti tal-benessri tal-personal disponibbli għall-membri kollha tal-personal matul iċ-ċiklu tal-impieg (eż. provvista ta' laqgħat regolari bejn tnejn mal-maniġers diretti, amministrazzjoni regolari tal-istħarriġ dwar is-sodisfazzjon fl-impieg, taħriġ/żvilupp personali).

Miżuri specifiċi għall-benessri tal-personal. Dan ikopri appoġġ specifiku pprovdut mill-awtorità, b'mod partikolari lill-maniġers u lill-uffiċjali tal-ewwel linja. Il-Gwida prattika dwar il-benessri tal-personal tal-ażil u l-akkoljenza tal-EASO tista' tintuża bħala ispirazzjoni fir-rigward tal-attivitàajiet li għandhom jiġu proposti (eż. tim ta' gestjoni tal-istress stabbilit biex isegwi l-personal affettwat, filwaqt li jiġura li jiġu pprovduti sessjonijiet ta' taħriġ ta' aġġornament rilevanti dwar is-suġġett lill-personal).

Dijagramma/dijagrammi sekwenzjali tal-appoġġ. Din it-taqSIMA tagħti dettalji dwar is-servizzi ta' appoġġ disponibbli b'mod sempliċi, inkluži l-mekkaniżmi ta' rapportar. In-numri tat-telefon jitqiegħdu għad-dispożizzjoni tal-membri tal-personal bi tħejji jaġi għal kwalunkwe inċident kritiku li jista' jseħħ.

Sikurezza u sigurtà. Din it-taqSIMA tkopri l-elementi specifiċi relatati mas-sikurezza tal-personal fid-diversi siti tax-xogħol. Dan jista' jinvolvi kontrolli regolari taċ-ċentri ta' akkoljenza/kmamar ta' intervisti mill-personal mid-dipartiment(i) tas-sikurezza u s-sigurtà biex jiġi żgurat li l-membri tal-personal ikunu sikuri. Dan jinkludi wkoll spazji tax-xogħol pubbliċi kif ukoll manutenzjoni regolari tal-karozzi tal-uffiċċji, id-disponibbiltà ta' walkie-talkies fejn meħtieġa u laqgħat ta' informazzjoni regolari dwar is-sikurezza. Dawn il-laqgħat ta' informazzjoni jistgħu jkopru kwalunkwe miżura tas-saħħha stabbilita f'każ ta' kriżi tas-saħħha pubblika (eż. Ebola, COVID-19). Din it-taqSIMA tkopri wkoll arranġamenti specjalji għall-personal li jaħdem f'faċilitajiet ta' akkoljenza, inkluži faċilitajiet ta' akkoljenza magħluqa, kif ukoll persunal li jaħdem billejl. Din it-

taqsima trid tinklejti wkoll it-twettiq ta' valutazzjoni tar-riskju li tinklejti tkassib relataj mal-benessri tal-persunal. Jeħtieg li hawnhekk jiġu inkluži miżuri għall-prevenzjoni u r-rispons għal incidenti kritiči.

Kunsiderazzjonijiet addizzjonali dwar il-benessri tal-persunal. Orbot l-istratgeġja dwar il-benessri tal-persunal mal-istratgeġja ġenerali tar-riżorsi umani tal-awtorità/organizzazzjoni fejn elementi standard ta' din l-istratgeġja tar-riżorsi umani jkunu relatati mal-benessri tal-persunal. Dan jista' jinkludi intitolamenti pereżempju għal pawżi regolari tal-ikel u/jew pawżi oħra rajn (inkluži wkoll żoni fejn jista' jiġi pprovdut, mixtri jew ikkonsmat b'mod sikur l-ikel). L-arranġamenti tal-vaganzi u l-inkoragġiment lill-persunal biex jieħu l-jiem kollha tal-liv li huwa intitolat għalihom huma inkluži wkoll f'din it-taqSIMA. L-introduzzjoni possibbli ta' jiem ta' mistrieħ u ta' rkupru tista' tiġi inkluža wkoll.

Vjolenza fuq il-post tax-xogħol u prevenzjoni ta' fastidju (sesswali). Jekk ma jkun hemm l-ebda politika kontra l-fastidju (sesswali) stabbilita għandha tiġi pprovduta gwida hawnhekk biex jiġi żgurat li l-membri kollha tal-persunal jiġu mfakkra bil-kodiċi ta' kondotta li ffirraw meta ssieħbu, kif ukoll bl-obbligu tagħhom li jittrattaw lil xulxin, u l-popolazzjoni li jservu, b'rispett. Ksur tal-kodiċi ta' kondotta għandu jiġi rrapporat u indirizzat kif xieraq permezz tal-meżzi interni xierqa u l-mekkaniżmi ta' l-Imment stabbiliti.

Monitoraġġ u evalwazzjoni. Il-monitoraġġ u l-evalwazzjoni, u l-għodod stabbiliti biex jippermettu dawn l-attivitàjet, huma parti integrali mill-istratgeġja. Dawn jiżguraw valutazzjoni regolari tal-implimentazzjoni tagħha, ir-rilevanza tal-istratgeġja għall-ħtiġijiet tal-persunal u l-formulazzjoni tal-emendi.

Čaħda ta' responsabbiltà. L-istratgeġja dwar il-benessri tal-persunal f'din il-gwida hija strettament relatata mal-benessri tal-persunal fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza. Din ma għandhiex tiġi konfuża ma' strategija shiħha tar-riżorsi umani biex jiġi indirizzati l-aspetti u l-komponenti kollha tal-ġestjoni tar-riżorsi umani. Madankollu, strategija dwar il-benessri tal-persunal tista' tiġi integrata fl-istratgeġja usa' tar-riżorsi umani tal-awtorità/organizzazzjoni tal-ażil u l-akkoljenza, jew tkun kuncettwalizzata f'konformità magħha.

