



Átakastjórnun í almenningssamgönn gum



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

https://ftson.org/wp-content/uploads/2017/08/de-escalation_instructor_guide.pdf





Námsmarkm ið



1. Finndu átök sem tækifæri
til breytinga og vaxtar

2. Kannaðu fimm
undirstöðuorsök átaka

3. Ákvarða algenga
stigmögnunarpunkta meðan á
mannlegum átökum stendur



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Átök

Ágreiningur er ágreiningur þar sem fólk sem í hlut á sér ógn við þarfir sínar, hagsmuni eða áhyggjur.

Skaðleg áhrif með tilliti til: Hvað er sagt
Aðgerðir sem gripið var til. Meiðsli urðu fyrir
Möguleg átök eru alls staðar

Þegar rétt er meðhöndlað er hægt að lágmarka neikvæð áhrif og
jákvæð áhrif geta leitt til.

Vertu tilbúinn



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

of the European Union



Umræða

Við skulum bera kennsl á nokkrar aðstæður sem gætu valdið átökum. Sem dæmi má nefna:

Dónaskapur blótsyrði

Deilur um fargjald

Tafir á þjónustu Lélegt hreinlæti



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Kveikir á atburði

Kveikjandi atburður: atvik sem einstaklingurinn lítur á sem ógnun

Tvær tegundir kveikja atburða:

Atburður sem veldur hræðslu: atburður þar sem einstaklingnum finnst hann vera ógnað eða er við það að missa eitthvað af verðmætum

Svekkjandi atburður: atburður þar sem einstaklingurinn telur að þörfum sínum sé ekki mætt.



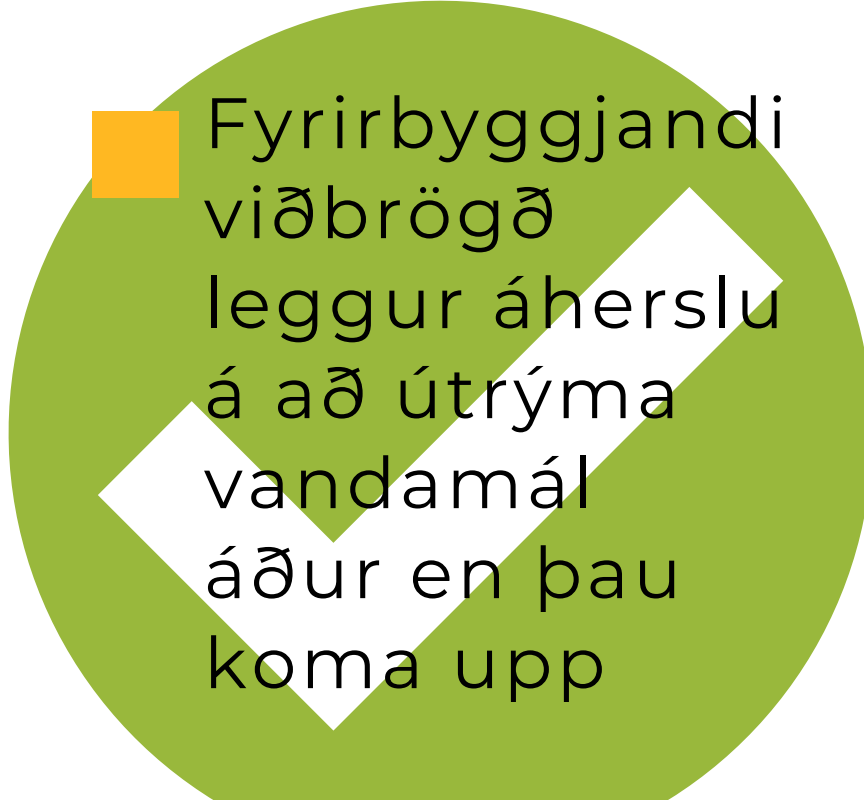
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sviðsmynd 1



Farþegi fer um borð í rútuna og segir strax: „Þú ert seinn, þú ert alltaf of sein!

 Sjálfstjórn
Að breyta
niðurstöðu
ástandsins
Þekktu
kveikjuorðin
þín


Fyrirbyggjandi
viðbrögð
leggur áherslu
á að útrýma
vandamál
áður en þau
koma upp


Viðbragð
ssvörun
fer eftir
tilfinning
um



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sviðsmynd 1



Hvernig myndir þú bregðast við?

