

# **Kritische** Unterstützung



## **Diagnose Ihres Arbeitsplatzes auf Symptome von Gewalt**

Die Occupational Health and Safety Administration (OHSA) definiert Gewalt am Arbeitsplatz als jegliche Handlung oder Androhung von körperlicher Gewalt, Belästigung, Einschüchterung oder anderem bedrohlichen Störverhalten am Arbeitsplatz.



Die moderne Welt kann ein stressiger Ort sein.

Eine Vielzahl von Situationen und Vorfällen (einige seit langem, andere neu) können diesen Stress entweder verursachen oder verstärken.

Beziehungsprobleme ... steigende Schulden ... verkürzte Arbeitszeiten ... Krankheit ... Trauma durch Verlust ... die Belastung, die durch die Unterbrechung des täglichen Lebens durch das Coronavirus entsteht.

Für einige können diese Belastungen zu einer Belastungsgrenze führen, und leider tritt diese Belastungsgrenze manchmal am Arbeitsplatz auf.

Unterschiedliche Organisationen nutzen unterschiedliche Definitionen. Die Occupational Health and Safety Administration (OHSA) definiert Gewalt am Arbeitsplatz als ...

Jegliche Handlung oder Androhung von körperlicher Gewalt, Belästigung, Einschüchterung oder anderem bedrohlichen Störverhalten am Arbeitsplatz.

Die Occupational Health and Safety Administration (OHSA) definiert Gewalt am Arbeitsplatz als jegliche Handlung oder Androhung von körperlicher Gewalt, Belästigung, Einschüchterung oder anderem bedrohlichen Störverhalten am Arbeitsplatz



### **Im Großen und Ganzen umfasst Gewalt am Arbeitsplatz die folgenden Handlungen:**

- Totschlag
- Gebrauch einer Waffe oder Drohung damit
- Körperliche Angriffe
- Zur Schau gestellte Gewalt, sowohl körperlicher Art (Werfen von Möbeln, Schlagen gegen eine Wand) als auch verbaler Art (Schreien, Rufen, Obszönitäten, Vulgarität)
- Bedrohungen jeglicher Art, ob persönlich, per Telefon, Post, E-Mail oder den sozialen Medien
- Sachbeschädigung
- Einschüchterung und Angsttaktiken
- Belästigung



### **Dies sind die häufigsten Erscheinungsformen von Gewalt am Arbeitsplatz, die in der Regel in einem von vier Szenarien auftreten:**

- Ein Kunde ist gegenüber einem Mitarbeiter gewalttätig
- Ein Mitarbeiter ist gegenüber einem Kollegen gewalttätig
- Ein Freund oder Partner ist gegenüber einem Mitarbeiter gewalttätig (Konfrontation am Arbeitsplatz)
- Ein Fremder ist gegenüber einem Mitarbeiter gewalttätig

Nicht alle Gewalttaten am Arbeitsplatz treten in Sichtweite auf. Wie können Sie also nach Zeichen Ausschau halten, die darauf hinweisen, dass jemand ein Opfer ist?



### **Abgesehen von offensichtlichen körperlichen Anzeichen (Blutergüsse, Schnitte, Beulen usw.), die oft auf „Unfälle“ oder „Stürze“ zurückgeführt werden, gibt es andere Anzeichen, auf die man achten sollte:**

- Rückgang der Arbeitsqualität
- Deutlich verärgerte Stimmung nach persönlichen Telefonaten
- Extreme Emotionen und Stimmungsschwankungen
- Isolation und Rückzug
- Depression
- Mangelnde Fokussierung
- Später Arbeitsbeginn, frühes Arbeitsende, Fehlzeiten

Wie können Sie überprüfen, ob es Anzeichen dafür gibt, dass jemand an Ihrem Arbeitsplatz ein potenzieller Gewalttäter ist?



