

# КОНЦЕПЦИЯ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ДЕЭСКАЛАЦИИ

Компания EPN предлагает свои услуги в деле предупреждения насилия на работе. Деэскалация – это эффективная стратегия предотвращения потенциальных случаев агрессии на рабочем месте.

Наша концепция включает в себя следующие элементы:

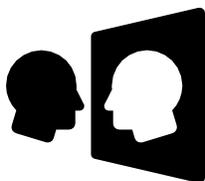


**Тренинг.** Прохождение комплексного обучения зачастую способствует предотвращению случаев агрессии на рабочем месте еще до возникновения предпосылок. Если Вы - работодатель, предоставьте Вашим сотрудникам возможность пройти курс; если Вы – сотрудник, то пройдите обучение по следующим направлениям:

- Обслуживание клиентов
- Способность смягчать напряжение
- Взаимоотношения с сотрудниками одного уровня
- Общение с людьми, находящимися в кризисном состоянии

**Звоните 911** или по номеру несрочной помощи, имеющемуся в вашем регионе, в зависимости от ситуации.

- Важно сделать это до того, как ситуация примет угрожающий характер.
- Звонок в правоохранительные органы может вынудить агрессора покинуть территорию.



**Убедитесь.** Помните, что вы не можете констатировать факт деэскалации, пока вы не убедитесь в том, что обстановка разрядилась. Используйте для проверки факта деэскалации такие фразы, как:

- «Мне очень жаль, что Вы попали в эту ситуацию».
- «Надо подумать, что еще можно было бы сделать для Вас».

**При личном общении** помните, что **следует** и что **не следует** делать в интересах деэскалации:

**Следует:**

*Заручиться присутствием «партнера»:* иными словами, рядом с Вами должен кто-то быть, кто мог бы засвидетельствовать конфликтную ситуацию, обратиться за помощью, если таковая потребуется, и подменить Вас в качестве лица, непосредственно сталкивающегося с агрессивно ведущим себя человеком.

*Постараться уйти:* если ситуация продолжает обостряться, хотя Вы использовали все возможные средства для разрядки обстановки, уходите. Иными словами, выведите себя из ситуации, которая, по вашему мнению, становится агрессивной.

**НАПОМИНАЕМ:**

- Процесс деэскалации следует НАЧИНАТЬ еще до ВОЗНИКНОВЕНИЯ перепалки!
- ПОМНИТЕ: Ваша задача - предотвратить насилие, а НЕ выиграть спор.
- Если вы что-то видите, сообщите об этом «что-то».
- Безопасность на работе - дело КАЖДОГО!

**Не следует:**

*«Загонять в угол» спорящих:* всегда оставляйте возможность мирного решения. В безвыходных ситуациях зачастую берет верх инстинкт; в таких случаях конфликтная ситуация может обостриться.

*Вступать в спор:* основная задача - разрядить обстановку и постараться решить проблему мирно. Вы не претендуете на то, чтобы одержать победу.

*Втягивать в ситуацию других, если это не вызвано необходимостью:* вовлечение в спор большего числа людей приводит к путанице и может создать у одной из сторон ощущение затравленности или необходимости противостоять агрессивным выпадам. Если Вы вежливо попросите других «не вмешиваться», то ожесточившаяся сторона может посчитать, что Вы выступаете «в ее поддержку».

*Демонстрировать эмоции:* помните, речь идет не только о Вашем тоне. Жесты подчас говорят не меньше, а то и больше, чем наша речь.

# АГРЕССИЯ НА РАБОТЕ: ОПРЕДЕЛЕНИЯ



**Агрессия на рабочем месте:** согласно определению Американской ассоциации медперсонала, агрессия на рабочем месте квалифицируется как *физически и психологически опасные действия, которые могут возникать на рабочем месте или при исполнении служебных обязанностей.*

**Нападение** в соответствии с законодательством штата Мэриленд определяется как *прикосновение к человеку без его согласия; таковым считается даже опасение того или иного лица, что подобное может произойти.*

**Преднамеренное физическое касание** квалифицируется как *реальное, агрессивное физическое прикосновение к человеку без его согласия.*

**Преступное намерение** определяется как *субъективное состояние ума (mens rea, преступный умысел), подталкивающее на определенные действия, заведомо считающиеся правонарушением. Умысел возможен тогда, когда потенциальный правонарушитель обладает определенными умственными способностями. С этой точки зрения лица, пребывающие в состоянии умопомрачения или деменции, не в состоянии сформировать умысел.*

**Ситуационная осведомленность:** согласно определению Американской ассоциации психологов, ситуационная осведомленность – это *сознательное восприятие текущей ситуации и событий, которые происходят вокруг.*

Для формулирования рабочих определений, применяемых в настоящем документе, использовались следующие веб-сайты.

- [www.apa.org](http://www.apa.org)
- [www.findlaw.com/state/maryland-law](http://www.findlaw.com/state/maryland-law)
- [www.nursingworld.org/practice-policy/advocacy/state/workplace-violence](http://www.nursingworld.org/practice-policy/advocacy/state/workplace-violence)

# СОВЕТЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ И ПОНИМАНИЮ СИТУАЦИИ



## АВТОМОБИЛЬ

- Садясь в машину или выходя из нее, *не забудьте закрыть двери.*
- Спрячьте ценные предметы в багажник или отсек за задним сиденьем (в случае внедорожника).
- Будьте осторожны при пользовании платным гаражом: паркуйте машину в людном, хорошо освещенном месте, следите за обстановкой вокруг.
- Убедитесь в том, что знаете район, где работаете. В частности, Вы должны знать, где расположены ближайшие полицейские участки, пожарные станции и многолюдные «безопасные» зоны.
- Вы считаете, что Вас преследуют? В таком случае Вы должны знать расположение ближайших безопасных мест и иметь план действий.
- Разработайте наиболее безопасный маршрут к месту назначения. По возможности меняйте маршруты и расписания поездок.

- Используйте фото- или видеокамеру! Фотографируйте или делайте видео, если видите что-то подозрительное.
- Используйте GPS или приложение check-in, чтобы доверенное лицо, например, Ваш любимый человек или друг, знало о Вашем местонахождении.



## ТЕХНИКА



## ПЕШКОМ

- Избегайте пользоваться наушниками и мобильным телефоном. Безопаснее сосредоточиться и быть начеку.
- Не загружайте вещами обе руки. Одна из них должна оставаться свободной.
- Держите ключи наготове. Будьте готовы сесть в машину или войти в дом.
- Обратитесь в местное отделение полиции, если Вам нужно сопровождение. Возможно, там предоставят такую услугу.
- Если это невозможно, а речь идет о сомнительном районе или зоне риска, постарайтесь выйти хотя бы вдвоем.

**Помните:** будьте в курсе того, что происходит вокруг, руководствуйтесь здравым смыслом и трезво смотрите на вещи, доверяйте Вашему чутью и инстинктам, имейте план действий!

Разработано в партнерстве с отделом по обеспечению готовности и реагированию Департамента здравоохранения и ассоциацией домовладельцев шт. Мэриленд.

