المحاضرة الخامسة: العنف في الوسط المهني

1- تعريف العنف:

ما من اتفاق عام حول تعريف العنف، على سبيل المثال تضمن تعريف العنف بين الأشخاص المميت وغير المميت، حيث تستخدم قوة بدنية أو وسائل أخرى من قبل شخص بقصد إحداث الضرر أو الموت أو الإصابة للشخص الآخر، تبنى الفريق المعني بدراسة السلوك العنيف والسيطرة عليه، الذي دعي من قبل الأكاديمية الوطنية الأمريكية للعلوم التعريف التالي: سلوكيات من قبل أشخاص الذين عن قصد يهددون أشخاصا آخرين، أو يسعون لإحداث أضرار بدنية بهم أو إضرارا بدنية بهم.

تركز هذه التعاريف على التهديد وإحداث ضرر بدني، لكنها استثنت الإساءة الشفهية والتحرش أوالإذلال، والأشكال الأخرى من الرضح السيكولوجي (النفسي)، حيث أن إحداها يكون الضرر الوحيد الذي لحق بالضحية والذي قد يكون الأقل ضررا.

عرفت الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية في المملكة المتحدة العنف في مكان العمل كما يلي: أي عارض يساء فيه العامل أو العاملة أو يهدد من خلاله أو يعتدى عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل أو العاملة يمكن أن يكون المعتدون مرضى أو زبائن أو حتى زملاء العامل.

ويعرف العنف على أنه ظاهرة اجتماعية واكبت المجتمعات تطورها، واختلفت نظرة المجتمعات لهذه الظاهرة على مر العصور حيث اعتبرتها بعض المجتمعات عنوان للقوة والسلطة والنفوذ وأدركت مجتمعات أخرى خطورة ظاهرة العنف ونظرت إليها بوصفها مشكلة اجتماعية خطيرة يجب محاربتها والقضاء عليها.

ويعرف أيضا العنف على أنه الإيذاء باليد أو اللسان أو الفعل أو الكلمة، فالعنف هو سلوك قوامه إنكار الآخر كقيمة لذا فإن معنى العنف الأساسي هو عدم الاعتراف بالآخر أو رفضه.

ويعرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية العنف على أنه استخدام الضبط أو القوة استخداما غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شأنه التأثير على إرادة فرد ما.

2- أنواع العنف:

للعنف أنواع متعددة ونذكرها:

2-1- العنف النفسي:

وهو أي فعل مؤدي لنفسية المعنف ولعواطفه بدون أن تكون له أيه آثار جسدية، إلا أن الآلام الناتجة عنه تكون في الغالب أكبر لاستمرار يته ولكونه يحطم شخصية الإنسان ويزعزع ثقته بنفسه ويؤثر على حياته في المستقبل، ومن مظاهر هذا العنف الشتم، الإهمال، عدم تقدير الذات، النعت بألفاظ بذيئة، الإحراج، المعاملة كخادم، والشعور بالذنب.

2-2- العنف الجسدي:

وهو أشد أنواع العنف وأبرزها، وهو الذي يتعلق بالأذى الجسدي واستخدام القوة ويتراوح من أبسط الأشكال إلى أخطرها وأشدها ومن مظاهره الضرب، الصفع، المسك بعنق باليد الخنق، الحرق، اللكم، والدهس.

3- العنف في مكان العمل:

يسود العنف في المجتمع الحديث، ويبدوا أنه يتزايد يوما بعد يوم، عموما وبغض النظر عن الحروب و القمع والنشاطات الإرهابية، فإن التقارير الإعلامية اليومية تسلط الضوء على الفوضى البالغة بين البشر في المجتمعات المتحضرة والبدائية، وفيما إذا كانت ثمة ازدياد حقيقي أو أن ذلك يمثل ببساطة تقارير أكثر شمولية، فإن هذا الأمر يحتاج للنقاش، بعد كل ذلك فإن العنف لا يزال يمثل أحد ملامح التأثر بين البشر منذ عصور ما قبا التاريخ، وعلى

الرغم من ذلك فقد أصبح العنف أحد الأسباب الرئيسية المؤدية للوفاة في المجتمعات الصناعية الحديثة، وهو السبب الرئيسي للوفاة في بعض قطاعات المجتمع.