### **Warnhinweise, dass ein Gewaltausbruch unmittelbar bevorstehen könnte, können manchmal vorhergesagt werden durch:**

- Verschleierte oder offene Drohungen
- Schnell mit Kritik, übermäßig empfindlich, wenn er sie erhält
- Stimmungsschwankungen
- Mangelnde Fokussierung
- Häufige Abwesenheit
- Rückgang der Arbeitsqualität und Produktivität
- Prahlerei mit Waffenbesitz
- Depression
- Rückgang der Standards der persönlichen Hygiene und des Aussehens



In einigen Fällen ist es tatsächlich möglich, eine Sicherheitsanalyse am Arbeitsplatz von der Polizei oder der Feuerwehr und sogar von der OSHA durchführen zu lassen. Dies kann Gewaltvorfälle möglicherweise nicht verhindern, aber es kann Wege aufzeigen, wie im Falle eines Vorfalls reagiert werden kann.

Unabhängig von Ihrem Arbeitsplatz und Ihrer Funktion (Manager, Vorgesetzter usw.) ist es im Allgemeinen möglich, sich der Anzeichen bewusst zu sein, das Gewaltrisiko am Arbeitsplatz einzuschätzen und Maßnahmen zu ergreifen, um das Risiko zu vermeiden oder zu verringern.



Wenn Sie darüber nachdenken, sich selbst oder andere zu verletzen – oder jemanden kennen, der solche Gedanken hat –, suchen Sie sofort Hilfe.

Wenn bei Ihnen oder einer Person in Ihrem Umfeld unmittelbare Gefahr besteht, kontaktieren Sie bitte die **112** oder die nächstgelegene Notaufnahme.

Um einen ausgebildeten Krisenberater zu erreichen, rufen Sie die Telefonseelsorge unter **0800 111 0 111** oder **0800 111 0 222** an.

Sie können auch online auf <https://online.telefonseelsorge.de> eine Nachricht schreiben oder chatten. Die Telefonseelsorge bietet rund um die Uhr kostenlose und vertrauliche Unterstützung.\*



## Kritische Unterstützung, wenn Sie sie brauchen

Besuchen Sie [optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter) für zusätzliche Ressourcen und Informationen zu kritischer Unterstützung.

## Optum

Wenn Sie darüber nachdenken, sich selbst oder andere zu verletzen – oder jemanden kennen, der solche Gedanken hat –, suchen Sie sofort Hilfe. Wenn bei Ihnen oder jemand anderem eine unmittelbare Suizidgefahr besteht, wenden Sie sich bitte an den örtlichen Notdienst oder die nächstgelegene Notaufnahme. Um einen ausgebildeten Krisenberater zu erreichen, rufen Sie die Telefonseelsorge an unter 0800 111 0 111 oder 0800 111 0 222. Sie können auch online auf <https://online.telefonseelsorge.de/> eine Nachricht schreiben oder chatten. Die Telefonseelsorge bietet rund um die Uhr kostenlose und vertrauliche Unterstützung.\*

\*Die Telefonseelsorge stellt Live-Telefondienste für Krisensituationen in deutscher Sprache zur Verfügung.

**Dieses Programm ist nicht für die Versorgung in Notfällen gedacht. In einem Notfall wählen Sie 112 oder suchen Sie die nächstgelegene Notaufnahme auf.** Das Programm ist kein Ersatz für die Beratung durch einen Arzt oder medizinische Fachkräfte. Falls Sie spezielle Bedürfnisse im Hinblick auf Gesundheitsberatung, Behandlungen oder Medikamente haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Arzt. Wegen möglicher Interessenkonflikte wird in Fragen, die zu rechtllichem Vorgehen gegen Optum, seine Tochtergesellschaften oder gegen Unternehmen führen können, die Anrufern diese Angebote zur Verfügung stellen (z. B. Arbeitgeber oder Krankenversicherer), keine Rechtsberatung angeboten. Dieses Programm und seine Bestandteile können regional unterschiedlich sein und nicht für alle Unternehmensgrößen verfügbar sein. Änderungen bleiben vorbehalten. Manche Angebote können von der Deckung durch die Versicherung ausgeschlossen sein, oder die Deckung ist nur eingeschränkt.

Optum® ist eine eingetragene Marke von Optum, Inc. in den USA und anderen Rechtsgebieten. Alle anderen Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer. Optum fördert die Chancengleichheit.

© 2023 Optum, Inc. Alle Rechte vorbehalten. WF8463081 223388-092022 OHC