Svör

- Ásættanlegt svar gæti falið í sér að biðjast afsökunar á óþægindunum með því að nota tón sem gefur til kynna samúð. Ef mögulegt er, getur það að veita fyrirbyggjandi samskipti frekar en viðbragðssvörun útrýmt vandamálinu áður en það kemur upp. Til dæmis, ef það er sýnilega augljóst að farþeginn er svektur áður en þú opnar hurðina, getur tafarlaus afsökunarbeiðni og viðurkenning á seinagangi komið í veg fyrir atburðarásina með öllu.
- Óásættanleg viðbrögð geta verið í tón sem er miklu árásargjarnari, eins og, "vertu rólegur og sestu niður eða við verðum enn seinna!" • Þó að það sé kannski ekki þér að kenna að áætlunin er of þétt, eða að framkvæmdir á leiðinni valdi ævarandi seinagangi, getur það létt taugarnar á farþeganum ef þú biðst afsökunar á aðstæðum sem þú hefur ekki stjórn á.
- Skiptir röð svars þíns einhverju máli? • Sérstaklega þegar fjallað er um yngri árganga er gagnlegt að tilgreina mikilvægustu upplýsingarnar fyrst. Til dæmis, "Ef þú sest í sæti get ég komið þér á áfangastað" er valinn fram yfir "Ég get komið þér þangað sem þú vilt fara ef þú myndir taka sæti."
- Kannast þú við þín eigin kveikjuorð? Ef já, hvernig heldurðu sjálfstjórn ef kveikjuorðin þín eru notuð?
- Til að tryggja að þú bregst ekki við tilfinningalega ættir þú að þekkja kveikjuorðin þín á meðan þú skilur að notkun þessara orða er til þess fallin að auka aðstæður. Með því að viðhalda sjálfstjórn ertu líka að halda stjórn á aðstæðum. Mundu að svara alltaf af virðingu.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Atburðarás 2



Rekstraraðilinn framkvæmir óviðeigandi strætóstoppaaðferðir og tengir hurðina of snemma við brottför.

Handleggur farþegans festist í hurðinni



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Atburðarás 2

Svör

Hvernig gat þetta gerst?

Þó að það sé ekki markvisst, getur tilhlökkun að fara inn eða yfirgefa stoppistöð leitt til ótímabærrar lokunar á hurðinni.

Hvernig myndir þú bregðast við þessari atburðarás?

Afsökunarbeiðni væri viðeigandi í þessari atburðarás.

Vertu viss um að fylgja siðareglum stofnunarinnar þegar þú átt við möguleg meiðsli farþega.

Hvað getur þú gert til að koma í veg fyrir að þetta gerist aftur?

Ekki skilja höndina eftir á meðan farþegar fara um borð eða fara út.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Atburðarás 3



Svekkur reiðmaður er að leita að leiðbeiningum/tengingarupplýsingum.



Sjálfstjórn
Breyting á
niðurstöðu
ástandsins Þekktu
kveikjuorðin þín

Notaðu virka
hlustunarhæfileika
Notaðu „ég“ staðhæfingar
Spyrðu opinna spurninga
Umorðaðu gremjuna
Ekki trufla, láttu þá fá
útrás



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Svör

Hvernig myndir þú bregðast við farþeganum?

Að gefa persónulegar leiðbeiningar frekar en að vísa farþegum til að lesa kort mun líklega leiða til jákvæðrar niðurstöðu.

Að hlusta á áhyggjur farþegans og hjálpa honum að komast leiðar sinnar getur dregið úr gremju þeirra.

Að hlusta ekki á þarfir þeirra, bregðast við með hörðum eða dónalegum tón, eða hunsa farþegann, gæti aukið gremju farþegans og leitt til átaka.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sviðsmynd 4



Farþegi á þríhjóla hreyfanleikabúnaði krefst þess að rekstraraðilinn noti aðferð sína til að festa sig frekar en dæmigerða aðferð.



Aðlagast
Aðlagast þörfunum
fyrir þann sem þú ert
að reyna að styðja

Aðlagast
Eina viðbragðið sem
virkar í hvert skipti er
rétt viðbrögð fyrir
viðkomandi aðstæður

Jákvæð samskipti
Útskýrðu hvað
GETUR frekar en
hvað þú GETUR
EKKI gert



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Svör



Hvernig myndir þú bregðast við farþeganum?

Ef þú spyrð hvers vegna þeir vilji að hreyfanlegur tæki þeirra sé tryggt á annan hátt gæti röksemdin verið góð. Þú ættir að laga þig að þörfum hvers farþega þegar mögulegt er.

Ef þú getur ekki tryggt tækið á þann hátt sem óskað er eftir skaltu segja farþeganum hvað þú getur gert frekar en hvað þú getur ekki gert.

Haltu samskiptum við farþega jákvæða. Útskýrðu hvað þú GETUR frekar en hvað þú GETUR EKKI gert. Eitt svar passar ekki við allar aðstæður.

Þú verður áhrifaríkastur þegar þú getur lagað þig að þörfum þess sem þú ert að reyna að styðja í augnablikinu. Eina viðbragðið sem virkar í hvert skipti er rétt viðbrögð fyrir viðkomandi aðstæður.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Atburðarás 5

Farþegi reynir að komast um borð í rútuna með leguana á öxlinni.



Hugsaðu
Ef þú breytir hugsun
þinni um aðstæður
geturðu breytt
niðurstöðunni

Hugsaðu áður en þú bregst við
Taktu þér nokkrar sekúndur áður en þú
svarar, þetta getur gefið þér tækifæri til
að hafa jákvæð áhrif



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Svör

Hvernig myndir þú bregðast við farþeganum?

