

缓解工具和战术

EPN 在此为您提供工作场所暴力应对准备的支持！缓解是一种支持性策略，对于预防工作场所潜在暴力非常有效。通过以下提示来利用这一工具：

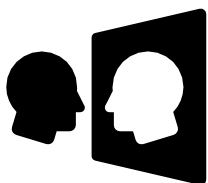


培训。完成全面的培训通常可以在工作场所暴力事件发生之前预防其发生。如果您是雇主，为您的员工提供以下方面的全面培训，如果您是员工，确保接受以下培训：

- 客户关怀
- 床边态度
- 同事之间的沟通
- 与处于危机中的人进行沟通

根据情况，**拨打 911 和/或您所在辖区的非紧急号码。**

- 在争执升级为暴力之前，请立即采取此举。
- 向执法部门求助可能会让具有攻击性的一方离开。



验证。请记住，在验证之前，您无法进行缓解。通过以下短语将验证作为一种缓解工具：

- “很抱歉您正在经历这个。”
- “让我看看我能做些什么来帮助您。”

当面对面时，请记住以下缓解局面要做的事情和不要做的事情：

- **确保有一个“伙伴”：**附近有一个同事可以见证互动，在需要时打电话求助，并且可以替代您成为与具有攻击性的人的主要联系人。

- **做到走开：**如果局面继续升级，而您已经使用了所有的工具，就离开。

如果您看到情况变得很暴力，请尽快离开。

铭记：

- 应该在冲突开始之前就开始缓解矛盾！
- 铭记 - 我们的目标是预防暴力，而不是赢得争论。
- 如果您看到了什么，请说出来。
- 工作场所的安全是每个人的责任！

不要“困住”对方：给人留条退路。当一个人被逼入困境时，本能会接管，他们可能会变得更加具有攻击性。

不要争论：目标是缓解局面并解决问题，而不是试图赢得争论。争论可能会加剧紧张局面。

不要让不必要的人卷入进来：卷入更多人可能会造成混乱，使人感到不知所措或受到攻击。通过礼貌地要求他人“保持距离”，您可能会帮助那个具有攻击性的人觉得您“站在他们这一边”。

不要表现出愤怒：铭记，这不仅仅是您的语气问题，我们的肢体语言传达的信息可能比我们说的话更重要。

工作场所暴力的定义：



工作场所暴力：美国护士协会将工作场所暴力定义为在工作场所或值班期间发生的对身体和心理造成损害的行为。

在马里兰州法律中，**袭击 (Assault)** 被定义为未经他人同意试图接触他人的行为，包括在这种情况下，被接触的人感到害怕。

打击 (Battery) 是实际上对他人进行侵犯性接触而没有得到他人同意的行为。

犯罪意图 (Criminal Intent) 被定义为主观的心态 (*mens rea*)，必须伴随某些犯罪行为才能构成违法。要形成犯罪意图，一个人必须具备心智能力。

处于精神健康危机中的人或患有痴呆症的人可能没有能力形成意图。

情境意识：美国心理学会将“情境意识”定义为对眼前环境和其中发生的事件的有意识的了解。

在制定本文档中所使用的工作定义时，参考了以下网站：
www.apa.org
www.findlaw.com/state/maryland-law
www.nursingworld.org/practice-policy/advocacy/state/workplace-violence

工作场所安全和情境意识提示：



车辆

- 进入车内和离开车辆时立即锁好车门。
- 将贵重物品藏好：将它们放入行李箱或使用货区遮盖 (SUV)。
- 使用停车库时要小心：停在人多、明亮的地方，并时刻注意周围环境。
- 了解您所服务的区域！熟悉最近的警察局、消防站和人口稠密的“安全”地点。
- 是否有人跟踪您？知道最近的安全地点并制定一个计划。
- 规划最安全的路线前往目的地。在可能的情况下，改变您的路线和行程安排。

- 使用摄像头！如果您发现可疑情况，请拍摄照片或视频。
- 使用 GPS 或签到应用程序与可信任的人分享您的位置，比如您的亲人或朋友。



电话



行人

- 不要戴耳机，避免使用手机。保持集中注意力和警觉。
- 不要负担过重，不要携带太多的包。至少保持一只手臂自由。
- 将钥匙握在手中。随时准备进入车辆或房屋。
- 如果需要护送，请向当地执法部门咨询。他们可能提供此类服务。
- 如果没有护送服务，考虑在疑问区域或高风险地点时派两个人护送。

铭记：保持对周围环境的警觉，运用常识和良好判断力，相信自己的直觉并制定计划！