L-istratgeġja/il-politika dwar il-benessri tal-persunal tinqaleb fi pjan ta' azzjoni infurmat minn kontribut mill-persunal wara li tkun twettqet valutazzjoni tal-ħtiġijiet. Din tkopri attivitàjet li diġi huma stabbiliti u li jitqiesu bħala utli mill-persunal, u tinklejti attivitàjet rakkmandati f'konformità mar-riżorsi disponibbli fl-awtorità. Il-pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal għandu jiġi žviluppat abbażi tal-objettivi u l-miżuri indikati fl-istratgeġja dwar il-benessri tal-persunal. L-attivitàjet kollha proposti għandhom jiġu allinjati mal-objettivi tal-istratgeġja dwar il-benessri tal-persunal, u jkunu realistiċi u jistgħu jitkejlu. Il-pjan ta' azzjoni huwa aċċessibbli għall-persunal kollu.

ANNESS 4. PJAN TA' AZZJONI DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL U MUDELLI TA' VALUTAZZJONI TAR-RISKJU

DESKRIZZJONI U MUDELL TAL-PJAN TA' AZZJONI GHALL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Il-pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-personal jipprovi referenza għall-objettivi, il-gruppi fil-mira u l-miżuri stabbiliti fl-istratgija dwar il-benessri tal-personal, u sommarju qasir tagħhom. Il-pjan ta' azzjoni sejkollu jqis il-baġit disponibbli għall-azzjonijiet proposti.

F'konformità mal-objettivi tal-benessri tal-personal għall-perjodu 20XX–20XX, l-awtorità XX tistabbilixxi l-pjan ta' azzjoni annwali tal-20XX għall-benessri tal-personal kif spiegat fil-mudell ta' hawn taħt.

OBJETTIV 1: IL-PREVENZJONI U T-TNAQQIS TA' STRESS RELATAT MAX-XOGĦOL				
Azzjoni	Dipartiment responsabbi	Implimentata minn (kategorija tal-personal, intern/estern)	Grupp fil-mira	Il-perjodu ta' żmien u l-frekwenza
Supervision	HR and linked staff welfare committee, for example	Staff welfare counsellor or external specialist, for example	First-line officers	Once a month and upon request
OBJETTIV 2: IL-PROMOZZJONI TA' KOMUNIKAZZJONI BLA XKIEL U TA' DINAMIKA PRODUTTIVA TAT-TIM				
Azzjoni	Dipartiment responsabbi	Implimentata minn (kategorija tal-personal, intern/estern)	Grupp fil-mira	Il-perjodu ta' żmien u l-frekwenza
Attivitajiet ta' bini ta' tim	Riżorsi Umani	Professionisti tal-bini tat-tim (interni jew esterni)	Ufficijal tal-ewwel linja u manigħers	Darbejn fis-sena
OBJETTIV 3: IL-PROMOZZJONI TAL-BILANČ BEJN IX-XOGĦOL U L-ĦAJJA PRIVATA				
Azzjoni	Dipartiment responsabbi	Implimentata minn (kategorija tal-personal, intern/estern)	Grupp fil-mira	Il-perjodu ta' żmien u l-frekwenza
Sport korporattiv	Riżorsi Umani	Professionisti esterni (fil-bini tax-xogħol)	Persunal kollu	Darbejn fil-ġimgħa

Deskriżzjoni u mudell tal-valutazzjoni tar-riskju

B'mod ġenerali, ir-riskji jistgħu jitqiesu bħala interni (bħal persunal inadegwat jew nuqqas ta' għoti ta' korsijet ta' taħriġ; dawn ir-riskji normalment huma aktar faċċi biex jiġu mmitigati), jew esterni. Huwa inqas probabbli li r-riskji esterni jistgħu jiġu indirizzati, u jista' ma jkunx possibbli li jiġu indirizzati, bħal f'każżejjiet ta' numri kbar f'daqqa ta' wasliet ta' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali jew pandemija tas-saħħha pubblika. Kemm il-valutazzjonijiet tar-riskju interni kif ukoll dawk esterni jistgħu jsegu luogħi simili f'termini ta' approċċ, iżda dan jiddependi mill-għodod lokali u interni tal-valutazzjoni tar-riskju stabiliti. Eżempju bażiku tad-dokumentazzjoni u l-logicx li għandha tintuża meta wieħed jiffoka fuq ir-riskji interni huwa pprovdut hawn taħt.

Riskji interni. L-ewwel kolonna tindika fatturi ta' riskju potenzjali identifikati mill-manigment superjuri u mill-ufficjali tal-ewwel linja. Il-membri rilevanti kollha tat-tim għandhom jiġu involuti fuq baži regolari biex jipprovdu feedback dwar ir-riskji u l-ħtiġijiet emerġenti. It-tieni kolonna tindika riskju **għoli (H)**, **medju (M)** jew **baxx (L)**. It-tielet kolonna tissuġġerixxi attivitajiet li jistgħu jidher il-riskju. Ir-raba' kolonna tispjega min huwa responsabbi mis-segwitu ta' dawn l-attivitajiet biex tīġi żgurata l-mitigazzjoni, u l-ħames kolonna tindika l-iskeda taż-żmien.