Hugsaðu um ástandið og hugsanlegar niðurstöður áður en þú bregst við

Það er mikilvægt að hugsa áður en þú bregst við í öllum aðstæðum en sérstaklega þegar þú notar aðferðir til að draga úr stigmögnun. Með því að breyta hugsunarferlum þínum áður en þú bregst við geturðu haft áhrif á gjörðir annarra.

Gerðu hugræna athugasemd til að taka nokkrar sekúndur til að semja hugsanir þínar áður en þú svarar. Þessar fáu sekúndur gefa þér tækifæri til að hafa jákvæð áhrif



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Svör

Hvernig myndir þú bregðast við farþeganum?

Hugsaðu um ástandið og hugsanlegar niðurstöður áður en þú bregst við.

Það er mikilvægt að hugsa áður en þú bregst við í öllum aðstæðum en sérstaklega þegar þú notar aðferðir til að draga úr stigmögnun. Með því að breyta hugsunarferlum þínum áður en þú bregst við geturðu haft áhrif á gjörðir annarra.

Gerðu hugræna athugasemd til að taka nokkrar sekúndur til að semja hugsanir þínar áður en þú svarar. Þessar fáu sekúndur gefa þér tækifæri til að hafa jákvæð áhrif.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

SPLAT



Sjálfstjórn:

Þegar þú viðheldur sjálfstjórn geturðu breytt niðurstöðu aðstæðum

Koma í veg fyrir:

Notaðu það sem þú lærðir á fyrri atburði til að koma í veg fyrir að það endurtaki sig

Heyrðu:

Að skilja hvað einstaklingur er að miðla með því að láta þá fá útrás og trufla ekki

Aðlagast:

Eina viðbragðið sem virkar í hvert skipti er rétt viðbrögð fyrir viðkomandi aðstæður



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Að þekkja viðvörðunin a syngur

Aðstæðuvitund

Þekkja og „lesa“ vísbendingar um erfiða farþega
Metið allt ástandið áður en þú bregst við
Vertu meðvitaður um eigin streituviðbrögð
Halda sjálfstjórn
Fyrirbyggjandi svörun vs viðbragðssvörun



Líkamstjáning erfiðra
farþega

Þung öndun

Hungrandi



Krossaðir handleggir

Undanfarin augnsamband

Klept hönd í hnefa

Réttar hendur

Faldar hendur



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ölvaðir farþegar



Merki
og Einkenni
Áfengislykt Skortur á
samhæfingu
Vanhæfni til að halda
einbeitingu Vanhæfni
til að halda áfram
rökrétt samtal
Óskýrt tal
Gljáð augu eða
víkkaðir sjáöldur Hæg
hreyfifærni
Skjálfandi hendur

Halda sjálfstjórn og fylgjast vel
með



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Farþegar með fötlun



Að gera



- Einbeittu þér að einstaklingnum ekki fötluninni, „fötluðum einstaklingi“ frekar en „fötluðum“
- Talaðu beint við viðkomandi frekar en félag hans eða túlk
- Öll hjálpartæki eru persónuleg eign eða framlengingar þess einstaklings
- Spyrðu alltaf áður en þú veitir aðstoð
- Ekki vera hræddur við að gera mistök



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Unglingar



Að gera

Leystu málin öðruvísi með unglingi en fullorðnum

- Ávarpaðu þá með nafni
- Byggðu til samband til að þekkja óvenjulega hegðun
- Umorðaðu það sem þeir segja til að sýna virka hlustunar hæfileika



Tækni sem virkar með bæði fullorðnum og unglingum farþega:

- Settu mikilvægustu upplýsingarnar fyrst
- Í stað þess að segja:
„Ég mun koma þér heim fljótlega ef þú sest niður“ Prófaðu að segja:
"Vinsamlegast sestu niður og ég mun koma þér heim fljótlega"



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Aldraðir



Ábendingar um samskipti



Horfðu í augu við manneskjuna og náðu
augnsambandi Talaðu hægt, skýrt og með
jöfnum tón
Endurtaktu sömu setninguna
Notaðu stuttar setningar og algeng orð
Notaðu bendingar og líkamstjáningu til að
skýra. Gefðu einstaklingnum meiri tíma til að
vinna úr upplýsingum og bregðast við
Fylgstu með raddblæ þínum Viðurkenndu
tilfinningar þeirra



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Heimilislaus



Ábendingar um samskipti

Haltu rólegri og mjúkri en samt fastri
rödd Forðastu að nota titilinn þinn
eða vald

Ekki koma með langar útskýringar
eða afsakanir



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Orð til að draga úr átökum

■ Ég get hringt í EINHVER



■ FYRIRGEFÐU ÞETTA



■ ÉG HEYRI Í ÞÉR

■ ÉG TAÐ ÞAÐ



■ ÉG GERA SEM ÉG GET



■ ÉG SKIL

GETUR ÞÉR HITTAÐ EINHVER VIÐBÓTARYFIRLÝSINGAR?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Safnaðu stefnunum



Safnaðu stefnu
stofnunarinnar

Þjónustuver
Fargjaldainnheimta og
undanskot Óstýrilátir
farþegar Ölvaðir farþegar
Framkvæmd rekstraraðila



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union