

## Meeting Guidelines

### GOALS:

This safety session should teach employees how to avoid conflict by taking certain actions and to gain knowledge on tools to utilize to better resolve a conflict if one should arise.

#### 1. **Some conflict that may lead to violence occurs when a person “snaps” under extreme personal or job related pressure.**

Situations that may push the emotionally unstable to violence include:

- Losing a job or fear of losing a job.
- Receiving a warning or reprimand.
- Not receiving an expected raise or promotion.
- Believing others are acting unfairly or showing hostility.
- Holding a grudge against a supervisor or co-worker; a student may be holding a grudge against a peer or a member of the faculty.

Personal situations that may lead to violence include:

- Emotional or mental illness that causes people to blame work or others for their problems.
- Substance abuse, especially with drugs that cause violent behavior.
- Jealousy, revenge, and similar reactions to rejection by a friend, spouse or partner.
- Inability to cope with overwhelming personal, financial, and/or health problems.
- Difficulties at home with parents, spouse or partner.
- Situations at a second employer or a student's job.

#### 2. **Conflict in schools can quickly escalate into a dangerous situation.**

A person may exhibit outward signs of inward problems through their:

- Posture and stance
- Facial expressions
- Eye movement
- Hand gestures
- Tension
- Elevated voice/tone
- Language usage

#### 3. **Try to prevent conflicts by staying calm, polite and respectful.**

- Maintain a low tone/neutral voice.
- Keep your body language non-confrontational.
- Use LEAPS strategy (Listen, Empathize, Ask, Paraphrase, Summarize).

#### 4. **Protect yourself from conflict or work related violence.**

- Make sure you have an exit route.
- Take threats seriously.
- Don't threaten or yell at a person who threatens or gets unreasonably angry.
- Alert your supervisor or security to situations that are getting out of hand.

# Conflict Resolution

## 5. The steps of LEAPS

### Listen

- Use their energy to redirect
- Requires skill and practice
- Must be open minded and non prejudicial

### Empathize

- See through their eyes
- Works only when truthful
- Reverse empathy may result

### Ask

- Question them “what if”
- Information makes strange become familiar
- Lack of information leads to making up incorrect assumptions

### Paraphrase

- State meaning in your own words
- Talk about them
- Clarifies what they are saying
- Engages the other person

### Summarize

- Take control
- Bring to conclusion
- Compromise
  - “You do so-and-so; then I’ll do so-and-so.”

### Discussion Points:

Ask participants what are some of the signs of escalating behavior and how can they avoid a confrontation.

### Conclusion:

Your actions can help avoid a conflict. Always use LEAPS as a tool to help you stay calm, polite and respectful.

### Test Your Knowledge:

Have your employees take the conflict resolution quiz. By testing their knowledge, you can judge their ability to prevent or identify a confrontation and whether they need to review this important topic again.

# Conflict Resolution

## Quiz

1. **One sign of escalating behavior is:**
  - a. Acting calm
  - b. Elevated voice
  - c. Laughing
2. **To help prevent a conflict, you should:**
  - a. Remain calm
  - b. Be polite
  - c. Be respectful
  - d. All of the above
3. **You might be concerned about an employee/student who begins to complain that:**
  - a. Everyone is out to get them
  - b. It is cold outside
  - c. They are bored
4. **You should report any threats to your supervisor or security:**
  - a. True
  - b. False
5. **If you're attacked, you should:**
  - a. Try to run away and yell to let others know about the attack
  - b. Resist and fight the attacker
  - c. Cry
6. **An example of a personal situation that may lead to conflict, would be:**
  - a. Fear of losing their job
  - b. Having difficulty with their supervisor
  - c. Substance abuse
7. **Conflict can occur when a person "snaps" under extreme personal or job related pressure.**
  - a. True
  - b. False
8. **LEAPS is a good rule of thumb to follow when confronting a person that is showing signs of anger or frustration:**
  - a. True
  - b. False
9. **Once a person is angered there is no way to calm them down.**
  - a. True
  - b. False
10. **LEAPS stands for:**
  - a. Learning, Excitement, Aggression, Party, and Sympathy
  - b. Listen, Empathize, Ask, Paraphrase, and Summarize
  - c. Laughing, Empathize, Amuse, Pushy, and Supervise

