

# ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต



## การวินิจฉัยลักษณะอาการของการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของคุณ

Occupational health and Safety Administration (OHSA) ให้คำจำกัดความของความรุนแรงในสถานที่ทำงานว่าเป็น การกระทำหรือการคุกคามใด ๆ โดยใช้ความรุนแรงทางร่างกาย, การรังควาน, การข่มขู่, หรือพฤติกรรมคุกคามก่อกรวนอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน



โลกในยุคใหม่อาจเป็นสถานที่ที่เต็มไปด้วยความเครียด

สถานการณ์และเหตุการณ์ต่าง ๆ (บ้างมีมาช้านาน บ้างเกิดขึ้นใหม่) อาจเป็นต้นเหตุหรือทำให้ความเครียดนั้นรุนแรงขึ้นได้

ปัญหาความสัมพันธ์...หนี้สินเพิ่มพูน...ชั่วโมงทำงานลดลง...สุขภาพไม่ดี...ความบอบซ้ำทางจิตใจจากการสูญเสีย...ความตึงเครียดที่เกิดจากชีวิตประจำวันที่หยุดชะงักเนื่องจากไวรัสโคโรนา

สำหรับบางคน ความเครียดเหล่านั้นอาจนำไปสู่จุดแตกหัก และนำเสียใจที่บางครั้งจุดแตกหักนั้นเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

องค์กรต่าง ๆ อาจมีคำจำกัดความที่แตกต่างกันไป แต่ Occupational Health and Safety Administration (OHSA) ให้คำจำกัดความของความรุนแรงในสถานที่ทำงานว่าคือ...

การกระทำหรือการคุกคามใด ๆ โดยใช้ความรุนแรงทางร่างกาย, การรังควาน, การข่มขู่, หรือพฤติกรรมคุกคามก่อกวนอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

**Occupational Health and Safety Administration (OHSA) ให้คำจำกัดความของความรุนแรงในสถานที่ทำงานว่าคือ การกระทำหรือการคุกคามใด ๆ โดยใช้ความรุนแรงทางร่างกาย การคุกคาม การข่มขู่ หรือพฤติกรรมคุกคามก่อกวนอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน**



**หากกล่าวอย่างกว้าง ๆ ขอบเขตของความรุนแรงในสถานที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะครอบคลุมถึงการกระทำต่อไปนี้:**

- ฆาตกรรม
- การใช้หรือการขู่ว่าจะใช้อาวุธ
- การทำร้ายร่างกาย
- การแสดงความรุนแรงทั้งทางกาย (ขว้างปาเฟอร์นิเจอร์ ต่อยกำแพง) หรือทางวาจา (กรีดร้อง ตะโกน หยาบโหลน ดุหมั่น)
- การคุกคามประเภทใด ๆ ไม่ว่าจะต่อหน้า ทางโทรศัพท์ จดหมาย อีเมล หรือสื่อสังคม
- การสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สิน
- กลวิธีการข่มขู่และทำให้เกรงกลัว
- การรังควาน



### ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักแสดงให้เห็นด้วยวิธีต่าง ๆ เหล่านี้ และมักจะเกิดขึ้นจากหนึ่งในสี่สถานการณ์ต่อไปนี้

- ลुकค้าใช้ความรุนแรงกับพนักงาน
- พนักงานใช้ความรุนแรงกับพนักงานผู้ร่วมงาน
- เพื่อนหรือคนรักใช้ความรุนแรงกับพนักงาน (เผชิญหน้ากันในสถานที่ทำงาน)
- คนแปลกหน้าใช้ความรุนแรงกับพนักงาน

การกระทำที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานไม่ได้เกิดขึ้นโดยเห็นได้อย่างชัดเจนเสมอไป ดังนั้นคุณควรตรวจสอบลักษณะอาการของบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อได้อย่างไร



### นอกเหนือจากสัญญาณทางกายภาพที่เห็นได้ชัด (รอยขีด บาดแผล รอยบวมปูด ฯลฯ) ซึ่งมักถูกมองว่าเป็น "อุบัติเหตุ" หรือ "การหกล้ม" ยังมีสัญญาณอื่น ๆ ที่ควรมองหา:

- คุณภาพของงานลดลง
- อาการฉีกอย่างเห็นได้ชัดหลังคุยโทรศัพท์ส่วนตัว
- อาการใส่ต้อและอาการแปรปรวน
- การแยกตัวและถอนตัว
- ความหดหู่
- การขาดสมาธิ
- เลิกงานก่อนเวลา เข้างานสาย ขาดงาน

คุณควรตรวจสอบลักษณะอาการของบุคคลที่อาจเป็นผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของคุณได้อย่างไร



