

降級

如何幫助化解潛在的暴力局勢

降級

“在遇到時使用通信或其他技術來穩定、減緩或在不使用武力或減少武力的情況下降低潛在暴力情況的強度。”

- 國土安全部
政策聲明044-05



降級是一種防止潛在暴力的方法。

鼓勵個人使用有目的的行動、口頭溝通和肢體語言來平息潛在的危險情況。



你和他人的安全是最優先的。

保持安全距離，避免與好鬥或潛在暴力的人單獨相處。如果有迫在眉睫的暴力風險，讓自己遠離這種情況並尋求安全。



了解自己的極限。

記住，有些人可能更擅長應用這些技術。了解自己的弱點和傾向，並認識到有時最好的干預是知道何時尋求額外幫助。



尋求幫助。

如果你覺得個人或情況正在升級並且可能發生暴力，向你的安全人員或當地執法部門尋求幫助，並將自己轉移到安全的地方。

提示

- 注意你的非語言溝通。確保你的語氣、面部表情、身體語言和手勢傳遞冷靜和同理心。
- 保持尊重和禮貌。禮貌地稱呼對方，並使用“請”和“謝謝”等短語。

本文件描述了可能涉及或預示即將發生暴力的活動和行為。其中一些活動雖然令人擔憂，但可能受到憲法保護，只有在有足夠的事實支持合理結論認為該行為代表潛在的暴力威脅時才應舉報。勿僅基於受保護的活動，或基於種族、宗教、性別、性取向、年齡、殘疾或僅此類因素的組合進行舉報。此外，注意，基於這些因素，基礎設施所有者及其運營也可能成為目標。



有目的的行動

保持鎮定：有目的地表現出冷靜和沈著可以使局勢降級。

更改設置：如果可能，將人撤離該區域。這可能涉及沖突各方和旁觀者。

尊重個人空間：保持安全距離並避免觸碰他人。

聽：全神貫注、點頭、提問，避免轉移話題或打斷對方。

感同身受：表現出真誠的關心和_不加評判地理解的意願。



口頭溝通

語氣 + 音量 + 語速 + 語調變化 = 語言降級

語氣：平靜地說話以表現出同理心。

音量：監控你的音量，避免提高你的聲音。

語速：較慢可以更舒緩。

變形：注意強調單詞或音節，因為這會對情況產生負面影響。

而不是：

“冷靜下來。”

“我幫不了你。”

“我知道你的感受。”

“跟我來。”

說...

“我看得出你很生氣...”

“我想幫忙，我能做什麼？”

“我明白你覺得...”

“我可以和你談談嗎？”



身體語言

而不是：

僵硬地站在人的面前

用你的手指指

過度的手勢或踱步

假裝微笑

嘗試...

保持放鬆和警覺的姿勢遠離人的一側

始終保持雙手向下、張開且可見

使用緩慢而有意識的動作

保持中立和專注的面部表情



有用的網址

你好的力量 [Power of Hello]：

cisa.gov/employee-vigilance-power-hello

CISA 內部威脅緩解指南：

cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources

cisa.gov

Central@cisa.gov



這些評估技術是可供考慮的選項。這並非旨在強制制定政策或指導任何行動。