بشكل لا مفر منه، فقد وجد العنف طريقة ليدخل إلى أماكن العمل، كان القتل السبب الرئيسي الثالث للوفاة من جراء الإصابات في أماكن العمل في أمريكا الشمالية وفقا للمعلومات التي جمعت من قبل نظام ترصد المرافق المهنيى (NIOSH 1993 a)، خلال هذه الفترة كانت حوادث القتل مهني المنشأ تمثل 12% من حالات الوفاة من جراء الإصابة في مكان العمل وقد فاقتها في المعدل المركبات ذات المحرك والآلات، فقد وبحلول عام 1993 ازدادت النسبة إلى 17% وتأتي الآلات بعد حالات الوفاة بسب المركبات ذات المحرك.

لقد اعتبر العنف الخطر الأكبر الذي يعدد العاملين أثناء عملهم، كما ورد في النشرة التي يصدها الاتحاد البريطاني لعمال الخدمات الحكومية والرعاية الصحية، إنه الخطر الذي غالبا ما يؤدي إلى الإصابة يخلق هذا الخطر مستويات لا يمكن تدبيرها من الكرب المهني، وهذا بدوره يضر بالاحترام الشخصي ويهدد قدرة الأشخاص على مواصلة العمل.

4ـ انتشار العنف في مكان العمل:

ثمة نقص في المعلومات المتعلقة بانتشار العنف في مكان العمل، وتركز معظم الكتابات على الحالات المبلغ عنها رسميا حوادث القتل المسجلة بشكل إلزامي في سجلات الوفاة أو الحالات التي جمعت من الجهاز القضائي الجنائي، والحالات التي انطوت على الابتعاد عن العمل لفترة من الزمن والتي نجم عنها مطالبات بالتعويض للعمال.

ورغم ذلك فإنه من أجل كل حالة من هذه الحالات توجد أعداد من الحالات لم يبلغ عنها كان العاملون فيها ضحايا لسلوك عدواني أو لسلوك إساءة، على سبيل المثال ووفقا للمسح الذي أجراه مكتب الإحصاء القضائي في إدارة العدل الأمريكية، فإن أكثر نصف حالات العنف أثناء العمل لم تبلغ الشرطة عنها، أجاب 40% من عينة المسح أنهم لم يبلغوا عن العارض

لأنهم يعتبرنه مسألة بسيطة أو شخصية، في حين 27% أجابوا بأنهم بلغوا المدير أو أحد المسؤولين في الشركة ولكن من الواضح أن الإبلاغ لم يرسل للشرطة، بالإضافة إلى عدم وجود اتفاق عام بشأن تصنيف العنف، فإن الأسباب الأخرى لعدم الإبلاغ تتضمن ما يلي:

ـ نقص نظم الإبلاغ: إن نسبة قليلة من المنظمات وضعت سياسة واضحة بشأن العنف، وصممت تدابير خاصة للإبلاغ عن حوادث العنف المزعومة في مكان العمل واستقصائها وحتى في حال وجود هذه النظم، فإن مشكلة الحصول على نموذج الإبلاغ اللازم واستكماله وحفظه في ملفات تعتبر عائقا في وجه الإبلاغ عن كافة الحوادث.

ـ الخوف من اللوم والانتقام: قد يخشى العمال من تحمل المسؤولية عندما يهاجمون من قبل زبون أو مرض، كما أن الخوف من انتقام المعتدي يعتبر عائقا كبيرا في وجه الإبلاغ لا سيما إذا كان المعتدي مشرفا على العامل وفي موقع يؤثر فيه على الوضع المهني للعامل.

ـ قلة الاهتمام من جانب صاحب العمل: إن قلة اهتمام صاحب العمل بشأن استقصاء الحوادث السابقة والتصرف حيالها سيثبط العزيمة بشأن الإبلاغ عن أي حوادث لاحقة أيضا، أيضا إن المشرفين قد لا يشجعوا وقد يمنعوا العمال في الوحدات التي يشرفون عليها على الإبلاغ عن الحوادث إذا ما شعروا بأن ذلك قد يؤثر سلبا على قدراتهم الإدارية.

