

# رصد أعراض العنف في مكان عملك

تُعرّف إدارة الصحة والسلامة المهنية الأمريكية (Occupational Health and Safety Administration, OSHA) العنف في مكان العمل بأنه أي فعل أو تهديد بالعنف الجسدي أو المضايقة أو التخويف أو أي سلوك تخريبي تهديدي آخر يحدث في موقع العمل.

قد يكون عالمنا الحديث مكانًا مسببًا للضغط النفسي.



ويمكن أن تتسبب مجموعة متنوعة من المواقف والحوادث (بعضها قديم والبعض الآخر جديد) في هذا الضغط النفسي أو تؤدي إلى تفاقمه.

مشاكل العلاقات... تزايد الديون... انخفاض ساعات العمل... اعتلال الصحة... الصدمة الناجمة عن الفقد...

بالنسبة للبعض، يمكن أن تؤدي هذه الضغوط إلى نقطة الانهيار، ولسوء الحظ، في بعض الأحيان تحدث نقطة الانهيار هذه في مكان العمل.

ربما تختلف التعريفات باختلاف المنظمات، لكن إدارة الصحة والسلامة المهنية (OSHA) تُعرّف العنف في مكان العمل بأنه أي فعل أو تهديد بالعنف الجسدي أو المضايقة أو التخويف أو أي سلوك تخريبي آخر يمثل تهديدًا يحدث في موقع العمل.

بشكل عام، يشمل نطاق العنف في مكان العمل بشكل عام الأفعال التالية:



- القتل
- استخدام السلاح أو التهديد باستخدامه
- التعدي
- مظاهر العنف، سواء كانت جسدية (رمي الأثاث، ولكم الحائط) أو صوتية (الصراخ، والصياح، والألفاظ النابية، والبذاءة)
- التهديدات من أي نوع، سواء وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي
- الإضرار بالملكات
- أساليب الترهيب والتخويف
- التحرش

غالبًا ما يتجلى العنف في مكان العمل بهذه الطرق، وعادةً ما يحدث ضمن واحد من 4 سيناريوهات:



- عميل يتصرف بعنف تجاه موظف
  - موظف يتصرف بعنف تجاه موظف آخر من زملائه
  - صديق أو شريك يتصرف بعنف تجاه موظف (يواجهه في مكان العمل)
  - شخص غريب يتصرف بعنف تجاه موظف
- لا تحدث جميع أعمال العنف، التي تقع في مكان العمل، على مرأى من الجميع، فكيف يمكنك التحقق من الأعراض التي تدل على أن أحد الأشخاص كان ضحية للعنف؟

بالإضافة إلى العلامات الجسدية الواضحة (الكدمات، والجروح، والصددمات، وما إلى ذلك) التي غالبًا ما تُعزى إلى "الحوادث" أو "السقوط"، هناك علامات أخرى يجب البحث عنها:



- الانخفاض في جودة العمل
  - الانزعاج الواضح بعد المكالمات الهاتفية الشخصية
  - المبالغة في العواطف وتقلب المزاج
  - العزلة والانسحاب
  - الاكتئاب
  - قلة تركيز
  - المغادرة مبكرًا، والوصول متأخرًا، والتغيب
- كيف يمكنك التحقق من الأعراض التي تشير إلى أن أحد الأشخاص قد يُحتمل ارتكابه للعنف في مكان العمل؟

يمكن أحيانًا التنبيه بالعلامات التحذيرية التي تشير إلى احتمال حدوث سلوك عنيف وشيك من خلال ما يلي:



- التهديدات الخفية أو الصريحة
- التسرع في توجيه النقد، والحساسية الشديدة لتلقيه
- تقلب المزاج
- قلة تركيز
- التغيب
- انخفاض جودة العمل والإنتاجية
- التفاخر بامتلاك أسلحة مختلفة
- الاكتئاب
- انخفاض معايير النظافة الشخصية والمظهر

## الدعم اللازم

في بعض الحالات، يكون من الممكن إجراء تحليل للسلامة في موقع العمل من خلال الشرطة أو قسم الإطفاء، وحتى قسم الصحة والسلامة. وقد لا يمنع هذا وقوع حوادث العنف، لكن يمكنه تحديد طرق الرد والاستجابة في حالة وقوع حادث. مهما كان مكان عملك ومهما كان دورك (مدير، مشرف، إلخ)، يمكنك بشكل عام التعرف على الأعراض، وتقييم خطر العنف في مكان عملك، واتخاذ الخطوات اللازمة لتجنبه أو الحد منه.



للحصول على الدعم اللازم عندما تحتاج إليه  
يرجى زيارة [optumwellbeing.com/criticalsupportcenter](https://optumwellbeing.com/criticalsupportcenter) للحصول على موارد  
ومعلومات الدعم الإضافية المهمة.



**Optum**

لا يجوز استخدام هذا البرنامج في حالات الطوارئ أو احتياجات الرعاية العاجلة. في حالة الطوارئ، اتصل برقم هاتف خدمات الطوارئ المحلية أو توجه إلى أقرب مركز للحوادث والطوارئ. هذا البرنامج ليس بديلاً عن رعاية الطبيب أو الرعاية المتخصصة. قد لا يتوفر هذا البرنامج ومكوناته في جميع المواقع، وقد تُطبق استثناءات وقيود التغطية.

© 2024 Optum, Inc. جميع الحقوق محفوظة. WF12836817 143463-022024 OHC