

鼓勵積極的互動

這個簡短的指南提供了有關如何
與他人進行積極互動的信息。



NEIGHBOURHOOD
Empowerment Team

遇到我們不熟悉的人會讓我們感到憂慮，因為我們可能不知道會發生什麼。我們可以通過更加熟悉不同類型的人，並了解人們的經歷來減少這種恐懼。

一些有關躁動的徵兆和觸發因素的信息可以幫助您更好地準備好應對某種情況，並及早發現有問題的情況。



在與您不太熟悉的人打交道時，並且您認為他們的行為可能難以預料，您可以使用本指南中提到的信息和策略。

鼓勵積極互動的最好的策略便是使用主動傾聽的技巧和同理心。

一般來說，如果我們把每一個人都當作有價值的個人來對待，那我們就可以為積極互動有一個良好的開端。

我們遇到的每個人都有自己獨特的過去，有些過去可能是有創傷性的，認識到這一點很重要。

我們還要記住，我們帶著我們自己的偏見和刻板印象進入一些情況，這會影響我們與他人的互動。



當遇到可能會變得躁動或有攻擊行為的人時

- **了解觸發因素:** 有些您可能看不到的事情會引發一個人變得焦躁或有攻擊性。
- **了解情緒躁動的徵兆:** 您能看到一些早期的預警信號，比如坐立不安、漫無目的、焦躁不安、來回踱步、咬指甲、情緒爆發或大喊大叫、抓撓皮膚或衣服。





會引發躁動的事情。

了解這些會幫助您避免可能受到威脅的情況或應對情緒激進的情況。

- 這個人正在**釋放憤怒**或沮喪的情緒；這些情緒可能已經積存了很長時間，並發生在與您互動之前。
- 他們**感覺失去了控制**，並試圖重新獲得控制。
- **報復**；針對真正的或感知到的不公正或不公平對待。



● 使用有效的溝通技巧

- 詢問對方的姓名並經常使用，分享您的姓名
- 聆聽對方在說什麼，傾聽共同的興趣
- 注重感受
- 使用主動的傾聽技巧
- 給對方時間和空間來表達自己
- 確認並提出問題
- 通過面部表情和像“這聽起來很難”之類的評論來表達同理心
- 用自己的話總結對方的評論，表明您聽到並理解對方在說什麼
- 忽略或避免有挑戰性的問題，對方也許試圖製造權利鬥爭

● 得出結論

- 與其告訴對方該怎麼做，不如提供選擇
- 徵求建議
- 在您提出建議時，點頭稱“是”來達到贊同
- 找到一件他們可以同意的小事，這會讓他們有一個“共同合作”的心態
- 決定什麼是可協商的，什麼是不可協商的

請記住，用真誠的關懷和關心來對待他人，這樣可以確保局面保持平靜和積極。

積極互動的技巧

- **注意自己的情緒狀態。** 在與他人互動之前讓自己平靜下來。
- **注意您周圍的環境。** 還有其他人可以支持您嗎？周圍是否有可以用作武器的物品？您有逃生的辦法嗎？您的位置會讓對方感到被困住嗎？
- **盡可能表現出不具有威脅性的行為。**
 - 尊重個人空間
 - 使用低沉、一致的語調
 - 保持中立的面部表情
 - 把雙手放在您的身體前面，打開並放鬆。不要在胸前雙臂交叉
 - 避免移動太多、坐立不安或指指點點
- **控制您自己的反應。** 行為和反應有助於平息局面。



緊急電話 9-1-1
非緊急投訴專線 780-423-4567
線上查詢 Edmontonpolice.ca
埃德蒙頓警察局應用程序



NEIGHBOURHOOD
Empowerment Team

更多詳情: NET@edmonton.ca

NET的合作夥伴包括埃德蒙頓警察局 (Edmonton Police Service)、埃德蒙頓市 (City of Edmonton,)、家庭中心 (The Family Centre) 和阿爾伯特省首府地區聯合之路 (United Way of the Alberta Capital Region)。

印製於2019年12月
Simplified Chinese