5ـ أسباب العنف:

من الأمور الأساسية فهم أسباب العنف وعوامل خطره، إن العنف بكل وضوح هو مسألة متعددة العوامل، حيث تختلف كل حادثة عن أخرى وفقا لصفات المعتدي ولصفات الضحية ولطبيعة التأثير المتبادل بينهما، لقد ظهر عدد من النظريات بشأن الأسباب حيث تعكس ذلك التعقيد، على سبيل المثال يركز النهج السيكولوجي على الشخصية، فالعنف سببه الحرمان من الحب خلال الطفولة والإساءة أثناء الطفولة، ويتم تعلمه من نماذج الأدوار، ويعززه الثواب والعقاب في مستهل الحياة، تسلط نظريات علم الاجتماع الضوء على حاضنات العنف

كالعوامل الثقافية الأساسية والفرعية مثلا الفقر والتمييز وتدني المساواة الاقتصادية والاجتماعية، أخيرا تتوجه النظريات التأثيرية نحو تتالي الأفعال والتفاعلات التي تصعد من العنف في نهاية الأمر.

وثمة عدد من عوامل الخطر ذات صلة بالعنف، يشتمل على:

ـ المرض العقلي:

إن الغالبية العظمى من الأشخاص العنيفين ليسوا مصابين بمرض عقلي، وإن الغالبية العظمى من الأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي ليسوا عنيفين، رغم ذلك إن الأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي يبدون أحيانا خائفين أو متهيجين أو غاضبين، أو يبدون أكثر من صفة معا، يطرح السلوك الناتج خطرا معينا للعنف يواجهه الأطباء والممرضات والعاملون الآخرون المعنيون بالرعاية في أقسام الإسعاف والطوارئ، ومرافق الطب النفسي في المشافي والعيادات على السواء.

ـ معاقرة المسكرات والمخدرات:

ثمة ارتباط شديد بين السلوك المتسم بالعدوان والعنف، في حين أن السكر من جانب المعتدين أو الضحايا أو كلاهما غالبا ما يفضي إلى العنف، فإن ما من اتفاق بشأن فيما إذا كانت المسكرات هي سبب العنف أم أنها أحد العوامل التي تتهم بالسبب على أنه في حين أن المسكرات تؤثر على الوظائف العصبية البيولوجية والإدراك والمعرفة، فإن المكان الذي يحدث فيه تعاطي المسكرات هو العامل الذي يزيل تثبيط الاستجابات لتلك المشروبات، لقد أثبت ذلك دراسة أجريت في لوس أنجلس، حيث أظهرت أن الأحداث المتسمة بالعنف كانت أكثر شيوعا في بعض الحانات.

ـ العنف في المجتمع:

إن العنف في المجتمع لا ينتشر إلى أماكن العمل فحسب، لكنه عامل خطر خاص للعمال كالشرطة وعمال الإطفاء... وآخرين الذين تتطلب وظائفهم الاقتراب من الأماكن التي تتأصل فيها الجريمة والعنف، من العوامل الهامة في شيوع العنف خاصة في الولايات المتحدة انتشار الأسلحة النارية في أيدي الجمهور، ومقدار العنف الذي ترسمه الأفلام وشاشات التلفاز.

6ـ العوامل المرتبطة بالعمل ذات الصلة بالعنف:

قد تقع حوادث العنف في أي مكان للعمل، ومع ذلك ثمة بعض الأعمال وبعض الظروف المرتبطة بالعمل ترتبط بشكل خاص بخطر ممارسة العنف أو عرضة لحدوث العنف فيها، وهي تشمل:

ـ الأنشطة الجنائية:

قد تكون حوادث العنف الجنائي هي السبب الأهم لحوادث القتل في مكان العمل، تصنف هذه العوامل في مجموعتين تشمل الأولى المحاولات أثناء السطو أو الجنايات الأخرى المرتبطة بالانجاز غير المشروع بالمخدرات، إن موظفي الشرطة والأمن وآخرون من ذوي المسؤوليات المتعلقة بإنفاذ القوانين يواجهون خطر مهاجمتهم من قبل الجناة الذين يحاولون الدخول إلى مكان العمل، وأولئك الذين يبدون مقاومة أثناء إجراءات التوقيف أو التحري، إن الذين يعملون بمفردهم والعمال الحقليين الذين تقتضي مهامهم الاقتراب من مناطق معدلات الجرائم فيها عالية هم أهداف لمحاولات السطو، معرض للخطر أيضا العاملون الصحيون الذين يقومون بزيارة المرضى في منازلهم الواقعة في تلك المناطق لأنه غالبا ما يكون في حوزتهم مخدرات وأدوية كالمحاقن والإبر تحت الجلد.