**Answers to Quiz**

1. b. Escalated voice
2. d. All of the above
3. a. Everyone is out to get them
4. a. True
5. a. Try to run away and yell let others know about the attack
6. c. Substance abuse
7. a. True
8. a. True
9. b. False a person can be calmed down when the LEAPS steps are used in conjunction with staying calm, polite and respectful
10. b. Listen, Empathize, Act, Paraphrase and Summarize



# CONFLICT MANAGEMENT



**Seek the win-win solution.**

## Five Warning Signs of Escalating Behavior (ref. OSHA 3148)

### Warning Signs

### Possible Responses

#### Confusion

Behavior characterized by bewilderment or distraction. Unsure or uncertain of next course of action.

- Listen to their concerns
- Ask clarifying questions
- Give them factual information

#### Frustration

Behavior characterized by reaction or resistance to information. Impatience. Feeling a sense of defeat in the attempt for accomplishment. May try to bait you.

- See steps above
- Relocate to quiet location or setting
- Reassure them
- Make a sincere effort to clarify concerns.

#### Blame

Placing responsibility for problems on everyone else. Accusing or holding you responsible. Finding fault or error with the acts of others. They may place blame directly on you. **Crossing over to potentially hazardous behavior.**

- See steps above.
- Disengage and bring second party into the discussion.
- Use teamwork approach.
- Draw client back to facts.
- Use probing questions.
- Create "Yes" momentum.

#### Anger - Judgment call required

Characterized by a visible change in body posture and disposition. Actions include pounding fists, pointing fingers, shouting or screaming. **This signals very risky behavior.**

- Utilize venting techniques.
- Do not offer solutions.
- Do not argue with comments made.
- Prepare to evacuate or isolate.
- Contact supervisor and/or security office.

#### Hostility - Judgment call required

Physical actions or threats which appear imminent. Acts of physical harm or property damage. **Out-of control behavior signals they have crossed over the line.**

- Disengage and evacuate.
- Attempt to isolate person if it can be done safely.
- Alert supervisor and contact security office immediately.

## Payroll Stuffers

### Be Alert to Potentially Violent Behavior

You might have cause for concern if a significant other, co-worker, student, or parent:

- ☐ Threatens violence
- ☐ Threatens to “get even” with you, co-workers, or supervisor
- ☐ Tries repeatedly to intimidate you or others
- ☐ Talks a lot about weapons
- ☐ States that others are out to “get” him or her
- ☐ Holds grudges
- ☐ Blames others for problems
- ☐ Displays frequent, unreasonable anger
- ☐ Combines disturbing behaviors with substance abuse



### Be Alert to Potentially Violent Behavior

You might have cause for concern if a significant other, co-worker, student, or parent:

- ☐ Threatens violence
- ☐ Threatens to “get even” with you, co-workers, or supervisor
- ☐ Tries repeatedly to intimidate you or others
- ☐ Talks a lot about weapons
- ☐ States that others are out to “get” him or her
- ☐ Holds grudges
- ☐ Blames others for problems
- ☐ Displays frequent, unreasonable anger
- ☐ Combines disturbing behaviors with substance abuse





## METAS:

Esta sesión de seguridad debe enseñar a los empleados a evitar conflictos con ciertas acciones y a utilizar las herramientas para resolver un conflicto si éste llegara a presentarse.

### **1. Un conflicto puede llevar a violencia si una persona “explota” bajo presión personal extrema o relacionada con el trabajo.**

Las situaciones que pudieran orillar a una persona inestable a reaccionar con violencia incluyen:

- Pérdida de trabajo o miedo a perder el trabajo.
- Recibir una advertencia o reprimenda.
- No recibir un aumento o promoción que esperaba.
- Creer que otros están actuando injustamente o mostrando hostilidad.
- Resentimiento hacia un supervisor o compañero de trabajo; un estudiante puede sentir resentimiento hacia un compañero o miembro de la facultad.

