

Repérez les symptômes de violence sur votre lieu de travail

L'administration américaine de la santé et de la sécurité au travail (US Occupational Health and Safety Administration, OSHA) définit la violence au travail comme tout acte ou menace de violence physique, de harcèlement, d'intimidation ou de tout autre comportement perturbateur menaçant sur le lieu de travail.



Le monde moderne peut être un endroit stressant.

Diverses situations et incidents (certains de longue date, d'autres nouveaux) peuvent provoquer ou exacerber ce stress.

Problèmes relationnels... endettement croissant... heures de travail réduites... mauvaise santé... traumatisme causé par une perte...

Pour certains, ce stress peut conduire à un point de rupture et, malheureusement, ce point de rupture survient parfois sur le lieu de travail.

Les différentes organisations peuvent avoir des définitions différentes, mais l'administration américaine de la santé et de la sécurité au travail (OSHA) définit la violence au travail comme tout acte ou menace de violence physique, de harcèlement, d'intimidation ou tout autre comportement perturbateur menaçant sur le lieu de travail.



D'une manière générale, la violence au travail tend à englober les actions suivantes :

- Homicide
- Utilisation d'une arme ou menace de le faire
- Agression
- Manifestations de violence, qu'elle soit physique (jets de meubles, frapper un mur) ou vocale (cris, hurlements, grossièretés, vulgarités)
- Menaces de toute nature, que ce soit en personne, par téléphone, courrier, e-mail ou sur les réseaux sociaux
- Dommages à la propriété
- Intimidation et tactiques alarmistes
- Harcèlement



Ce sont les différentes manifestations courantes de la violence au travail et elles ont tendance à se produire dans l'un des 4 scénarios suivants :

- Un(e) client(e) est violent(e) envers un(e) employé(e)
- Un(e) employé(e) est violent(e) envers un(e) collègue
- Un(e) ami(e) ou un(e) partenaire est violent(e) envers un(e) employé (il le confronte sur le lieu de travail)
- Un(e) inconnu(e) est violent(e) envers un(e) employé(e)

Tous les actes de violence au travail ne se produisent pas à la vue de tous. Alors comment pouvez-vous détecter les symptômes d'une victime ?



Au-delà des signes physiques évidents (ecchymoses, coupures, bosses...) souvent imputés à des « accidents » ou des « chutes », il existe d'autres signes à rechercher :

- une baisse de la qualité du travail ;
- une claire contrariété après des appels téléphoniques personnels ;
- des émotions extrêmes et des sautes d'humeur ;
- un isolement et un retrait ;
- une dépression ;
- un manque de concentration ;
- part tôt, arrive tard, absentéisme.

Comment pouvez-vous détecter les symptômes d'une personne potentiellement auteur de violence sur votre lieu de travail ?



Les signes avant-coureurs de l'imminence d'une violence peuvent parfois être annoncés par :

- des menaces voilées ou réelles ;
- une rapidité aux critiques, mais une excessive sensibilité à l'idée de les recevoir ;
- des sautes d'humeur ;
- un manque de concentration ;
- de l'absentéisme ;
- une baisse de la qualité du travail et de la productivité ;
- la fierté de posséder plusieurs armes ;
- une dépression ;
- une baisse des normes d'hygiène personnelle et d'apparence.



Dans certains cas, il est possible de faire effectuer une analyse de sécurité sur le site de travail par la police ou les pompiers, et même par un service de santé et de sécurité. Cela n'empêche peut-être pas les incidents violents, mais peut identifier les moyens de réagir et de répondre si un incident se produit.

Où que vous travailliez et quel que soit votre poste (manager, superviseur, etc.), il est généralement possible d'être conscient des symptômes, d'évaluer le risque de violence sur votre lieu de travail et de prendre des mesures pour l'éviter ou le réduire.



Un soutien essentiel lorsque vous en avez besoin

Visitez optumwellbeing.com/criticalsupportcenter pour obtenir des ressources et des informations de soutien essentiels supplémentaires.



Ce programme ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ou de besoins de soins urgents. En cas d'urgence, appelez le numéro de téléphone des services d'urgence locaux ou rendez-vous au service des urgences le plus proche. Ce programme ne remplace pas les soins d'un médecin ou d'un professionnel de la santé. Ce programme et ses composantes peuvent ne pas être disponibles dans toutes les régions, et des exclusions et limites de couverture peuvent s'appliquer.

© 2024 Optum, Inc. Tous droits réservés. WF12836817 143466-022024 OHC