ـ التعامل مع الجمهور:

إن العاملين لدى وكالات خدمات المجتمع الحكومية والخاصة والمصارف والمؤسسات الأخرى التي تقدم الخدمات للجمهور غالبا ما يتعرضون للهجمات من قبل الأفراد الذين طلب منهم الانتظار لفترة طويلة، والأفراد الذين لم يعاملوا باهتمام أو الذين خابت آمالهم في الحصول على المعلومات أو الخدمات التي يحتاجون إليها، وذلك بسبب الإجراءات أو التقنيات البيروقراطية المعقدة، إن موظفي حجز بطاقات الطائرات عندما تلغى الراحلات أو تؤجل وسائقي مشرفي الحافلات... والآخرين الذين يتوجب عليهم التعامل مع الزبائن الذين لا يمكن تلبية طلباتهم على الفور هؤلاء جميعا مستهدفين بإساءات شفهية أو حتى بدنية أحيانا أيضا ثمة فئات أخرى من العاملين كالذين يتوجب عليهم التعامل مع الحشود غير الصبورة وغير المنضبطة كموظفي الشرطة والحراس الأمنيين.

ـ الكرب في العمل(Angoisse Professionnelle):

قد يحرض السلوك المتسم بالعنف المستويات العالية من الكرب في العمل، في حين أن العنف في مكان العمل بدوره يمكن أن يكون عاملا شديدا مسببا للكرب، إن عناصر الكرب في العمل معروفة جيدا صفتها المشتركة هي عدم تقييم الفرد أو عمله الذي يؤديه، مما يقضي إلى التعب والإحباط والغضب وينعكس آثار ذلك على المدراء وزملاء العامل الذين يبدون غير مراعين لمشاعر الآخرين أو مسيئين، لقد أظهرت عدة دراسات سكانية حديثة الترابط بين العنف وفقدان العمل وهو أحد أشد العوامل المسببة للكرب المتعلق بالعمل.

ـ البيئة بين الأشخاص في مكان العمل:

قد تكون البيئة بين الأشخاص في مكان العمل تربة خصبة للعنف، إن التمييز والتحرش هما بحد ذاتهما شكلان من العنف، وقد يحرضا ثأرا يتسم بالعنف على سبيل المثال أن الاتحاد البريطاني للعاملين في الإدارة والعلوم والمال (MSF) لفت الانتباه إلى الإستقواء في مكان

العمل (يعرف بأنه سلوك مستديم هجومي، أو إساءة استخدام القوة) كسمة لنمط الإدارة في بعض المؤسسات.

ـ العمل في خدمات الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية:

علاوة على محاولات السطو، فإن موظفي الرعاية الصحية مستهدفون بالعنف من المرضى القلقين والمضطربين لا سيما في أقسام الطوارئ والعيادات حيث فترات الانتظار الطويلة والإجراءات الموضوعية شائعة، وحيث يمكن أن يشتد القلق والغضب ويفضي إلى اعتداءات لفظية وبدنية، أيضا يتعرضون للاعتداء من أفراد عائلة المرضى أو أصدقائهم الذين لا تروق لهم النتائج التي يعزونها على نحو خاطئ أو صحيح إلى التأخر بتقديم العلاج أو إلى العلاج الخاطئ، ففي تلك الحالات يعتدون على العاملين الصحيين المسؤولين أو قد يصل العنف على نحو عشوائي إلى أي موظف في المرفق الطبي.

7ـ تأثيرات العنف على الضحية:

يتباين الرضح (Traumatisme) الناجم عن الاعتداء البدني تبعا لطبيعة الهجوم والأدوات والأسلحة المستخدمة إن الكدمات والجروح على اليدين والساعدين شائعة عندما تحاول الضحية الدفاع عن نفسها قد تسبب هذه الإصابات رضحا نفسيا لأن التورم والكدمات مرئية بوضوح وقد يستغرق اختفاؤها عدة أسابيع.

للتأثيرات النفسية أهمية تفوق الرضح البدني لا سيما عندما يحصل الاعتداء من قبل أحد المرضى فقد تفقد الضحية رباطة الجأش والثقة بالنفس بما يخفي الكفاءة المهنية يرافقهما شعور بالذنب لأنها حرضت الاعتداء أو فشلت باكتشافه قبل حدوثه، قد يدوم الغضب غير الموجه ويتجلى بالرفض الواضح للجهود المهنية وقد يستمر فقدان الثقة بالنفس وبزملاء العمل والمشرفين الذين يتداخلون مع أداء العمل، يرافق ما سبق الكوابيس وتناقص أو ازدياد الشهية والانسحاب الاجتماعي، والتغيب عن العمل.

