

Xử trí các hành vi hung hăng và
có khả năng trở thành bạo lực

MỤC TIÊU BÀI HỌC

- Xác định các hành vi hung hăng hoặc có khả năng trở thành bạo lực
- Xác định các biện pháp làm dịu bớt hoặc tránh các cuộc tranh cãi có thể dẫn tới bạo lực
- Lên kế hoạch giao tiếp trong tình huống xấu
- Lập kế hoạch đối phó với các hành vi gây gổ, chửi bới hoặc đe dọa
- Biết cách thoát khỏi tình huống đúng lúc
- Nhận biết các hành vi có thể dẫn tới bạo lực.

MỤC TIÊU BÀI HỌC (tiếp)

- Tìm hiểu các biện pháp kiềm chế cảm xúc, kiểm soát nỗi sợ hãi và sự tức giận của bản thân
- Xác định các biện pháp bảo vệ cá nhân cần thiết để tránh hoặc giảm nhẹ các tổn thương về thể chất
- Chủ động lên kế hoạch để giảm bớt các hành vi hung hăng và bạo lực.

XÁC ĐỊNH CÁC HÀNH VI HUNG HĂNG VÀ CÓ KHẢ NĂNG TRỞ THÀNH BẠO LỰC

Bài tập thảo luận nhóm nhỏ:

- Theo bạn, thế nào là hành vi hung hăng?
- Sự khác biệt giữa hành vi hung hăng và sự nóng giận là gì?
- Hãy mô tả về một tình huống mà bạn gặp phải một người có hành vi hung hăng:
 - Họ có những hành vi gì?
 - Có dấu hiệu nào cảnh báo trước không? Nếu có thì đó là những dấu hiệu gì?
 - Bạn ứng phó thế nào trong tình huống đó?

3 BƯỚC TRONG BIỆN PHÁP QUẢN LÝ SỰ HUNG HĂNG

Bước 1 – Xoa dịu hành vi hung hăng

- C- Giao tiếp rõ ràng và bình tĩnh
- E- Lắng nghe, thấu cảm, ghi nhận và làm rõ

Bước 2 – Kiểm chế hành vi hung hăng

- N- Thương thuyết rõ ràng và kiên quyết
- T- Tạo tư thế an toàn, giữ khoảng cách và để ý xung quanh

Bước 3 – Chấm dứt xung đột

- R- Bỏ đi chỗ khác hoặc yêu cầu khách ra về
- E- Tránh gây thương tích và gọi người khác đến hỗ trợ
- D- Tự bảo vệ mình

Luôn tập trung (**CENTRED**) và giữ kiểm soát (**CONTROL**) là những bước quan trọng nhất khi xử trí với các khách hàng hung hăng và tiềm tàng bạo lực. Cạnh tranh và “cố tìm cách thắng thế” với khách hàng lúc này chỉ làm cho tình hình tồi tệ hơn mà thôi.

Chỉ giữ kiểm soát không thôi thì có thể chưa đủ

BƯỚC 1 – XOA DỊU HÀNH VI HUNG HĂNG

Bài tập thảo luận nhóm nhỏ:

- Những nguyên nhân nào khiến mọi người trở nên hung hăng, trong cuộc sống nói và trong công việc là gì?
- Điều gì chúng ta làm có thể khiến cho tình huống trở nên tồi tệ hơn?
- Chúng ta nên giao tiếp với những người hung hăng như thế nào: giọng nói, điệu bộ, từ ngữ?
- Các bước quan trọng trong quá trình lắng nghe là gì? Làm thế nào để mọi người biết rằng lúc đó bạn đang lắng nghe họ?
- Bạn có thể sử dụng các kỹ thuật gì khác để giúp cho khách hàng bớt hung hăng?

BƯỚC 1 – XOA DỊU HÀNH VI HUNG HĂNG

Biện pháp **C**ENTRED

Giao tiếp rõ ràng và bình tĩnh

- Giọng nói phải bình tĩnh và tự tin – hơi nhấn giọng
- Nói rõ ràng và chậm rãi
- Thể hiện tư thế tự tin
- Sử dụng các từ ngữ đơn giản và ngắn gọn – dễ hiểu
- Không đổ lỗi/ngghi vấn- tập trung vào vấn đề

BƯỚC 1 – XOA DỊU HÀNH VI HUNG HĂNG

Biện pháp CENTRED

Lắng nghe thấu cảm, ghi nhận và làm rõ

- Kiên nhẫn để cho khách hàng kể hết câu chuyện – chú ý lắng nghe
- Ghi nhận và theo dõi câu chuyện bằng lời nói hoặc điệu bộ, cử chỉ
- Làm rõ vấn đề chính và những cảm xúc bạn nhận thấy ở khách hàng khi phản ánh lại nội dung câu chuyện
- Sử dụng ngôn từ phù hợp, VD: “Tôi có thể thấy là anh/chị đang tức giận”
- Đặt câu hỏi để làm rõ hoặc kiểm soát sự xung đột

Hãy cư xử với KH theo cách mà bạn muốn được đối xử-hay tôn trọng bạn

SỬ DỤNG NGÔN NGỮ ÔN HÒA

Hung hăng hơn

- Anh/chị làm không đúng
- Anh/chị sai rồi
- Anh/chị làm chưa đúng cách lắm

Ôn hoà

- Tôi nhận thấy có một số vấn đề chúng ta cần phải thảo luận thêm
- Tôi thấy là hình như có sự hiểu lầm ở đâu đó
- Rất nhiều người cũng có những vấn đề về việc này

CÁC KĨ NĂNG

- Tránh sử dụng các câu mang tính tuyệt đối
- Nên đồng ý phần nào với KH (nếu cần)
- Đưa ra các lựa chọn
- Phân tán hoặc thay đổi sự chú ý
- Thông báo hết giờ
- Mời uống nước
- Xin phép được ghi chép
- Lấy thêm ý kiến khác
- Thay đổi không gian

BƯỚC 2 – KIỂM CHẾ HÀNH VI HUNG HĂNG

Thảo luận nhóm nhỏ:

- Bạn sẽ làm gì khi có ai đó chửi bới bạn?
- Bạn sẽ làm gì khi ai đó đe dọa bạn?
- Những điều gì cần phải tránh khi người khác đang hung hăng hoặc tức giận?
- Những điều gì cần phải cân nhắc khi thương thuyết với những người hung hăng (VD: cử chỉ, điệu bộ, giọng nói, từ ngữ,)?