RISKJI INTERNI				
FATTURI TA' RISKJU IDENTIFIKATI	LIVELL TAR-RISKJU	KONTROLLI BIEX JIĞI MMINIMIZZAT IR-RISKJU	MIN HUWA RESPONSABBLI?	META GHANDU JSIR L-ISFORZA TA' MITIGAZZJONI?
Il-personal mhuwiex konxju ta' dak li huwa mistenni minnu fir-rigward ta' incidenti kritiči/ta' sikurezza	M	<ul style="list-style-type: none"> — L-ufficjali tar-riżorsi umani u tas-sikurezza u tas-sigurtà (appoġġati mill-manigħi) jispiegaw lill-personal kollu l-politiki, l-ghodod u l-linji ta' rapportar stabbiliti — Il-meżzi użati biex jiġu kkomunikati tali politiki jvarjaw skont il-ħtiġijiet/l-access tal-personal li għandu jiġi infurmat (laqgħat online jew wiċċi imb wiċċi, eċċ.) — Il-politiki u l-fuljetti jkunu disponibbli għall-personal kollu (b'mod elettroniku kif ukoll f'kopja stampata) — Il-personal li jindika l-interessi spċifici tiegħi fi kwistjonijiet relatati mal-bennessi tal-personal u l-ġestjoni ta' incidenti kritiči partikolari jingħata t-taħbi meħtieg — Il-personal imharreg huwa mħegġeg biex joffri ruħu b'mod volontarju bħala persuna fokali fuq incidenti kritiči u kif dawn jiġu ġestiti 	Id-dipartiment tar-riżorsi umani u d-dipartiment tas-sikurezza u s-sigurtà bl-appoġġ tal-manigment superjuri	<ul style="list-style-type: none"> — Matul l-induzzjoni il-personal kollu jiġi introdott ghall-SOPs dwar il-ġestjoni tal-inċidenti kritiči — Matul l-iskjerament il-personal ikun involut f'sessjonijiet ta' aggornament dwar il-ġestjoni tal-inċidenti kritiči — L-aġġornamenti għall-SOPs (jew miżuri oħrajn) jiġu kkomunikati fuq baži kontinwa
L-ufficjali tal-ewwel linja huma involuti b'mod regolari f'attivitajiet ad-hoc barra mis-sigħat tax-xogħol minħabba influss għoli ta' applikanti	H	<ul style="list-style-type: none"> — Il-manigħi diretti jiżviluppaw skeda ta' rotazzjoni ċara li tippermetti lill-personal kollu jieħu pawżi, tmiem il-ġimgħa mingħajr xogħol u liv annwali f'konformità mal-proċedura nazzjonali u l-kuntratt — F'kollaborazzjoni mad-dipartiment tar-riżorsi umani, jiġi žviluppat protokoll ċar dwar kif wieħed għandu jfiq u jirkupra maż-żmien (eż. l-introduzzjoni ta' cikli ta' mistrieħ u ta' rkupru matul żminijiet ta' influss għoli) — Jinholoq roster ta' professionisti biex jappoġġaw lill-membri tat-tim ewlieni fi dmirrijiethom matul żminijiet ta' influss għoli 	Id-dipartiment tar-riżorsi umani f'kollaborazzjoni mal-manigħi superjuri	<ul style="list-style-type: none"> — Bħala parti mill-attivitajiet regolari ta' ppjanar ta' kontingenza, jiġu aġġornati l-iskedi ta' rotazzjoni (manigħi/dipartiment tar-riżorsi umani) — Il-politika tar-riżorsi umani dwar il-mistrieh u l-irkupru u beneficijiet oħrajn tiġi kkomunikata matul l-induzzjoni — Jiġu aġġornati d-dettalji ta' kuntatt/id-disponibbiltà ta' esperti inklużi f'rrosters interni b'mod regolari (dipartiment tar-riżorsi umani)

Il-valutazzjoni tar-riskji li l-membri tal-personal jiffaċċjaw fuq baži regolari permezz ta' intervisti semistrutturati jew diskussionijiet ta' gruppi fokus tgħin biex jiġu evitati problemi severi esperjenzati mill-personal fit-tul. Huwa rrakkomandat li l-manigħi ifittxu u jiġbru informazzjoni mill-personal fuq baži regolari (78).

(78) Irreferi għall-Parti III: Monitoragg u evalwazzjoni, it-Taqṣima 3.3 "Monitoragg tal-progress fil-qasam tal-bennessi tal-personal (Għodda 3)".

ANNESS 5. MESSAĞġI DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Il-messaġġi dwar il-benessri tal-personal huma fformulati bl-aħjar mod bħala l-eżitu ta' ħtiega ta' benessri tal-personal u valutazzjoni tar-riskju u konsultazzjoni mal-personal. Il-messaġġi jeħtieg li jkunu rilevanti u jistgħu jvarjaw skont il-kategorija tal-personal. Dak li jista' jkun utli għall-uffiċċiali tal-ewwel linja jista' ma jkunx utli għal maniġer superjuri u viċi versa. Għalhekk, huwa rrakkomandat li l-messaġġi jiġu żviluppati b'mod konġunt mal-membri tal-personal rispettivi. Il-messaġġi dwar il-benessri tal-personal għandhom jiġu rieżaminati b'mod regolari sabiex ikunu f'waqthom u aġġornati għall-prioritajiet tal-benessri tal-personal identifikati bħala rilevanti f'dak iż-żmien. Jista' jiġi kkunsidrat ukoll l-użu tal-parir ta' professjonisti esterni dwar il-kontenut u l-viżwalizzazzjoni tal-messaġġi. L-eżempji ta' hawn taħt iservu bħala punt tat-tluq tad-diskussjoni. Kull awtorità hija mħeġġa tifformula messaġġi, bil-lingwa tagħha stess, li huma rilevanti, konċiżi, konvinċenti u attraenti. Huwa rrakkomandat ukoll li l-messaġġi dwar il-benessri tal-personal jiġu ppreżentati b'attenzjoni u b'mod kreattiv biex jiffacilitaw il-fehim u t-tixrid billi titqies id-diversità fi ħdan il-grupp fil-mira (f'termini ta' kompiti ta' xogħol, età, ġeneru, sfond kulturali, kompożizzjoni tal-familja, eċċ.).

