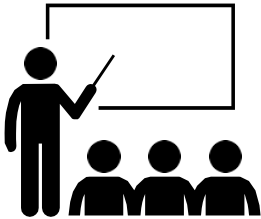


CÁC CÔNG CỤ & CHIẾN THUẬT XOA DỤ CĂNG THẲNG

EPN sẵn sàng hỗ trợ nhu cầu Trang bị kiến thức chống bạo lực tại nơi làm việc của bạn! Xoa dịu căng thẳng là một chiến lược hỗ trợ có hiệu quả trong việc ngăn ngừa hành vi bạo lực tiềm ẩn tại nơi làm việc. Tìm hiểu công cụ này bằng các mẹo sau:

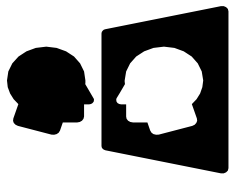


Đào tạo. Thông thường, hoàn thành khóa đào tạo toàn diện sẽ ngăn chặn các vụ bạo lực trước khi chúng có thể xảy ra tại nơi làm việc. Nếu bạn là người sử dụng lao động, hãy hỗ trợ các nhân viên của mình/nếu bạn là nhân viên, hãy tham gia khóa khóa đào tạo về:

- Chăm sóc khách hàng
- Ứng xử với người bệnh
- Giao tiếp với đồng nghiệp
- Giao tiếp với những người đang trong tình trạng khủng hoảng

Gọi 911 và/hoặc số không khẩn cấp của khu vực mà bạn đang sinh sống, tùy thuộc vào tình huống.

- Hãy thực hiện điều này trước khi sự tương tác trở thành bạo lực.
- Một cuộc gọi đến cơ quan thực thi pháp luật có thể khiến bên có hành động gây hấn rời đi.



Công nhận. Hãy nhớ rằng bạn không thể xoa dịu căng thẳng cho đến khi bạn công nhận cảm xúc của họ. Sử dụng hành vi công nhận cảm xúc làm công cụ xoa dịu căng thẳng thông qua các câu như sau:

- "Tôi rất tiếc vì bạn đang trải qua điều đó".
- "Để xem tôi có thể giúp gì cho bạn nhé".

Khi bạn **đôi mắt trực tiếp**, hãy nhớ những điều *nên làm* và *không nên làm* trong quá trình xoa dịu tình thế:

- **Nên có một "cộng sự":** Có một đồng nghiệp ở gần để có thể chứng kiến quá trình tương tác, gọi trợ giúp nếu cần và can thiệp trực tiếp nếu đối phương trở nên hung hăng.
- **Nên bỏ đi:** nếu tình hình tiếp tục trở nên căng thẳng và bạn đã sử dụng tất cả các cách của mình, hãy bỏ đi. Rời đi nếu bạn cảm thấy tình huống có xu hướng trở nên bạo lực.

LƯU Ý:

- **BẮT ĐẦU** xoa dịu căng thẳng trước cả khi tương tác **DIỄN RA!**
- **HÃY NHỚ** - Mục tiêu của chúng ta là ngăn chặn bạo lực chứ **KHÔNG PHẢI** giành phần thắng trong cuộc tranh luận.
- Nếu bạn nhìn thấy điều gì đó, hãy lên tiếng.
- Giữ an toàn tại nơi làm việc là trách nhiệm của **MỌI NGƯỜI!**

- **Không "bẫy" họ:** Hãy để cho họ một đường lui. Khi bị dồn vào thế bí, bản năng sẽ lấn át và một người có thể trở nên hung hăng hơn.
- **Không tranh cãi:** Mục đích là để xoa dịu tình hình và giải quyết vấn đề. Bạn không cần giành phần thắng trong cuộc tranh luận.
- **Không liên lụy đến nhiều bên không liên can nếu không cần thiết:** Thu hút những người khác có thể tạo ra sự nhầm lẫn và khiến một người cảm thấy choáng ngợp hoặc bị tấn công. Bằng cách yêu cầu người khác lịch sự "tránh xa sự việc", bạn có thể giúp người có hành động gây hấn cảm thấy bạn "đứng về phía họ".
- **Không tỏ ra giận dữ:** Hãy nhớ rằng, đây không chỉ là giọng nói của bạn. Ngôn ngữ hình thể của chúng ta truyền đạt tương tự hay thậm chí còn nhiều hơn những gì chúng ta nói.

