

澳大利亚工作场所安全

为聘用非英语工作者的雇主提供
的工作安全与健康指南



PMfresh Pty Ltd 依照与新南威尔士州
工作安全局（SafeWork NSW）签订的可执行承诺书编定



目录

在澳大利亚工作..... **2**

引言 **2**

背景 **3**

您需要做什么? **4**

入职培训 4

磋商 5

风险评估 6

风险控制 8

培训 11

监控 12

管理和绩效 12

信息和态度 12

如何获得更多帮助? **13**

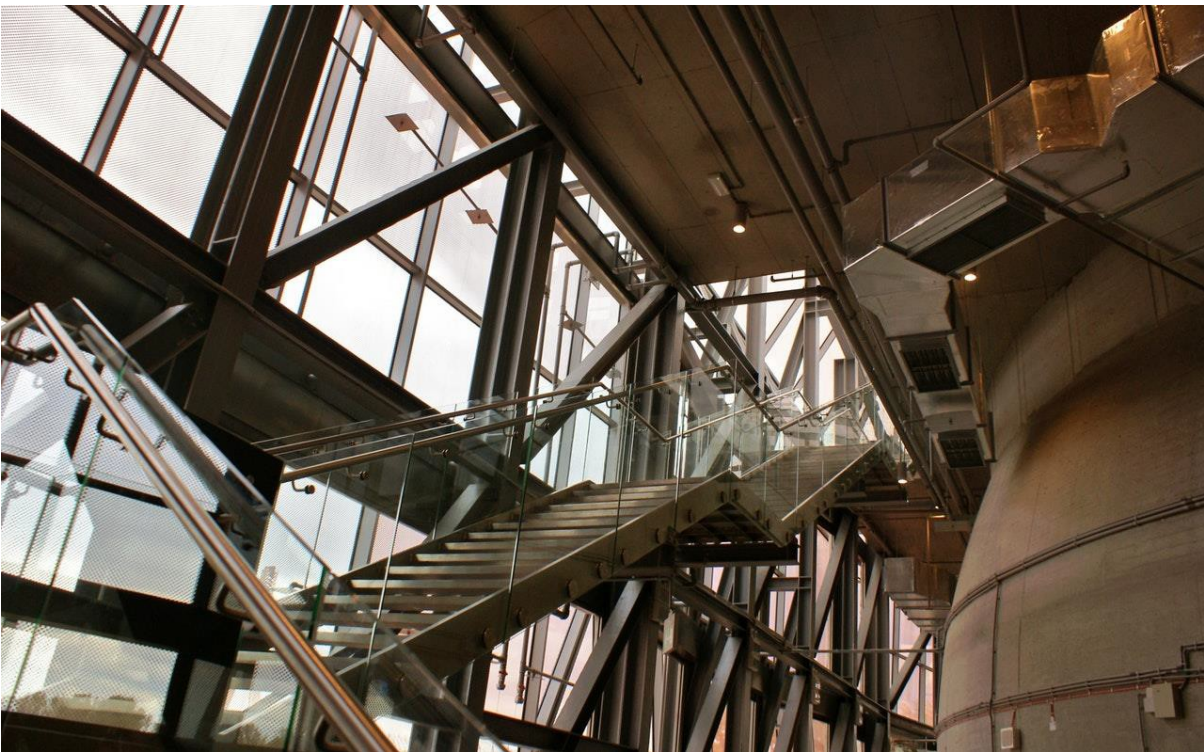
表格和文件..... **13**

总结 **14**

在澳大利亚工作

引言

本指南由 PMfresh Pty Ltd 依照与新南威尔士州工作安全局（SafeWork NSW）签订的可执行承诺书编定。该指南旨在为聘用或打算聘用 CALD（文化和语言多样化）的员工的雇主提供帮助。CALD员工是以英语为第二语言或完全不会说英语的人士。



背景

澳大利亚是一个多元文化的社会，人们在家庭和工作场所使用的语言具有多样性。随着许多工人前往澳大利亚开展短期工作或度假，这种语言文化的多样性也随之增加。

雇主知道并不是所有劳动者都具有很高的英语水平。即使员工能说一口流利的英语，他们对于的“风险”和“安全”界限的认识也因文化而异，而且他们可能并不了解澳大利亚对工作场所的风险控制或事故报告的重视程度。