(A) SUĞġERIMENTI GHAL MESSAġġI ĠENERALI DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL LI JINTRODUĊU L-ISTRATEġIJA DWAR IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Eżempju tal-format: fuljett.

Eżempju ta' titolu: “Daqqa t'għajnej lejn l-istrategija interna tagħna dwar il-benessri tal-personal”.

OFFERTI TA' KURA MINGħAND L-IMPJEGATUR TIEGħEK	EŻEMPIJ LI GHANDHOM JIDDAHHLU BIEX JIġu SPJEGATI L-PUNTI EWLENIN
Inti għandek l-appoġġ proattiv tad-dipartiment tar-riżorsi umani; tal-politiki dwar is-sikurezza, is-sigurtà u t-taħriġ; tal-maniġer dirett tiegħek; u tal-pari tiegħek. F'dan il-fuljett, tista' ssib parir dwar lil minn għandek tikkuntatt ja għal diversi tipi ta' appoġġ	Niżżejjel eżempju wieħed għall-kategorija tal-personal indikata u kuntatt għal aktar informazzjoni. Pereżempju: <ul style="list-style-type: none"> — id-dipartiment tar-riżorsi umani huwa responsabbli mill-komunikazzjoni ta' politiki dwar il-mistrieħ u l-irkupru, listi tad-dettalji ta' kuntatt tat-timijiet ta' appoġġ (tim tal-ġestjoni tal-istress, konsulent tal-personal, indirizz tal-email għall-kondiviżjoni tat-thassib dwar kwistjonijiet relatati mal-benessri, eċċ.). — il-maniġers diretti, f'kollaborazzjoni mad-dipartiment tas-sikurezza u s-sigurtà, huma responsabbli mill-komunikazzjoni tal-SOP dwar il-ġestjoni ta' incidenti kritiči
Aħna se ninfurmawk dwar kif tista' timpenja ruħek b'mod proattiv f'appoġġ għall-bini tal-kapaċitajiet biex ittejjeb l-identifikazzjoni tas-sinjal ta' twissija ta' stress u ta' eżawriment tiegħek	Elenka xi eżempji ta' interventi ta' bini tal-kapaċitajiet u kuntatt li minnu l-personal jista' jikseb aktar informazzjoni: taħriġ dwar kif jiġu rikonoxxuti sinjal ta' stress, hili fit-tmexxija u aktar.

OFFERTI TA' KURA MINGHĀND L-IMPJEGATUR TIEGHĒK	EŽEMPJI LI GHANDHOM JIDDAHHLU BIEX JIŪ SPJEGATI L-PUNTI EWLENIN
Huwa importanti li ssib bilanč tajjeb bejn ix-xogħol u l-ħajja privata billi tistabbilixxi limiti tajbin għas-saħħha u billi tieħu l-liv annwali kollu li inti intitolat għalih	Xogħloks huwa importanti iżda l-ħajja personali tiegħek hija importanti wkoll. Iltaqa' mal-ħbieb u qatta' l-ħin mal-familja, kun ġerti li tagħmel eżerċizzu b'mod regolari, hu l-liv annwali tiegħek (l-intitolamenti huma bejn XX ijiem u XX ijiem). Biex issir taf aktar, ikkuntattja XX
Għalkemm se ninfurmawk dwar il-politiki importanti li għandhom jiġi kkunsidrati fix-xogħol tiegħek ta' kuljum, hija wkoll ir-responsabbiltà tiegħek li tiffamiljarizza ruħek ma' dawn il-politiki (benessri tal-persunal, kodiċi ta' kondotta, gliedha kontra l-fastidju (sesswali), eċċ.)	<ul style="list-style-type: none"> — Sib il-kodiċi ta' kondotta tagħna hawnhekk (daħħal il-link għas-sit web) — Sib il-politika tagħna kontra l-fastidju (sesswali) hawnhekk (daħħal il-link għas-sit web) — Sib l-istratxgħija tagħna dwar il-bennessri tal-persunal hawnhekk (daħħal il-link għas-sit web) <p>Jekk id-dokumenti ma jkunux disponibbli online, daħħal id-dettalji ta' kuntatt tal-persuna li tista' tipprovd i-l-kopja stampata tad-dokumenti</p>
Bħala l-impjegatur tiegħek, għandna rwol kruċjali x'naqdu biex inżommuk sikur u nippermettulek taħdem b'mod professjonal. Int ukoll għandek ġerti responsabbiltajiet biex tieħu ħsieb tiegħek innifsek	Il-kura personali hija importanti. L-aktivitajiet li ġejjin se jgħinuk tieħu ħsieb saħħtek jekk tagħmilhom b'mod regolari: <ul style="list-style-type: none"> — mur mixjet regolari, ipprova l-yoga jew xi sport ieħor, ara li jkollok dieta tajba għas-saħħha, u żomm 'il bogħod mix-xorb b'ħafna zokkor, alkohol żejjed jew użu ta' sustanzi oħrajn (eż. in-nikotina) — ippjana kontrolli tas-saħħha annwali
Involvi ruħek b'mod attiv fl-aktivitajiet offruti u pprovdni feedback kostruttiv dwar x'jaħdem għalik, x'ma jaħdimx u għaliex	Bħalissa qed noffru: <ul style="list-style-type: none"> — superviżjoni edukattiva (specifika meta din tkun disponibbli) — konsulenza individwali fuq talba (ikkuntattja XX) — laqgħat tat-tim ta' kull xahar — Għal suġġerimenti jew feedback jekk jogħġbok už-a l-email li ġej: <p>MT</p>