ĐỊNH NGHĨA BẠO LỰC TẠI NƠI LÀM VIỆC:



Bạo lực tại nơi làm việc: Hiệp hội Y tá Hoa Kỳ định nghĩa Bạo lực tại nơi làm việc là những hành động gây tổn hại về mặt thể chất và tâm lý xảy ra tại nơi làm việc hoặc trong khi làm nhiệm vụ.

Tấn công được định nghĩa theo Luật Tiểu bang Maryland là hành động cố gắng đụng chạm vào một người mà chưa có sự đồng ý của họ, kể cả trong những trường hợp mà người đó cảm thấy sợ hãi rằng việc đụng chạm sẽ xảy ra.

Hành hung là hành vi đụng chạm thực tế, xúc phạm người khác mà không có sự đồng ý của họ.

Ý định phạm tội được định nghĩa là một trạng thái tâm lý chủ quan (*mens rea*) phải đi kèm với hành vi phạm tội nhất định mới cấu thành hành vi vi phạm. Để hình thành Ý định, một người phải có năng lực về tâm thần.

Các cá nhân đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần hoặc những người mắc chứng mất trí nhớ có thể không có khả năng hình thành Ý định.

Nhận thức tình huống: Hiệp hội Tâm lý Hoa Kỳ định nghĩa Nhận thức tình huống là có ý thức rõ ràng về môi trường xung quanh và các sự kiện đang diễn ra trong đó.

Các trang web sau đây được sử dụng làm tài liệu tham khảo khi hình thành các định nghĩa làm việc trong tài liệu này.
• www.apa.org
• www.findlaw.com/state/maryland-law
• www.nursingworld.org/practice-policy/advocacy/state/workplace-violence

CÁC MẸO AN TOÀN TẠI NƠI LÀM VIỆC & NHẬN THỨC TÌNH HUỐNG:



PHƯƠNG TIỆN

- **Khóa cửa:** ngay khi bạn vào xe và ngay khi bạn bước ra.
- **Để những món đồ có giá trị ngoài tầm mắt:** Để đồ trong cốp xe hoặc sử dụng nắp khoang hành lý (SUV).
- **Hãy cẩn thận khi sử dụng nhà để xe:** Đậu xe ở những khu vực đông dân cư, nhiều ánh sáng và chú ý đến môi trường xung quanh bạn.
- **Hiểu rõ các khu vực bạn làm việc!** Biết đường đến các đồn cảnh sát, trạm cứu hỏa gần nhất và những nơi "an toàn" đông dân cư.
- **Bạn đang bị theo dõi?** Biết những nơi an toàn gần nhất của bạn và lập một kế hoạch.
- **Lập kế hoạch tuyến đường an toàn nhất đến địa điểm của bạn.** Thay đổi các tuyến đường và lịch trình của bạn khi có thể.

- **Sử dụng camera của bạn!** Chụp ảnh hoặc quay video nếu bạn thấy có điều đáng ngờ.
- **Sử dụng GPS hoặc Ứng dụng Check-in** để chia sẻ vị trí của bạn với một bên đáng tin cậy, chẳng hạn như người thân hoặc bạn bè.



CÔNG NGHỆ



DI CHUYỂN

- Không đeo tai nghe và tránh sử dụng điện thoại của bạn. Tốt hơn bạn nên tập trung và chú ý.
- Không gây thêm gánh nặng cho bản thân bằng cách mang theo nhiều túi. Ít nhất hãy để một bên tay tự do.
- Cầm sẵn chìa khóa trong tay. Sẵn sàng để lên xe hoặc vào nhà.
- Kiểm tra với cơ quan thực thi pháp luật tại địa phương của bạn nếu bạn cần một người hộ tống. Họ có thể có một dịch vụ mà họ có thể cung cấp được.
- Nếu không, hãy cân nhắc đi hai người khi ở khu vực đáng ngờ hoặc bất kỳ nơi nào. được coi là có rủi ro cao.

Hãy nhớ rằng: Ý thức được môi trường xung quanh bạn, sử dụng suy nghĩ thực tế và khả năng phán đoán tốt, tin vào trực giác của bạn và lên sẵn một kế hoạch!

Được cung cấp trong khuôn khổ hợp tác giữa Văn phòng Sẵn sàng Ứng phó của Sở Y tế Maryland và Hiệp hội Chăm sóc Tại nhà Lúc nguy nan Quốc gia Maryland

