

鼓励积极的互动

这个简短的指南提供了有关如何
与他人进行积极互动的信息。



NEIGHBOURHOOD
Empowerment Team

遇到我们不熟悉的人会让我们感到忧虑，因为我们可能不知道会发生什么。我们可以通过更加熟悉不同类型的人，并了解人们的经历来减少这种恐惧。

一些有关躁动的征兆和触发因素的信息可以帮助您更好地准备好应对某种情况，并及早发现有问题的情况。



在与您不太熟悉的人打交道时，并且您认为他们的行为可能难以预料，您可以使用本指南中提到的信息和策略。

鼓励积极互动的最好的策略便是使用主动倾听的技巧和同理心。

一般来说，如果我们把每一个人都当作有价值的个人来对待，那我们就可以为积极互动有一个良好的开端。

我们遇到的每个人都有自己独特的过去，有些过去可能是有创伤性的，认识到这一点很重要。

我们还要记住，我们带着我们自己的偏见和刻板印象进入一些情况，这会影响到我们与他人的互动。



当遇到可能会变得躁动或有攻击行为的人时

- **了解触发因素:** 有些您可能看不到的事情会引发一个人变得焦躁或有攻击性。
- **了解情绪躁动的征兆:** 您能看到一些早期的预警信号，比如坐立不安、漫无目的、焦躁不安、来回踱步、咬指甲、情绪爆发或大喊大叫、抓挠皮肤或衣服。





会引发躁动的事情。

了解这些会帮助您避免可能受到威胁的情况或应对情绪激进的情况。

- 这个人正在**释放愤怒或沮丧**的情绪；这些情绪可能已经积存了很长时间，并发生在与您互动之前。
- 他们**感觉失去了控制**，并试图重新获得控制。
- **报复**；针对真正的或感知到的不公正或不公平对待。



● 使用有效的沟通技巧

- 询问对方的姓名并经常使用，分享您的姓名
- 聆听对方在说什么，倾听共同的兴趣
- 注重感受
- 使用主动的倾听技巧
- 给对方时间和空间来表达自己
- 确认并提出问题
- 通过面部表情和像“这听起来很难”之类的评论来表达同理心
- 用自己的话总结对方的评论，表明您听到并理解对方在说什么
- 忽略或避免有挑战性的问题，对方也许试图制造权利斗争

● 得出结论

- 与其告诉对方该怎么做，不如提供选择
- 征求建议
- 在您提出建议时，点头称“是”来达到赞同
- 找到一件他们可以同意的小事，这会让他们有一个“共同合作”的心态
- 决定什么是可协商的，什么是不可协商的

请记住，用真诚的关怀和关心来对待他人，这样可以确保局面保持平静和积极。

积极互动的技巧

- **注意自己的情绪状态。** 在与他人互动之前让自己平静下来。
- **注意您周围的环境。** 还有其他人可以支持您吗？周围是否有可以用作武器的物品？您有逃生的办法吗？您的位置会让对方感到被困住吗？
- **尽可能表现出不具有威胁性的行为。**
 - 尊重个人空间
 - 使用低沉、一致的语调
 - 保持中立的面部表情
 - 把双手放在您的身体前面，打开并放松。不要在胸前双臂交叉
 - 避免移动太多、坐立不安或指指点点
- **控制您自己的反应。**
行为和反应有助于平息局面。



紧急电话 9-1-1

非紧急投诉专线 780-423-4567

线上查询 Edmontonpolice.ca

埃德蒙顿警察局应用程序



NEIGHBOURHOOD
Empowerment Team

更多详情: NET@edmonton.ca

NET的合作伙伴包括埃德蒙顿警察局 (Edmonton Police Service)、埃德蒙顿市 (City of Edmonton,)、家庭中心 (The Family Centre) 和阿尔伯特省首府地区联合之路 (United Way of the Alberta Capital Region)。

印制于2019年12月
Simplified Chinese