法律承认澳大利亚许多工作场所的雇员之间存在巨大的文化和语言多样性（CALD）。根据新南威尔士州《工作场所健康与安全法规》（第 39 条）规定雇主必须“以所有员工都容易理解的方式”提供信息、培训和指导。这意味着，无论员工的语言或文化背景如何，雇主都必须让员工意识到并理解安全的重要性。

此外，请务必记住，语言与文化或继承的传统有所不同。即使两个人说同一种语言，也不意味着他们对于安全有着相同的理解。

若雇主不遵守安全法规，则会受到相应的处罚，包括罚款和起诉。

您需要做什么？

《工作场所健康与安全法》规定雇主必须采取各种措施，履行该法律规定的“首要照顾义务”。雇主应在“合理可行”的范围内尽可能确保工作场所的安全，这是该义务的核心所在（更多信息，请访问www.jopl.com.au/cald.html）。

安全的工作场所应具备什么特征？首先，必须设立一个**系统**。系统是指用于识别、了解和管理风险，沟通、培训并持续提高工作场所的安全性的有规律的模式化过程。

接下来本指南将详细讨论这些概念，并概述雇主在支持非英语工作者方面必须采取的重要步骤作。

入职培训

任何员工初次进入您的工作场所时都难免会感到不知所措。无论他们经验丰富与否，新的工作场所、同事、经理和环境都会给他们带来压力。如果您不着手缓解员工的压力，就会导致安全问题。

您必须制定一套入职培训流程，旨在：

- 帮助员工适应工作环境。
- 帮助员工熟悉主要工作人员（安全人员、急救人员、消防监督人员、健康及安全代表）。
- 概述应急程序。
- 介绍行为标准及期望。
- 帮助员工了解自己的职责。
- 给予员工提出安全问题的机会，并发现他们可能存在的困惑。

您可以先使用我们的入职培训幻灯片，网址为: www.jopl.com.au/cald.html

一对一指导最为高效。在员工就职的第一天花时间指导他们，这样不仅可以节约时间和金钱，还可以降低工伤风险。

在某些文化中，表现出不理解可能被视为无礼行为，因此确保员工理解入职培训的内容具有十分重要的意义。例如，您的员工在入职培训过程中可能会点头微笑，但这不能意味着他们理解培训内容！这就是为什么伙伴系统或指导系统如此重要。雇主可以通过这些系统向新员工展示该做什么、该去哪里、建立行为安全模型，而不是发出他们可能无法理解的指示。

磋商

雇主应该与员工互相商讨问题。这意味着：

- 给予员工提出安全问题和忧虑的机会。
- 交流安全信息（工作场所发生了“什么？”）。
- 跟进安全问题并告知员工相关计划的内容（‘我们通过采取哪些措施来处理这一安全问题’）。

磋商要求各不相同，取决于工作场所的规模和最能满足员工的需求的方式。例如，您可以每天举行工具箱会议，也可以通过布告栏发布相关安全事宜并定期召开安全团队会议。

所有涉及安全的相关信息必须易于理解。您需要了解您的员工以及什么方式对他们有用。

雇主可通过现场调查，检查员工是否正确理解安全问题并将理解转化为安全工作实践。主要问题包括但不限于：您是否理解该信息？您是否有任何之前未曾有机会提出的问题？请告诉我急救箱的位置？哪里可以获取安全数据表（SDS）？什么是安全数据表？

了解您的员工

- 出生国是哪里？
- 曾在哪里工作过？
- 在那里工作怎么样？
- 他们理解澳大利亚的工作环境吗？
- 他们识字吗？

注意：永远不要假定某人识字。他们来自某一国家并不代表他们能读写该国语言。也不是所有澳大利亚出生的人都能读写英文。

风险评估

识别工作场所中存在的高风险是安全管理的重要组成部分。了解语言和文化会对安全隐患造成怎样的影响，这一点尤为重要。例如，不同的员工由于成长环境存在差异，可能会对交通规则、私人空间的概念、随地吐痰的行为、握手规则或冒险行为有着不同的认识。您需要对员工觉得正常的行为或思想作详细了解。如果它们可能会导致安全问题，您需要制定相应的计划加以解决。

