

尊重沟通与行为政策

每个人都应该感到安全

SASS 致力于营造一个让每个人都感到安全、受到尊重和被接纳的环境。我们深知，人们来到 SASS 时往往正经历人生中最艰难的时期。创伤、痛苦和强烈的情绪会影响人们的感受、沟通和回应的方式。我们的团队将始终尽力以关怀体谅的方式倾听，与您共同面对，并以遵循创伤知情原则且文化安全的方式为您提供支持。

我们理解，一个人的沟通方式以及面对痛苦时的反应也可能受其文化、残障、身份和生活经历的影响。我们致力于维护每个人的尊严，并以尊重和友善的态度待人，并将尽可能做出合理调整以满足不同的沟通需求。

虽然我们理解创伤和痛苦会影响一个人的行为，但我们也有责任保障每个人的安全。我们不会容忍任何针对工作人员、服务对象或访客的辱骂、威胁或攻击行为。

您可以期待我们做到哪些方面

在您接受 SASS 的服务时，我们会保障以下方面：

- 维护您的尊严，并以尊重和友善的态度对待您
- 不进行评判地倾听
- 与您公开坦诚地沟通
- 尽可能支持您的选择
- 以保障您的安全和福祉的方式开展工作
- 尊重您的文化、身份和个人需求
- 以公平、尊重且适度的方式回应疑虑
- 尽可能向您解释我们作出决定的原因
- 尽可能以无障碍的方式提供信息。如果您需要沟通辅助或其他格式的信息，请告知我们。

我们希望每个人能做到的方面

为了共同营造安全的环境，我们希望每个人都能遵循以下几点：

- 尊重工作人员、其他服务对象和访客
- 即使感到难过或不满，也以相互尊重的方式沟通
- 遵循有助于保障每个人安全的合理指示
- 爱护我们的建筑物、设施和财物
- 避免作出威胁他人安全或福祉的行为。

以下是我们不接受的行为示例：

- 大声叫喊、说脏话或使用威胁性语言
- 恐吓、骚扰或歧视他人
- 试图控制、操纵他人，或故意让他人感到痛苦
- 对他人进行人身威胁或伤害
- 损坏财物。

我们理解沟通过程中难免会遇到困难。只要情况允许，我们会与您共同解决问题，在相互尊重的基础上进行沟通，并支持您继续安全地使用我们的服务。

如果行为危及安全

如果有人作出威胁、辱骂或危及安全的行为，我们的工作人员可能需要采取以下措施：

- 暂停或结束对话
- 请相关人员离开我们的场所
- 调整与其沟通的方式或时间
- 在情况安全后另行安排预约
- 如果有人面临迫在眉睫的安全风险，我们会请管理人员或紧急服务机构介入。

只要情况允许，我们会向您解释正在采取的措施及其原因。

如果问题持续存在

我们的首要任务始终是与相关人员共同寻找安全的方式，让支持服务能够继续。

根据具体情况，我们可能会与您讨论今后双方对沟通的期望，共同商定如何以更安全的方式互动，或对服务提供方式约定合理条件。

如果相关行为持续对工作人员、服务对象或访客构成风险，我们可能需要限制、暂停或终止提供服务。

我们会根据具体情况充分考虑所有相关人员的安全，作出相应决定。在适当的情况下，我们会向您解释有关决定，并协助您联系其他支持服务或转介渠道。