### บางครั้งเราสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าว่าความรุนแรงกำลังจะเกิดขึ้นโดยดูจากสัญญาณเตือนต่อไปนี้:

- ภัยคุกคามที่ปิดบังหรือเปิดเผย
- การวิจารณ์คนอื่นทันที หรืออ่อนไหวเกินไปกับการถูกวิจารณ์
- อาการแปรปรวน
- การขาดสมาธิ
- การขาดงาน
- คุณภาพของงานและผลิตภาพลดลง
- การโอ้อวดว่าตนมีอาวุธหลายอย่าง
- ความหดหู่
- มีมาตรฐานลดลงในด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลและลักษณะภายนอก



ในบางกรณียังมีความเป็นไปได้ที่ตำรวจหรือหน่วยดับเพลิง และแม้แต่ OSHA จะเข้าไปดำเนินการวิเคราะห์ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจไม่สามารถป้องกันเหตุการณ์ความรุนแรงได้ แต่สามารถระบุวิธีการโต้ตอบและตอบสนองได้หากเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง ๆ ไม่ว่าคุณจะทำหน้าที่ไหนและในบทบาทใดก็ตาม (ผู้จัดการ หัวหน้างาน ฯลฯ) โดยรวม ๆ แล้วมีความเป็นไปได้ที่จะรับรู้ได้ถึงลักษณะอาการเหล่านั้น ให้ประเมินความเสี่ยงของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของคุณ และดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดความรุนแรงดังกล่าว



หากคุณมีความคิดที่จะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น หรือทราบว่ามีคนที่คิดแบบนั้น โปรดขอความช่วยเหลือในทันที

หากคุณหรือคนที่คุณรู้จักกำลังตกอยู่ในอันตราย ขอให้โทรแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายที่หมายเลข **191** หรือไปห้องฉุกเฉินของสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

หากต้องการติดต่อผู้ให้คำปรึกษายามวิกฤตที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว โปรดโทรปรึกษาสายด่วนสุขภาพจิตที่ **1323**

นอกจากนี้ คุณยังสามารถส่งข้อความไปที่เพจเฟซบุ๊ก **1323** ปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต สายด่วนสุขภาพจิตให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีค่าใช้จ่ายและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ\*



## ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตยามที่คุณต้องการ

โปรดไปที่ [optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter) สำหรับทรัพยากรและข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต



หากคุณมีความคิดที่จะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น หรือทราบว่ามีคนที่คิดแบบนั้น โปรดขอความช่วยเหลือในทันที หากคุณหรือคนที่คุณรู้จักกำลังตกอยู่ในอันตราย ขอให้โทรแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายที่หมายเลข 191 หรือไปยังห้องฉุกเฉินของสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด หากต้องการติดต่อผู้ให้คำปรึกษายามวิกฤตที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว โปรดโทรปรึกษาสายด่วนสุขภาพจิตที่ 1323 นอกจากนี้ คุณยังสามารถส่งข้อความไปที่เพจเฟซบุ๊ก 1323 ปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต สายด่วนสุขภาพจิตให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีค่าใช้จ่ายและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ\*

\*สายด่วนสุขภาพจิตให้บริการปรึกษาปัญหาเป็นภาษาไทยสำหรับผู้ติดต่อผ่านโทรศัพท์หมายเลข 1323

**ไม่ควรใช้โปรแกรมนี้ในการฉุกเฉินหรือเมื่อจำเป็นต้องมีการดูแลเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โปรดโทรติดต่อ 191 หรือไปยังห้องฉุกเฉินของสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด** โปรแกรมนี้ไม่ใช่สิ่งทดแทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ โปรดปรึกษาแพทย์ของคุณเกี่ยวกับความจำเป็นในด้านการดูแลสุขภาพ การรักษา หรือยาโรค เพื่อหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น จะไม่มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายในเรื่องที่อาจเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีตามกฎหมายต่อ Optum, บริษัทในเครือ หรือหน่วยงานใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับบริการเหล่านี้ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม (เช่น นายจ้าง หรือแผนประกันสุขภาพ) โปรแกรมและส่วนประกอบในโปรแกรมนี้อาจใช้ไม่ได้ในบางพื้นที่หรือกับกลุ่มบางขนาด ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครอง

Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Optum, Inc. ในสหรัฐอเมริกาและเขตการปกครองอื่น ๆ ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียน หรือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เป็นเจ้าของนั้น Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้ออกเอกสารจ้างงานอย่างเท่าเทียมกัน

© 2023 Optum, Inc. สงวนลิขสิทธิ์ WF8463081 223388-092022 OHC