(B) SUĞGERIMENTI BIEX JIĞI KOPERT SUĞGETT PARTIKOLARI, BL-UŻU TAL-EŽEMPJU TA' EŽAWRIMENT

Huwa rrakkmandat li jiġi žviluppati blokok ta' informazzjoni sempliċi li jindirizzaw it-tħassib ewljeni li tqajjem mill-persunal b'mod sempliċi u konċiż. Tal-inqas, dawn il-blokok ta' informazzjoni jiġbru dawn li ġejjin.

- **Dwar xiex** qed nitkellmu (definizzjoni)?
- **Kif** nistgħu nidentifikaw il-problema (spjegazzjoni tal-problema u x'jikkawżaha)?
- **X'għandu/x'jista'** jsir (pjani ta' azzjoni li jiġbor suġġerimenti għall-prevenzjoni u r-rispons)?

Il-formati li fihom għandhom jiġi kondiviżi tali blokok ta' informazzjoni jistgħu jinkludu:

- fuljetti jew kartolini stampati;
- taqsima assenjata tas-sit web tal-awtorità;
- il-kondiviżjoni ta' diversi blokok ta' informazzjoni bħala parti minn strateġija ta' komunikazzjoni.

- **Eżempju 1.** It-trimestru 1 jiffoka fuq l-istress, u kull xahar messaġġ dwar is-suġġett jiġi kkomunikat permezz ta' email lill-persunal kollu. It-trimestru 2 jiffoka fuq il-

komunikazzjoni. It-trimestru 3 jiffoka fuq komunikazzjoni rispettuża u trasparenti. It-trimestru 4 jiffoka fuq il-ħtieġa ta' tmexxija tajba.

- **Eżempju 2.** Huwa allokat xahar specifiku biex jenfasizza l-importanza tal-benessri fuq il-post tax-xogħol u, skont il-prioritajiet ewlenin identifikati, jiġu pprovduti sessjonijiet ta' taħriġ, messaġġi u informazzjoni.

EŻEMPJU: BLOKKA TA' INFORMAZZJONI DWAR L-EŽAWRIMENT

X'inhu l-eżawriment?

L-eżawriment jiddeskrivi r-rispons psikoloġiku ta' individwu għal fatturi ta' stress kroniku fuq il-post tax-xogħol. Għalkemm ma jitqiesx bħala kundizzjoni medika, jista' jinfluwenza s-saħħha ġenerali tiegħek u jista' jirrikjedi attenzjoni klinika. Eżawriment jitqies ukoll bħala kriżi fir-relazzjoni tiegħek max-xogħol b'mod ġenerali (79).

X'inħuma s-sinjal ta' twissija tal-eżawriment?

- **Sinjal fiziċċi.** Għeja kbira (tħossok għajnej u bla saħħha), nuqqas ta' aptit u/jew bidla fid-drawwiet tal-irqad.
- **Sinjal emozzjonali.** Ċiniżmu, perspettiva negattiva u nuqqas ta' motivazzjoni, inkluż nuqqas ta' empatija.
- **Sinjal intellettuali.** Tnaqqis fl-effikaċċja professjonal u n-nuqqas ta' kapacità li wieħed ikun proattiv jew jieħu d-deċiżjonijiet meħtieġa.
- **Sinjal ta' mgħibba.** L-użu ta' mekkaniżmi negattivi biex wieħed ikampa, bħal ikel eċċessiv, il-qbiż ta' xi ikliet, iż-żieda fil-konsum tal-alkoħol u li wieħed jasal tard għax-xogħol.

“X'inħuma l-ispejjeż għan-nuqqas ta' traduzzjoni?”

L-eżawriment jirriżulta l-aktar minn stress kroniku fuq il-post tax-xogħol. Dan jinkludi xogħol żejjed u pressjoni estrema, nuqqas ta' kontroll fuq l-iskadenzi, appoġġ soċjali dgħajjef u žvilupp professjonal futur incert.

Kif jiġi evitat u indirizzat l-eżawriment.

- **Irrifletti.** X'inħuma l-kawżi ewlenin tal-istress li qed tesperjenza bħalissa?
- **Eżamina.** Kif nindirizza l-istress b'mod ġenerali?
- **Ibdel:** X-mekkaniżmi negattivi biex inkampa nuża? Jistgħu jiġu sostitwiti b'azzjonijiet pożittivi? Jekk iva, liema?

Appoġġa. Meta nħares lejn dan ta' hawn fuq, jeħtieġ li nikseb l-appoġġ mingħand xi ħadd? Dan jista' jkun xi ħadd intern jew estern. Jekk iva, ikkuntattja XX.

(79) Ara d-definizzjonijiet ipprovduti fl-Anness 1 “Definizzjonijiet”.

ANNESS 6. MUDELL TAL-GRILJA TAL-INTERVISTA TAR-REKLUTAĠġ

Hawn taħt hawn xi eżempji ta' mistoqsijiet marbuta mal-ġestjoni tal-istress u l-kura personali li jistgħu jiddaħħlu fi grilja ta' intervista eżistenti.