NHẬN BIẾT CÁC ĐIỀU BỘ, CỬ CHỈ CỦA HÀNH VI HUNG HĂNG

- Không có cách nào có thể đoán đúng được 100%
- Cao giọng; đe dọa, nắm chặt tay, vai rung lên, hơi thở mạnh, mặt đỏ, nói nhanh, thay đổi hành vi.
- Hãy lắng nghe sự mách bảo từ trực giác của bạn

BƯỚC 2- KIỂM CHẾ HÀNH VI HUNG HĂNG

Biện pháp **CENTRED**

N - Thương thuyết kiên quyết và rõ ràng

- Giữ tư thế bình tĩnh và bề ngoài thật tự tin
- Điều bộ cử chỉ tự tin, ôn hoà
- Sử dụng cử chỉ để nhấn mạnh thông điệp
- Sử dụng các thông điệp đơn giản, chính xác và tập trung vào kết quả
- Sử dụng từ “TÔI”
- Lặp lại lời nói hoặc điệu bộ, cử chỉ
- Đặt các giới hạn cho phép

BƯỚC 2- KIỂM CHẾ HÀNH VI HUNG HĂNG (tiếp)

Biện pháp CENTRED

T – Thực hiện các biện pháp an toàn, Giữ khoảng cách và quan sát xung quanh

- Có một số tình huống bạn phải bỏ đi ngay lập tức và tránh đẩy bạn vào tình huống nguy cơ
- Các kế hoạch khác
 - Tìm kiếm sự giúp đỡ
 - Từ phía đồng nghiệp, người phụ trách hoặc quản lý của bạn

BƯỚC 3. CHẤM DỨT XUNG ĐỘT

Biện pháp CENTRED

- **R** - Ra khỏi phòng hoặc đề nghị KH ra về
- **E** - Tránh để bị thương và kêu gọi người đến giúp đỡ
- **D** - Tự bảo vệ bản thân

THOÁT KHỎI TÌNH HUỐNG BỊ ĐE DỌA

- Nói với đồng nghiệp khi nào bạn sẽ bỏ ra ngoài trước khi bỏ đi.
- Lên kế hoạch trước.
- Xác định lối thoát trước khi bạn di chuyển.
- Tạo khoảng cách an toàn vài mét trước khi bạn quay lưng lại hoàn toàn.
- Khi quyết định bỏ đi, hãy bỏ đi ngay lập tức. Di chuyển một cách vững chãi.

CÁC BIỆN PHÁP GIAO TIẾP TRONG TÌNH HUỐNG XUNG ĐỘT

- **Xoa dịu sự hung hăng** – cảnh báo nhẹ nhàng
- Giao tiếp rõ ràng, bình tĩnh
- Lắng nghe, thấu cảm, ghi nhận và làm rõ
- 2. Kiểm soát Sự hung hăng** – cảnh báo chính thức
- Thương thuyết rõ ràng và kiên quyết
- Thực hiện các biện pháp an toàn, giữ khoảng cách và để ý xung quanh
- 3. Chấm dứt xung đột** – bỏ đi hoặc dừng cuộc nói chuyện
- Bỏ đi chỗ khác hoặc yêu cầu khách hàng ra về
- Tránh gây thương tích và gọi người khác đến hỗ trợ
- Tự bảo vệ mình

TỰ KIỂM CHẾ BẢN THÂN

Thảo luận nhóm nhỏ:

- Bạn sẽ làm gì nếu bạn cảm thấy bạn đang mất tự chủ/kiên nhẫn/sức chịu đựng và đúng lúc đó khách hàng tìm đến gặp bạn?
- Bạn sẽ làm gì khi bạn cảm thấy rằng một thành viên trong nhóm của bạn đang có hành vi hung hăng với một khách hàng?
- Những biểu hiện về thể chất nào mọi người gặp phải ra khi sợ hãi?
- Mọi người có thể làm những gì để giúp đối phó với sự sợ hãi?

VƯỢT QUA SỰ SỢ HÃI VÀ TỰ CHỦ TRỞ LẠI

STOP – mất tự chủ

STOP - mất tự chủ

S (Self) - Độc thoại

T (Think rationally) - Suy nghĩ thấu đáo

O (One step at a time) - Thực hiện từng bước một

P (Problem solve actions) - Hành động để giải quyết vấn đề

3 BƯỚC QUẢN LÝ SỰ HUNG HẰNG

Bước 1 – Xoa dịu hành vi hung hăng

- C- Giao tiếp rõ ràng và bình tĩnh
- E- Lắng nghe, thấu cảm, ghi nhận và làm rõ

Bước 2 – Kiểm chế hành vi hung hăng

- N- Thương thuyết rõ ràng và kiên quyết
- T- Tạo tự thế an toàn, giữ khoảng cách và để ý xung quanh

Bước 3 – Chấm dứt xung đột

- R- Bỏ đi chỗ khác hoặc yêu cầu khách ra về
- E- Tránh gây thương tích và gọi người khác đến hỗ trợ
- D- Tự bảo vệ mình