例如，梯子构成了安全隐患。它可能会折断，也可能会翻倒，在梯子上工作时，人和物品都有可能从梯子的高处坠落。您需要考虑以下问题：*谁在使用梯子？谁在梯子附近工作？他们有使用梯具作业的安全意识吗？*不要想当然地认为员工知道什么是可接受的行为，或认为他们能够读懂工作场所周围的警告标志。



也许您的员工非常能干，但可能不会意识到周遭发生的事情。他们也有可能完全不了解澳大利亚的工作安全要求。所以，您在进行风险评估时必须考虑上述因素。所谓的常识是不存在的（对各种背景的员工都是如此）。

了解风险，保持警惕：

- 社会因素（工作量、工作小时数、欺凌和精神健康）
- 工作场所的领导力和结构
- 程序）
- 紧急状况（邻居、天气、外部事件的结果）
- 人（年龄、经验、文化背景、健康状况、态度）
- 工作环境（设计、布局）。

注意：以上包含了多种信息来源，包括 **ISO 45001 (2018)**

风险控制

识别风险和隐患的同时，控制风险也至关重要。您必须遵循控制等级。下表概述了控制等级，例举了三个单独的案例，并就聘请非英语工作者需考虑的事项展开了讨论。

工厂案例：使用叉车

等级层次	实例	语言方面的考虑
消除	叉车存在危险，所以将它从工地上搬走	无
代替	将叉车更换为托盘起重机或步行堆垛机	无
设计	倒车时，使用叉车上的蓝色指示灯提醒他人。 使用限速器来限制速度。	工人可能不理解蓝色指示灯的意思。他们可能从未见过运行中的叉车，可能不知道它拐弯迅速或速度快（尤其是在紧张的工作环境下）。
隔离	使用障碍物和门，让工人远离叉车。 将叉车运离人们工作的地方。	工人可能不理解障碍物和门的重要性，可能会为走捷径去攀越它们。
管理控制	培训员工注意叉车的意识。使用指示牌警告工人叉车在移动。	工人可能不会阅读标识或者不能明白其意思。员工可能明白你的培训，但并不懂得在工作环境中的应用（例如，和移动中的叉车保持三米距离是什么概念？）
个人防护装备	实施装配高可见度服装的政策。	工人可能相信高可见度的服装可以让叉车司机看到他们（当司机倒车时，可能就看不到）。个人防护装备可能会鼓励无意识的危险行为。

施工案例：高空作业

等级层次	实例	语言方面的考虑
消除	高空作业是一种危险——但在建造建筑物时，这是必要的(风险无法消除)	无
代替	只要能在地面上进行工作，就尽量这样。组装一个排水结构，然后将其抬起。	工人们可能不了解可供他们使用的选择，并可能采取某些不必要的措施。（能在地面上工作时采用了高空作业）。
设计	无	无
隔离	使用脚手架和空隙保护，提供一个物理屏障，以避免高空坠落。或者也可以使用安全带。	工人们可能不会意识到防摔保护的重要性，或者没有想到采取防摔保护措施，因此当没有防护时，他们可能也不会注意到。
管理控制	管理控制安全工作方法声明可用于详细说明安全工作实践，以及如何采取控制措施以保证工作安全。（例如，在爬梯子时使用三个接触点，使用最合适的梯子完成工作任务）。	工人可能无法阅读或理解安全工作方法声明。即使他们可以，也可能在没有阅读的情况下签字。因为他们认为声明本身并不重要，是“必须要有所以才有的”。
个人防护装备	在必要时，可以强制使用安全带和其他个人防护装备。	工人可能不了解个人防护装备的重要性。

农业案例：四轮摩托车

等级层次	实例	语言方面的考虑
消除	可以从农场移除四轮摩托车以消除这一因素。	无
代替	用并排车或其他车辆代替四轮摩托车。	工人可能仍然不了解使用车辆的危险，或者不当使用车辆，超出了车辆的能力极限。
设计	安装翻车防护架。	工人可能会相信车辆安全功能可以让车辆超极限运行，必须明确提醒工人车辆的局限性。
隔离	无	无
管理控制	培训工人安全使用四轮摩托车，包括为适当的任务选择四轮摩托车，保持在平坦路面上驾驶等。	工人可能不了解四轮摩托车的局限性，也可能不了解在平坦路面上驾驶的重要性（例如，他们可能不熟悉澳大利亚的地形和可能出现的地面陷落/悬崖等）。
个人防护装备	戴头盔以减少严重伤害的风险。	工作人员可能不了解戴头盔的重要性，可能会对戴头盔持消极态度，并可能会觉得戴头盔时能承受更大的风险。

