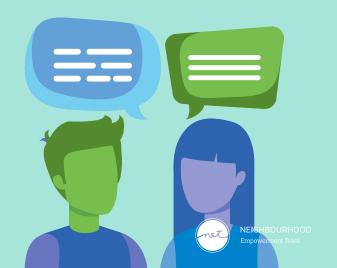
# 鼓励积极的互动

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。



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



#### 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