Rwol: daħħal il-pożizzjoni

Kandidat:

Introduzzjoni

- Introduzzjonijiet tal-membri tal-bord tal-intervisti.
- Irringazzja lill-kandidat għall-applikazzjoni tiegħu. Spjega l-iskop ta' dan l-istadju tal-proċess tal-għażla.
- Spjega li l-intervista se ddum madwar siegħha u se jkollhom l-opportunità li jagħmlu mistoqsijiet fl-aħħar.

MISTOQSIJET TAL-INTERVISTA	INDIKATURI EWLENIN	EVIDENZA LI TINGħATA MARKA SKONT INDIKATURI MIT-TWEĞIBA TAL-KANDIDAT (INDIKA JEKK INTLAHQITX BIS-SHIH (10 PUNTI), INTLAHQQET PARZJALMENT (5 PUNTI) JEW MINTLAHQITX (0 PUNTI))
----------------------------	--------------------	---

Qasam ewlioni 1: motivazzjoni		
Tista' tgħidilna l-motivazzjoni tiegħek biex tapplika għal dan ix-xogħol? X'se jaġħmel dan ir-rwol differenti minn dak li għamilt qabel, u kif se tipprepara lilek innifsek għal din il-bidla? X'inħuma l-pjanijiet tal-karriera tiegħek għall-5 snin li ġejjin?	Eżempji ta' indikaturi <ul style="list-style-type: none"> — Juri fehim tajjeb tal-kamp ta' applikazzjoni tar-rwol u jista' jidentifika l-isfidi personali li jirrappreżenta — Jispjega l-motivazzjoni tiegħu għall-impjieg — Jixtieq jaħdem fil-qasam tal-azil/migrazzjoni — Għandu esperjenza fl-iżvilupp ta' programmi — Jiżvilupp u jħegġeg soluzzjonijiet ġodda u innovattivi 	Kumment: Puntegg finali:

Qasam ewlioni 2: l-etika tax-xogħol u l-orientazzjoni tar-riżultati (valuri relatati: ir-responsabbiltà, il-kreattività u l-integrità (jiżvela kif il-kandidat jindirizza dilemmi u jsolvi problemi, u l-kapaċċità tiegħu li jikkritika lilu nnifsu u jitgħalleem mill-esperjenza)		
Jekk jogħġibok ikkondividxi xi eżempji ta' kif urejt l-etika tax-xogħol u l-imġiba orjentata lejn ir-riżultati tiegħek. Dawn l-eżempji għandhom juru l-impatt li kellhom l-etika tax-xogħol u l-imġiba orjentata lejn ir-riżultati tiegħek fuq il-kollegi u/jew il-personal taħt il-manġġment dirett tiegħek	Eżempji ta' indikaturi <ul style="list-style-type: none"> — Iżomm lilu nnifsu responsabbi mill-kisba tar-riżultati — Iżomm lilu nnifsu responsabbi mit-twettiq tar-responsabbiltajiet tiegħu, jipprovd i-l-appoġġ għall-iżvilupp meħtieg biex tittejjeb il-prestazzjoni u japplika miżuri xierqa meta ma jintlaħqux ir-riżultati — Jinvolvi ruħu u jimmotiva lil oħrajn — Jirreferi għall-importanza tal-bini ta' tim — Jirreferi għall-importanza ta' komunikazzjoni regolari mal-membri tat-tim kif ukoll ta' feedback individwali kostruttiv — Jagħti valur lid-diversitèt; jaraha bħala sors ta' saħħa kompetittiva 	Kumment: Puntegg finali:

