

إدارة الأزمة

لا يمكن منع العنف

يعتقد الكثير من الناس أنه من غير الممكن منع العنف لأنه لا يمكن التنبؤ به. "هو / هي فقط التقطت!" لقد سمعنا هذه العبارة عدة مرات. لكن هل هذا صحيح؟ لا ، هذه خرافة وطريقة لتجنب المشكلة المطروحة. في الواقع ، تشير العديد من الإحصاءات إلى أنه في معظم حالات العنف في مكان العمل ، كانت هناك في الواقع علامات تحذيرية للأفعال الوشيكة والتي يمكن منعها في الواقع.

عادة ما يتم التخطيط لأعمال العنف هذه وتركز على أهداف محددة. قضى الجاني وقتًا طويلاً في بناء الأحداث السلبية مثل الانفصال السيئ أو الإنهاء أو المشكلات المالية. نادرًا ما يكون الزناد حدثًا مفاجئًا وصادمًا. يمكن أن تجعلك معرفة ذلك أكثر وعياً بالآخرين وسلوكهم المحتمل المتغير. لا يمكن للوعي أن يوفر التكاليف والممتلكات فحسب ، بل يوفر الأرواح أيضًا.

أمثلة على السلوك

من الأمثلة الأخرى على العلامات التحذيرية التي يجب الإبلاغ عنها التغيير المفاجئ في السلوكيات مثل التغيب والتأخير والارتباك والإلهاء. هذا لا يكلف فقط أموال الشركة في الإنتاج ، ولكنه يشير أيضًا إلى عدم احترام الشركة. الشخص الذي لم يعد يعتني بنفسه ، فيما يتعلق بالنظافة الشخصية ، أو يصبح منعزلاً ، بدون أصدقاء أو اتصال محدود بالآخرين ، هو المزيد من السلوكيات التي يجب ملاحظتها.

في كثير من الحالات ، كانت هناك أنماط واضحة لسلوكيات التحذير قبل التصعيد. الشخص الذي أبدى في الماضي عنفاً تجاه أشياء غير حية أو كان منشغلاً بالعنف. يجب الإبلاغ عن هذه السلوكيات إلى المدير المناسب ، ليتم توثيقها للرجوع إليها في المستقبل.

الإبلاغ عن الحالات القصوى إلى الموارد البشرية / خط الإرشاد

دعنا نستخدم مثالاً لأحد زملائك في العمل وهو يتنمر على العملاء ، كما هو الحال دائماً. أنت الوحيد الذي يرى هذا يحدث كل يوم. يمكنك الإبلاغ عن مخاوفك إلى مشرف ، ولكن إذا كان ذلك يجعلك غير مرتاح ، أو كانت هناك سلوكيات متطرفة يتم عرضها ، فيمكنك دائماً الذهاب إلى قسم الموارد البشرية (HR) ، أو برنامج مساعدة الموظفين (EAP). هذا المثال ليس فقط سلوكاً سيئاً من جانب زميل العمل ، ولكنه أيضاً شكل من أشكال التخويف. يفترض الموظف أنه نظراً لأنك لم تبلغ عنه ، فأنت تتغاضى عنه. لا يمكن أن يمر هذا السلوك دون الإبلاغ عنه ، وعليك لفت انتباه الإدارة المناسبة إليه.

الموارد البشرية ، خطوط النصائح ، أو EAP ، كلها مدربة للتعامل مع وضعك. سلامتك ورفاهيتك على رأس أولويات الشركة. تحتاج فقط إلى الإبلاغ عن المشكلات أو الأحداث أو الأحداث. اجعل التفاصيل الخاصة بك جاهزة مثل التاريخ والوقت والشهود الآخرين والموقع وما إلى ذلك. لا يمكن للشركة تحسين الأمور ، إذا كانوا لا يعرفون أن هناك مشكلة.