



DE-ESCALATION TECHNIQUES

DO's

- **STAY** calm and composed
 - Maintain a calm demeanor: your calmness can help de-escalate the situation.
 - Control your breathing: deep, slow breaths can help you stay composed.
- **USE** non-threatening body language
 - Open stance: keep your hands visible and avoid crossing your arms.
 - Maintain appropriate eye contact: too much can be intimidating, too little can seem dismissive.
- **USE** active listening
 - Listen without interrupting: let the person express their concerns fully.
 - Show empathy: acknowledge their feelings and validate their emotions.
- **SPEAK** softly and clearly
 - Use a calm tone: avoid raising your voice.
 - Simple language: use clear and concise words to avoid misunderstandings.
- **SET** boundaries and offer solutions
 - Set clear boundaries: politely but firmly state what behavior is acceptable.
 - Offer choices: providing options can help the person feel more in control.
- **KEEP** a safe distance
 - Maintain personal space: respect the other person's personal space to avoid escalating tension.
 - Be aware of exits: position yourself so you can leave the area if necessary.
 - If there is no need to interact with the individual, leave the area immediately.
- **KNOW** when to seek help
 - Recognize your limits: if the situation escalates beyond your control, seek assistance from a supervisor or security personnel.
 - Have a plan: know the procedures for getting help in an emergency.

DON'Ts

- **DON'T** raise your voice: avoid shouting or yelling.
- **DON'T** use aggressive body language: no pointing or clenching fists and avoid invading personal space.
- **DON'T** interrupt: it can make the person feel unheard and more agitated.
- **DON'T** make assumptions: avoid jumping to conclusions, listen fully before responding.
- **DON'T** stereotype: treat each situation and person as unique.
- **DON'T** argue or challenge: avoid confrontational language.
- **DON'T** correct them: even if they're wrong, focus on calming the situation first.
- **DON'T** ignore warning signs: pay attention to body language.
- **DON'T** stay if you feel unsafe: remove yourself from the situation if necessary.
- **DON'T** take it personally: stay professional and keep your emotions in check.

For more information, visit RepublicIndemnity.com or contact our Loss Control Department at RICALC@ri-net.com.

The information presented in this publication is intended to provide guidance and is not intended as a legal interpretation of any federal, state or local laws, rules or regulations applicable to your business. The loss prevention information provided is intended only to assist policyholders in the management of potential loss producing conditions involving their premises and/or operations based on generally accepted safe practices. In providing such information, Republic Indemnity Company of America does not warrant that all potential hazards or conditions have been evaluated or can be controlled. It is not intended as an offer to write insurance for such conditions or exposures. The liability of Republic Indemnity Company of America and its affiliated insurers is limited to the terms, limits and conditions of the insurance policies underwritten by any of them. © 2025 Republic Indemnity Company of America, 4500 Park Granada, Suite 300, Calabasas, CA 91302. All rights reserved. 5678-R-RI (01/25)



TÉCNICAS DE DEESCALADA

SIEMPRE HACER

- **MANTENGA** la calma y la compostura
 - Mantenga la calma: su tranquilidad puede ayudar a desescalar la situación.
 - Controle su respiración: las respiraciones lentas y profundas pueden ayudarle a mantener la compostura.
- **UTILICE** un lenguaje corporal no amenazador
 - Postura abierta: mantenga las manos visibles y evite cruzar los brazos.
 - Mantenga un contacto visual adecuado: demasiado puede resultar intimidatorio, demasiado poco puede parecer despectivo.
- **UTILICE** la escucha activa
 - Escuche sin interrumpir: deje que la persona exprese plenamente sus preocupaciones.
 - Muestre empatía: reconozca sus sentimientos y valide sus emociones.
- **HABLE** en voz baja y clara
 - Utilice un tono tranquilo: evite levantar la voz.
 - Lenguaje sencillo: utilice palabras claras y concisas para evitar malentendidos.
- **ESTABLEZCA** límites y ofrezca soluciones
 - Establezca límites claros: diga con educación pero con firmeza qué comportamiento es aceptable.
 - Ofrezca opciones: ofrecer opciones puede ayudar a la persona a sentirse más en control.
- **MANTENGA** una distancia de seguridad
 - Mantenga el espacio personal: respete el espacio personal de la otra persona para evitar una escalada de tensión.
 - Esté atento a las salidas: sitúese de forma que pueda abandonar la zona en caso necesario.
 - Si no hay necesidad de interactuar con el individuo, abandone la zona inmediatamente.
- **SEPA** cuándo buscar ayuda
 - Reconozca sus límites: si la situación se agrava más allá de su control, solicite ayuda a un supervisor o al personal de seguridad.
 - Tenga un plan: conozca los procedimientos para obtener ayuda en caso de emergencia.

NUNCA HACER

- **NO** levante la voz: evite gritar o chillar.
- **NO** utilice un lenguaje corporal agresivo: no señale ni apriete los puños y evite invadir el espacio personal.
- **NO** interrumpa: puede hacer que la persona se sienta no escuchada y más agitada.
- **NO** haga suposiciones: evite sacar conclusiones precipitadas, escuche atentamente antes de responder.
- **NO** estereotipe: trate cada situación y cada persona como algo único.
- **NO** discuta ni desafíe: evite el lenguaje de confrontación.
- **NO** les corrija: aunque se equivoquen, céntrese primero en calmar la situación.
- **NO** ignore las señales de advertencia: preste atención al lenguaje corporal.
- **NO** se quede si se siente inseguro: retírese de la situación si es necesario.
- **NO** se lo tome como algo personal: manténgase profesional y controle sus emociones.

Para obtener más información, visite RepublicIndemnity.com o comuníquese con nuestro Departamento de control de pérdidas en RICALC@ri-net.com.

La información que se presenta en esta publicación pretende ofrecer orientación y no tiene intención de ser una interpretación legal de ninguna ley, norma o reglamentación federal, estatal ni local correspondiente a su negocio. La información sobre prevención de pérdidas que se proporciona pretende únicamente ayudar a los titulares de las pólizas a gestionar las condiciones que podrían potencialmente producir pérdidas en sus instalaciones u operaciones sobre la base de las prácticas seguras aceptadas en forma general. Al proporcionar dicha información Republic Indemnity Company of America no garantiza que se hayan evaluado todos los riesgos potenciales o condiciones ni que puedan controlarse. La intención no es ofrecer una suscripción de seguro para dichas condiciones o exposiciones. La responsabilidad de Republic Indemnity Company of America y de sus aseguradoras afiliadas se limita a los términos, limitaciones y condiciones de las pólizas de seguro suscritas por cualquiera de ellas.