إن اضطراب الكرب التالي للرضح هو متلازمة نفسية قد تظهر بعد الكوارث وحالات الاعتداءات العنيفة ولن يصاب المنخرطين بالحدث مباشرة فقط ولكن الذين كانوا شهودا أيضا، في حين أن هذه المتلازمة عادة ما ترتبط بالأحداث المهددة للحياة أو المميتة فإنها يمكن أن تحدث بعد اعتداءات تافهة نسبيا اعتبرت مهددة للحياة، تشمل الأعراض على المعاناة من الحدث من خلال إعادة التجميع الناكس والدخيل والكوابيس.

ولتفادي مثل هذه التأثيرات وجب اتخاذ بعض التدابير الداخلية بعد الحدث فورا وتشمل على:

•**العناية بالضحية:** ينبغي تقديم الإسعافات الأولية والرعاية الطبية الملائمة بأسرع ما يمكن إلى كافة الأفراد المصابين لأغراض طبية شرعية (الإجراءات الجنائية أو المدنية اتجاه المعتدي)، فإنه ينبغي وصف الإصابات بالتفصيل وإذ أمكن ذلك تصويرها.

•**تنظيف مكان العمل:** ينبغي تنظيف مكان العمل من أي ضرر أبقايا، وينبغي التحقق من أي معدات ذات صلة للتأكد من استعادة السلامة والنظافة لمكان العمل بشكل تام.

• **استخلاص المعلومات بعد الحدث:** حلما يمكن ينبغي أن يشارك كافة المعنيين بالحدث أو شهود العيان في استخلاص المعلومات بعد الحدث التي يجريها شخص مؤهل بشكل ملائم أو مستشار من الخارج، إن ذلك لن يزود بالدعم العاطفي ويحدد لمن ستتم الإحالة بشأن المشورة فقط، لكن تمكن أيضا من جمع التفاصيل بشأن ما حدث تماما عند الضرورة، ويمكن إكمال المشورة بتشكيل مجموعة أقران.

• **الإبلاغ:** ينبغي استيفاء نموذج للإبلاغ وإرساله إلى شخص محدد في المؤسسة وعندما يكون ذلك ملائما إلى قسم الشرطة، لقد صممت نماذج عديدة يمكن تبنيها وفقا لاحتياجات المنشأة، إن تجميع وتحليل نموذج تقرير الحدث يزود بالمعلومات الوبائية التي يمكن أن تحدد عوامل الخطر المتعلقة بالعنف في مكان العمل وترشيد إلى الطريق الذي يمكن إتباعه بشأن التدخلات الواقية المناسبة.

• **استقصاء الحدث:** سنبغي استقصاء أحدث مبلغ عنه لعنف مزعوم مهما بدا تافها، وينبغي أن يقوم بالاستقصاء شخص مدرب على نجوم ملائم، يمكن أن يجري الاستقصاءات لجنة العمل/إدارة السلامة المهنية والصحة المهنية، في حال تشكيها ينبغي أن يرمي الاستقصاء إلى تحديد سبب أو أسباب الحدث والأشخاص المشمولين، والتدابير المحددة التي ينبغي اللجوء إليها وما يمكن إجراءه، إن الإخفاق بإجراء استقصاء فعال وغير متحيز يعتبر مؤشرا لحياد الإدارة ولتدني الاهتمام بصحة ورعاية العمال.

• **دعم صاحب العمل:** ينبغي ضمان أن لا يتعرض ضحايا الحدث والمراقبون للتمييز أو لأي شكل آخر من الانتقام في حال الإبلاغ عن الحدث، إن هذا الأمر هام لا سيما إذا كان المعتدي المزعوم من السلطة العليا على العامل.

8- استراتيجيات الوقاية:

عد حدوث العنف في مكان العمل هي من مسؤوليات صاحب العمل بشكل رئيسي، ينبغي أن تكون السياسة والبرنامج الرسميات مؤسسين ومنفذين قبل حدوث العنف، إن هذين العنصرين لا ينبغي أن يشتملا على الأفراد المناسبين في أقسام الموارد البشرية والأمن والشؤون القانونية وسلامة وصحة العال فحسب، لكن المدراء والمشرفين وممثلي العمال الآخرين أيضا، لقد طبقت عدة أدلة لهذا الموضوع، إنها شاملة ومتعددة لاستخدامها وفقا لظروف مكان العمل، وتشمل المكونات الشائعة على:

• **وضع سياسة:** ينبغي وضع سياسة ونشر سياسة تحظر بوضوح السلوك التمييزي والمسيء واللجوء للعنف من أجل مناقشة القرارات، وتتضمن تلك السياسة تدابير تأديبية محددة في حال خرق القوانين (بما في ذلك الإقالة من العمل).