Las situaciones personales que pudieran llevar a violencia incluyen:

- Enfermedad emocional o mental que causa que la gente culpe al trabajo u otra persona por sus problemas.
- Abuso de sustancias, especialmente drogas que causan un comportamiento violento.
- Celos, venganza, y reacciones similares frente al rechazo de un amigo, esposo o pareja.
- Inhabilidad de lidiar con problemas personales, financieros, y/o de salud.
- Dificultades en la casa con los padres, esposo o pareja.
- Situaciones con un segundo trabajo o trabajo de un estudiante

### **2. Los conflictos en las escuelas pueden convertirse en situaciones peligrosas.**

Una persona puede exhibir señales externas de problemas internos con su:

- Postura
- Expresiones faciales
- Movimiento de los ojos
- Señas con las manos
- Tensión
- Tono/voz elevada
- Uso del lenguaje

### **3. Trate de prevenir conflictos manteniéndose calmado, amable y respetuoso.**

- Mantenga un tono de voz bajo y neutral.
- Mantenga un lenguaje corporal sin confrontación.
- Use la estrategia de EEPPA (Escuche, Enseñe Empatía, Pregunte, Parafrasee, Acción).

### **4. Protéjase a sí mismo de conflictos o violencia relacionada con el trabajo.**

- Asegúrese de tener una salida.
- Tome en serio las amenazas.
- No le grite o amenace a una persona que amenace o que se enoje sin razón.
- Avise a su supervisor o a seguridad sobre situaciones que estén fuera de control.

## **5. Procedimiento de (EEPPA)**

### **Escuche**

- Use su energía para desviar
- Se requiere de habilidad y práctica
- Debe tener la mente abierta y no juzgar

### **Enseñe Empatía**

- Póngase en su lugar
- Funciona sólo cuando es sincero
- Puede que obtenga empatía

### **Pregunte**

- Pregunte “qué pasaría si...”
- La información hace que las personas se conozcan
- La falta de información lleva a ideas equivocadas

### **Parafrasee**

- Repita con sus propias palabras
- Hable de ellos
- Clarifique lo que diga
- Involucre a la otra persona

### **Acción**

- Tome control
- Llegue a una conclusión
- Llegue a un acuerdo
  - “Tu haces esto; y yo hago esto.”

### **Puntos de Discusión:**

Pregunte a los participantes cuales son algunas de las señales de un comportamiento intensificado y cómo pueden evitar una confrontación.

### **Conclusión:**

Sus acciones pueden evitar un conflicto. Siempre use el procedimiento de EEPPA como una herramienta para mantener la calma, ser amable y respetuoso.

### **Ponga a Prueba Sus Conocimientos:**

Ponga la prueba de solución de conflictos a sus empleados. Al probar sus conocimientos, usted puede juzgar su habilidad para prevenir o identificar una confrontación y ver si necesitan repasar este importante tema otra vez.

# Prueba

**1. Una señal de comportamiento intensificado es:**

- a. Actuar calmado
- b. Voz elevada
- c. Risa

**1. Para ayudar a prevenir un conflicto, usted debe:**

- a. Mantener la calma
- b. Ser amable
- c. Ser respetuoso
- d. Todo lo anterior

**2. Debe preocuparse si un empleado/estudiante se queja de que:**

- a. Todos están en contra de él
- b. Hace frío afuera
- c. Está aburrido

**3. Debe reportar cualquier amenaza a su supervisor o a seguridad:**

- a. Verdadero
- b. Falso

**4. Si es atacado, debe:**

- a. Tratar de correr y gritar para avisar a otros sobre el ataque
- b. Resistir y pelear con el agresor
- c. Llorar

**5. Un ejemplo de una situación personal que pudiera llevar a conflicto, sería:**

- a. Miedo a perder el trabajo
- b. Problemas con su supervisor
- c. Estar bajo la influencia de sustancias