注意：以上仅为个别实例，意在强调信息传达错误和文化意识差异带来的潜在后果。上述问题适用于任何背景的员工。即使是在澳大利亚出生，会讲英语的员工也面临着同样的风险，可以从中获益。安全风险不具有文化特性，但应该先确定风险因素再进行优先级排序。

培训

雇主应向所有员工提供培训，并指导他们完成工作任务。这是一个相当复杂的概念，涉及工作的各个阶段，包括招聘过程。您需要了解员工的具体身份和经验。尽管他们可能曾在工厂或建筑工地工作过，但工作环境不一定和现在的相同。

审核高风险任务，并制定/实施安全工作程序（无论是正式的安全操作程序还是安全工作指南/说明，都要按照此步骤进行）。

制定培训计划时需要考虑的问题包括但不限于：
员工需要知道哪些知识？如何传达这些知识？最重要的是，我们如何进行能力评估？如何确保员工始终保持良好的能力，不会忘记技能？

这取决于您如何执行计划和实施监控，但是您必须始终问自己：

- *为保证工作安全，员工要具备哪些知识？*
- *我们是否传达了工作安全所需的知识，或者我们是否确认过员工已具备这方面的知识？*

将工作安全材料翻译成其他语言是一个至关重要的步骤，但光靠翻译是远远不够的。事实上，这样做可能更危险，因为文化和语言多样性（CALD）的细微差异可能会受到忽视，导致关键信息丢失。您需要了解您的员工：了解他们的过去、他们的经验和他们的需求。

不管用什么语言，很少有人能从课堂环境取得收获。切实有效的在职培训是理想的模式。

管理您的高风险

- 审查控制
- 制定程序
- 根据程序培训工人
- 监管检查工人是否有遵守这些程序
- 每年审查所有程序（针对高风险危险）

监控

如果不对成效进行检查，那么一切努力都是徒劳。审计是一种有效检查方法，但最佳办法是到工作场所巡视，与员工面对面交流并提出问题。*例如，员工是否知道安全问题的解决措施？他们能否安全地工作？*

安全观察是个行之有效的方法——观察工人是否遵循正常程序。如果没有，请在予以纪律处分之前仔细询问原因。员工可能有充分的理由来进行解释，您可以将内容反馈到培训方法中。

管理和绩效

雇主必须实施安全措施，将安全要求纳入工作职责说明和绩效要求中。雇主要像处理其他违规行为（例如工作场所盗窃或表现不佳）一样严肃处理安全违规行为。**安全第一。**

信息和态度

劳动者的多样化也带来了挑战。员工之间很容易结成小团体，这是完全可以理解的。没有简单的解决办法，唯一的方案就是促进平等、宽容和尊重。雇主应保障人人平等，每个员工都享有相互交流，分享看法和开展合作的机会。

如何获得更多帮助？

更多信息请访问以下网站：

新南威尔士州工作安全局（**SafeWork NSW**）

<http://www.safework.nsw.gov.au/>

澳大利亚工作安全局（**SafeWork Australia**）

<https://www.safeworkaustralia.gov.au/>

新南威尔士州多元文化事务处（**Multicultural NSW**）

<https://multicultural.nsw.gov.au/>

表格和文件

为保证工作场所安全，您需要使用各种文件，包括检查清单、责任声明、事故报告，以及其他表格和登记表。PMfresh 与 JOPL safety 共同制定了以下文件，供您使用：

- 基本入职检查清单
- 风险评估模板
- 工具箱会议模板和主题

如需文件及表格请访问：www.jopl.com.au/cald.html There are various documents

总结

了解您的员工：国籍、语言、生活经历和环境（他们对安全知识了解多少？）。

认真对待风险。这不仅关乎语言，还关乎风险意识和概念意识：*什么是风险？什么需要进行报告？员工对工作场所的期望是什么？有哪些法律要求？*

版权及免责声明

本指南旨在帮助工作人员了解工作场所健康与安全（WHS）职责，不可代替安全系统或逃避任何法律要求。

本指南由PMfresh Pty Ltd 和 John Owens Pty Ltd（JOPL）联合编订。对所有非商业用途均不追究版权责任（2018 年），但须对使用的任何材料标明出处。