• **تقييم الخطر:** إن تفتيش مكان العمل ومن ثم تحليل الأحداث السابقة أو المعلومات من المسوح التي تجرى على العمال ستمكن الخبراء من تقييم عوامل الخطر المتعلقة بالعنف

واقتراح تدخلات واقية، إن فحص النمط السائد للإدارة والإشراف وتنظيم العمل قد يظهر مستويات عالية من الكرب في العمل الذي يمكن أن يهيئ لحدوث العنف، إن دراسة التأثيرات مع الزبائن أو المرضى قد تظهر الملامح التي قد ينشأ عنها القلق والإحباط والغضب التي لا مبرر لها والتي تهيئ لحدوث الارتكاسات العنيفة.

• **نظم الأمن:** ينبغي أن يكون لكل عمل نظام أمني مصمم جيد يمكن الحد من تدخل الغرباء عبر السماح بالدخول إلى منطقة استقبال معينة فقط، حيث يمكن التحقق من هوية الزوار ومنحهم بطاقة تعريف تشير إلى المناطق التي يتعين زيارتها، كما يمكن لأجهزة الإنذار الالكترونية المتوضعة في أماكن إستراتيجية والتي تنطلق بالضغط على أزرار بإشارات سمعية بصرية تنذر زملاء العامل بوجود الخطر بغية طلب المساعدة من المركز الأمني القريب.

• **وسائل التحكم بالممارسات المهنية:** ينبغي مراجعة الممارسات المهنية دوريا وتعديلها للحد من الكرب المهني، ويشتمل ذلك على الانتباه إلى الجداول الزمنية للعمل وعبء العمل ومحتوى العمل ومراقبة تأدية العمل، ينبغي المحافظة على المستويات الوظيفية على نحو كاف في مناطق العمل عالية الخطر بغية الحد من السلوك المتسم بالعنف والتعامل معد عندما يحدث، إن تعديل المستويات الوظيفية بمواجهة تدفق الزبائن والمرضى في أوقات الذروة يساعد في التقليل من التأخير والازدحام في مناطق العمل.

• **التدريب الوظيفي:** ينبغي تدريب العمال والمشرفين بشأن إدراك التوتر والغضب المتزايدين، وبشأن الحد منهما بطرائق لا تتسم بالعنف، إن التدريب الذي يشتمل على تمارين ممارسة الأدوار يساعد العاملين لمواجهة الأفراد المتسمين بالعدوان والإساءة المفرطين دون إتباع أسلوب المجابهة، في بعض المواقع قد ينصح بتدريب العمال بشأن الدفاع عن النفس لكن ثمة أخطار ألا وهي تنمية مستوى الثقة بالنفس الذي سيجعلهم يتأخرون بتقديم المساعدة المتاحة أو يهملون استدعائهم تماما.

بالنسبة للحراس الأمنيين والعاملين في مؤسسات الطب النفسي والمؤسسات التأديبية والآخرين الذين يحتمل أن يتعرضوا لأفراد يتسمون بالعنف البدني، فإنه ينبغي تدريبهم بغية تهدئة هؤلاء الأفراد وتقييدهم بأقل خطر ممكن.

• **الأبحاث:** ثمة حاجة للأبحاث في مجال وبائيات العنف وأسبابه والوقاية منه والتحكم به في المجتمع بشكل عام وفي مكان العمل أيضا بسبب خطورة وتعقد المشكلة وندرة المعلومات الموثوقة، تتطلب الأبحاث جهدا متعدد الجوانب يشتمل على مهنيي الصحة العقلية والعاملين الاجتماعيين... وآخرين، ثمة حاجة ملحة للنظم الموسعة والمحسنة بشأن جمع وتحليل البيانات ذات الصلة، وخلق اتفاق عام بشأن تصنيف العنف كي يصبح نقل المعلومات والأفكار من فرع علمي أو فروع أخرى أكثر سهولة.