**6. Puede ocurrir un conflicto cuando una persona “explota” bajo presión extrema personal o de trabajo.**

- a. Verdadero
- b. Falso

**7. Es una buena regla general seguir el procedimiento de EEPPA cuando confronte a una persona que muestre señales de enojo o frustración:**

- a. Verdadero
- b. Falso

**8. Cuando una persona se enoja no hay manera de calmarla.**

- a. Verdadero
- b. Falso

**9. Procedimiento de EEPPA significa:**

- a. Aprender, Emocionarse, Agredir, Divertirse, y Lástima

- b. Escuchar, Enseñar Empatía, Preguntar, Parafrasear, y Acción
- c. Reírse, Mostrar Empatía, Divertir, Presionar, y Supervisar

## Respuestas

1. b. Voz elevada
2. d. Todo lo anterior
3. a. Todos están en contra de él
4. a. Verdadero
5. a. Tratar de correr y gritar para avisar a otros sobre el ataque
6. c. Estar bajo la influencia de sustancias
7. a. Verdadero
8. a. Verdadero
9. b. Falso. Una persona puede ser tranquilizada cuando se usa el procedimiento de EEPPA junto con mantenerse calmado, siendo amable y respetuoso
10. b. Escuchar, Enseña Empatía, Preguntar, Parafrasear, y Acción

# SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



**Busque la solución  
donde todos ganamos.**

## Cinco Señales de Comportamiento Intensificado (ref. OSHA 3148)

### Señales de Cuidado

### Respuestas Posibles

#### Confusión

Comportamiento caracterizado por confusión o distracción. Inseguro sobre lo que hacer.

- Escuche lo que le preocupe.
- Haga preguntas para clarificar.
- Proporcione información concreta.

#### Frustración

Comportamiento caracterizado por reacción o resistencia a la información. Sentimiento de derrota al intentar un logro. Puede intentar provocarlo.

- Ver pasos anteriores.
- Trasládese a un lugar tranquilo.
- Tranquilice a la persona.
- Haga un esfuerzo sincero para clarificar lo que le preocupe.

#### Culpa

Hace responsable a los demás por sus problemas. Lo acusa o hace responsable a usted. Encuentra errores en los actos de los demás. Puede que lo culpe directamente a usted. **Puede comportarse de manera peligrosa.**

- Ver pasos anteriores.
- Retírese e involucre a otra persona en la discusión.
- Trabaje en equipo.
- Hable de los hechos.
- Haga preguntas a fondo.
- Cree un ambiente positivo.

#### Enojo – Requiere de criterio

Caracterizado por un cambio de apariencia visible en la postura y disposición. Las acciones incluyen hacer puños con las manos, apuntar con el dedo, voz elevada o gritos. **Esto es señal de comportamiento peligroso.**

- Utilice técnicas de desahogo.
- No ofrezca soluciones.
- No discuta sobre los comentarios.
- Prepárese para evacuar o aislar a la persona.
- Contacte a su supervisor y/o la oficina de seguridad.

#### Hostilidad - Requiere de criterio

Acciones físicas o amenazas que parecen inminentes. Actos de daños físicos o daño a la propiedad. **Comportamiento fuera de control muestra que se pasó del límite.**

- Retírese y evacue.
- Intente aislar a la persona si lo puede hacer sin riesgo.
- Avise a un supervisor y contacte a la oficina de seguridad inmediatamente.

## **Información para el Empleado**

### **Comportamiento Potencialmente Violento**

**Puede que tenga razón para preocuparse si su pareja, compañero de trabajo, estudiante, o padre:**

- **Amenaza con violencia**
- **Amenaza con “vengarse” de usted, compañeros de trabajo, o supervisor**
- **Intenta en varias ocasiones de intimidarlo a usted o a otros**
- **Habla de armas**
- **Se siente perseguido**
- **Guarda rencor**
- **Culpa a otros de sus problemas**
- **Se enoja frecuente y constantemente**
- **Combina comportamiento perturbador, con el abuso de sustancias**