MISTOQSIJET TAL-INTERVISTA	INDIKATURI EWLENIN	EVIDENZA LI TINGHATA MARKA SKONT INDIKATURI MIT-TWEĞIBA TAL-KANDIDAT (INDIKA JEKK INTLAHQITX BIS-SHIH (10 PUNTI), INTLAHQET PARZJALMENT (5 PUNTI) JEW MINTLAHQITX (0 PUNTI))
Qasam ewlioni 3: ġestjoni tal-istress u kura personali		
Għar-rwol li qed tappika għalihi, se jkun meħtieg li twassal xogħloġ fil-ħin u f'livell għoli ta' kwalità u preċiżjoni. Kif thossok dwar dan u x'inhi l-esperjenza tiegħek tal-miri tal-produzzjoni bi skadenzi stretti meta potenzjalment fl-istess ħin tiprova tindirizza prioritatiet li jikkompetu magħhom?	<p>Eżempji ta' indikaturi</p> <ul style="list-style-type: none"> — Iżomm lilu nnifsu, flimkien mal-membri tat-tim, responsabbi mill-kisba tar-riżultati — Jirreferi għal ippjanar xieraq — Jirreferi għal delega u prioritizzazzjoni — F'każ ta' nuqqas ta' għarfien dwar kwistjoni, jitlob taħriġ addizzjonali għall-iż-żvilupp — Sahra possibbli fejn meħtieg, iżda mhux fuq bażi regolari (bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata) 	Kumment: Puntegg finali:
Jekk jogħġbok agħtina eżempju ta' meta kellek taħdem fuq assenjament diffiċċi u/jew tittrattra ma' kollega pjuttost mhux kooperativ fil-fhemma tiegħek u kif solvejt din is-sitwazzjoni	<p>Eżempji ta' indikaturi</p> <ul style="list-style-type: none"> — L-importanza tat-tim — Talba f'waqtha u xierqa għal għarfien espert addizzjonali — Approċċ partecipattiv fl-ippjanar tal-kompli/assenjament rispettiv — Kapaċità li jipprovd struzzjonijiet čari — Komunikazzjoni bikrija mal-membri tal-personal biex jiġi evitat nuqqas ta' fehim tal-kompli u l-iskedi ta' żmien 	Kumment: Puntegg finali:
X>tagħmel normalment meta thossox taħt pressjoni jew stress? Irreferi għal oqsma li thoss li tiġġestixxi tajjeb u oqsma fejn taħseb li għandek lok biex ittejjeb l-approċċ tiegħek	<p>Eżempji ta' restrizzjonijiet</p> <ul style="list-style-type: none"> — Jistabbilixxi limiti xierqa mal-kollegi — Ippjanar realistiku — Stil ta' ħajja tajjeb għas-saħħha (eż. involviment f'attività fizika regolari) — Jiżgura bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata — Ma jistħix jitlob l-għajnejnna 	Kumment: Puntegg finali:
Immaġina li tidħol fil-faċilità ta' akkoljenza (għall-uffiċċiali tal-akkoljenza) jew fil-kamra tal-intervista (ghall-haddiema tal-każ) u applikant javviċinak b'xafra f'idu filwaqt li jgħidlek li se jipprova jneħħi ħajtu b'idejh jekk jirċievi deċiżjoni negattiva dwar l-applikazzjoni tiegħu. Dan huwa xenarju diffiċċi izda jekk jogħġbok ipprova ssuġġerixxi x'taħseb li tista' /għandek tagħmel biex issolvi s-sitwazzjoni	<p>Eżempji ta' tweġibiet</p> <ul style="list-style-type: none"> — Generalment, inkun iffamiljarizzajt ruħi ma' informazzjoni dwar il-ġestjoni kritika tal-inċidenti pprovduta mill-impiegatur tiegħi, x'għandi nagħmel u x'ma għandix nagħmel, u nkun konxju tal-SOPs stabbiliti f'dawn il-każijiet — Nipprova nżomm vuċi kalma — Nipprova ma nippanikkjax u nitkellem b'mod kalm, filwaqt li niżgura li nżomm distanza sikura mill-applikant — Nipprova ma nagħtix dahri lill-applikant u nżomm kuntatt mal-ghajnejn — Nindika li nista' nisma' li hu qiegħed f'sitwazzjoni hażina u mbeżże' u li nixtieq nifhem aħjar. Għal dan il-ġhan, hemm bżonn li npoġġu bilqiegħda u nieħdu l-ħin, u hemm bżonn li jneħħi x-xafra — Nistaqsi jekk jixtieqx ftit ilma. Din tista' tipprovd wkoll opportunità biex tintalab l-ġħajnejnna 	Kumment: Puntegg finali:

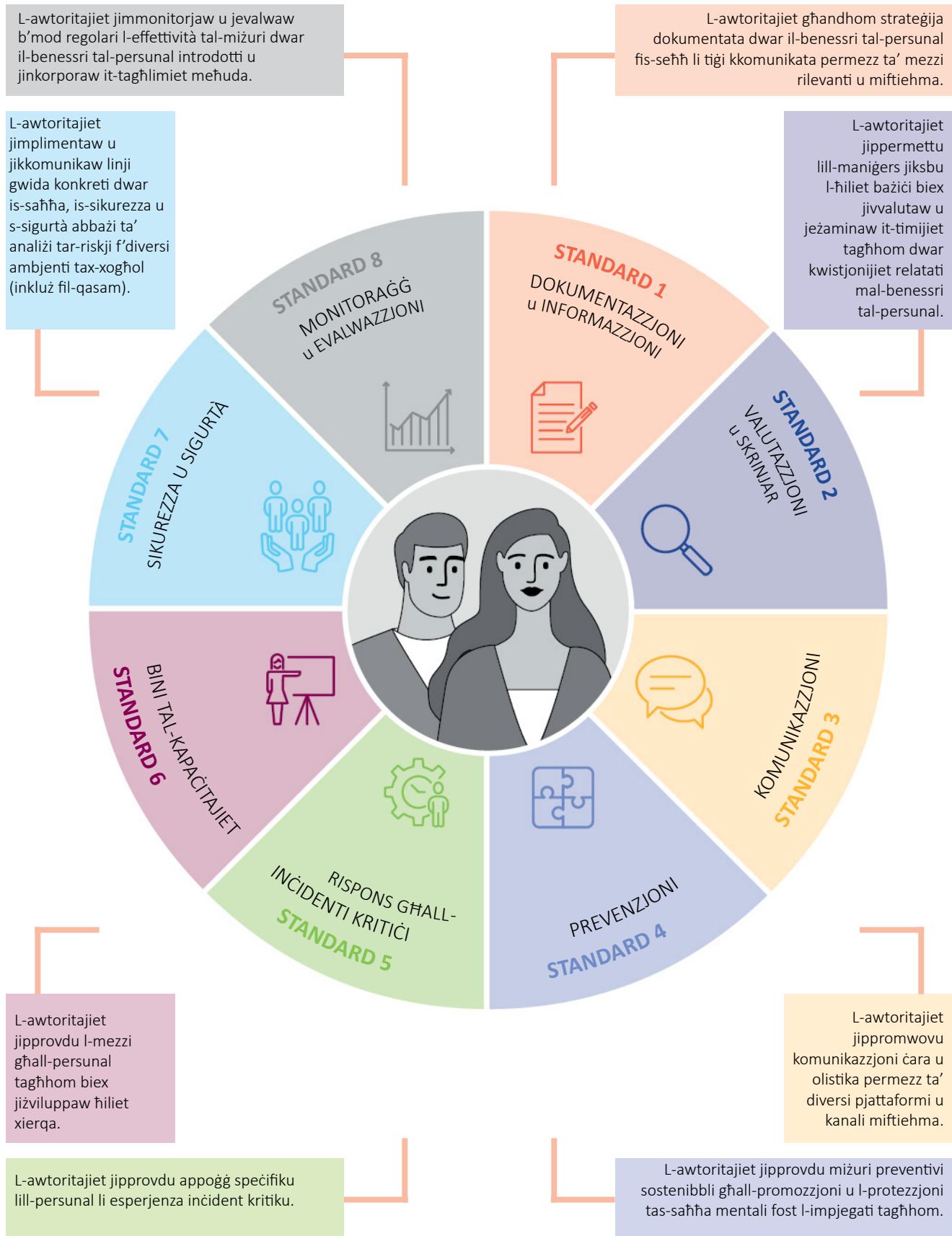
MISTOQSIJET TAL-INTERVISTA	INDIKATURI EWLENIN	EVIDENZA LI TINGĦATA MARKA SKONT INDIKATURI MIT-TWEĞIBA TAL-KANDIDAT (INDIKA JEKK INTLAHQITX BIS-SHIH (10 PUNTI), INTLAHQET PARZJALMENT (5 PUNTI) JEW MINTLAHQITX (0 PUNTI))
Qasam ewleni 4: kodiċi ta' kondotta		
Membru tal-persunal jirrapporta għandek (maniġer taċ-ċentru ta' akkoljenza) li għandu suspett li membru ieħor tal-persunal potenzjalment qed jabbuża minn persuna żagħżugha, peress li dan deher iġib lil din il-persuna fl-uffiċċju tiegħi b'mod regolari u jagħlaq il-bieb. X'azzjoni tieħu u lil min tinvolvi?	<p>Eżempji ta' indikaturi</p> <ul style="list-style-type: none"> — Rikonoxximent li din hija allegazzjoni serja u għandha tiġi segwita minnufih permezz ta' mezzi ta' rapportar interni/xierqa — Politika ta' tolleranza żero fir-rigward tal-abbuż / fastidju sesswali (li tinkludi beneficiarji ta' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali) 	Kumment: Puntegg finali:
Puntegg globali		

Għeluq

- Staqsi jekk il-kandidat għandux xi mistoqsijiet.
- Spjega l-istadji tal-proċess tal-għażla u meta l-kandidat għandu jistenna li jisma' l-eżitu.
- Ikkonferma d-disponibbiltà li jibda jekk jiġi offrut ix-xogħol.
- Ivverifika d-dettalji u l-adegwatezza tar-referenti li jkollhom jiġu kkuntattjati qabel ma tiġi kkonfermata offerta.
- Iċċekkja jekk hemmx ogħżejjonijiet għal kontroll tar-rekords tal-pulizija.

Oqsma ewlenin oħrajn li għandhom jiġu inkluži skont ilprofil tal-impieg: għarfien espert tekniku (għarfien, ħiliet u esperjenza), kollaborazzjoni (inkluż ma' donaturi, ġestjoni tas-ħab lokali), finanzi (ċiklu tal-baġit), monitoraġġ u evalwazzjoni, eċċ.

STANDARDS TAL-BENESSRI TAL-PERSUNAL



Kif tikkuntattja lill-UE

Personalment

Madwar I-Unjoni Ewropea kollha hemm mijiet ta' centri ta' informazzjoni tal-Europe Direct. Tista' ssib l-indirizz tal-eqreb centru għalik f'dan is-sit: https://europa.eu/european-union/contact_mt

Bit-telefown jew bil-posta elettronika

Europe Direct huwa servizz li jwieġeb il-mistoqsijiet tiegħek dwar I-Unjoni Ewropea. Tista' tikkuntattja dan is-servizz:

- bit-telefown bla ħlas: 00 800 6 7 8 9 10 11 (ċerti operaturi jafu jipponu ħlas għal dawn it-telefonati),
- fuq dan in-numru standard: +32 22999696, jew
- bil-posta elettronika permezz: https://europa.eu/european-union/contact_mt

Kif issib tagħrif dwar I-UE

Online

L-informazzjoni dwar I-Unjoni Ewropea bil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE hija disponibbli fuq is-sit web Europa fuq: https://europa.eu/european-union/index_mt

Pubblikazzjonijiet tal-UE

Tista' tniżżeż mill-internet jew tordna l-pubblikazzjonijiet tal-UE, li xi wħud minnhom huma bla ħlas u xi oħrajn bil-ħlas, minn: <https://op.europa.eu/mt/publications>. Kopji multipli ta' pubblikazzjonijiet bla ħlas tista' tiksibhom billi tikkuntattja lil Europe Direct jew liċ-ċentru tal-informazzjoni lokali tiegħek (ara https://europa.eu/european-union/contact_mt).

Il-liġi tal-UE u dokumenti relatati

Għal aċċess għall-informazzjoni legali tal-UE, inkluz il-liġijiet kollha tal-UE mill-1952 'i hawn, fil-verżjonijiet lingwistiċi uffiċjali kollha, żur is-sit EUR-Lex hawnhekk: <http://eur-lex.europa.eu>

Data Miftuħha mill-UE

Il-portal tad-Data Miftuħha mill-UE (<http://data.europa.eu/euodp/mt>) jiprovoji aċċess għal settijiet tad-data mill-UE. Id-data tista' titniżżeż mill-internet u tintuża mill-ġdid bla ħlas, kemm għal skopijiet kummerċjali kif ukoll mhux kummerċjali.



L-Ufficċju tal-Pubblikazzjonijiet
tal-Unjoni Ewropea