



زیرساخت‌های حیاتی و محل‌های تجمع عمومی با محیط تهدید پویایی روبه‌رو است که نیازمند اجرای انواع مختلف اقدامات امنیتی برای کاهش تهدید خشونت است. سازمان‌ها می‌توانند با آموزش پرسنل برای شناخت موقعیت‌های خشونت‌آمیز بالقوه و انجام اقدامات سریع برای کاهش تنش حادثه پروتکل‌های امنیتی فعلی را ارتقا دهند. آژانس امنیت سایبری و امنیت زیرساخت (CISA) با توانمند ساختن کارکنان امنیتی و غیرامنیتی به کمک این مهارت‌های حیاتی مجموعه‌ای از منابع را برای کمک به سازمان‌ها ارائه می‌دهد.

در این راهنما نگاهی اجمالی به گام‌های اولیه‌ای می‌شود که می‌تواند برای کاهش تنش شرایط خشونت‌آمیز و تبدیل سری کاهش تنش¹ CISA به منبعی با استفاده آسان اتخاذ کرد.

«کاهش تنش به معنای استفاده از گفتگو و دیگر تکنیک‌ها در طول مواجهه برای تثبیت، آرام کردن یا کاهش شدت شرایط خشونت‌آمیز بالقوه بدون استفاده از نیروی فیزیکی یا کاهش نیرو است.»²

CISA برای کاهش تنش موثر چهار دسته فعالیت را مشخص می‌کند:



تشخیص دادن



تشخیص دادن علائم هشدار و نشانه‌های رفتاری کسی که قصد دارد رفتار خشونت‌آمیز داشته باشد راه کار اصلی جلوگیری از خشونت است. افرادی که قصد دارند اعمال خشونت‌آمیز هدفمند انجام دهند اغلب با گذشت زمان رفتار تهدید کننده یا نگران‌کننده نشان می‌دهند که برای افرادی که نزدیک آن‌ها هستند مشهود است. در شرایطی که رفتار مبنای فرد نامشخص است، تصمیم‌گیری باید بر این اساس انجام شود که فرد چگونه رفتار می‌کند و باید اطلاع داشت که رفتار معمولی در آن شرایط چیست.³

اگر بروز عمل خصمانه نزدیک است یا این عمل اتفاق افتاده است در صورتی که ممکن است از شرایط دور شوید و به جای امنی بروید. به محض اینکه شرایط امن شد عمل خصمانه را به بخش اعمال قانون گزارش دهید.

در شرایطی که رفتار یا فعالیت‌های نگران‌کننده شناسایی شده است، افراد باید:

- به علائم رفتاری قابل مشاهده پرخاشگری تکیه کنند.
- با آگاهی داشتن از چیزی که رفتار معمولی در آن شرایط، موقعیت یا مکان محسوب می‌شود تصمیم آگاهانه بگیرند.
- به دیگران اطلاع دهند که چه چیزی مشاهده کرده‌اند یا چه چیزی معلوم است.
- بر اساس سیاست‌ها و رویه‌های امنیتی سازمان خود به ناظر، کارکنان امنیتی یا بخش اعمال قانون اطلاع دهند.

یادداشت

1 CISA. مجموعه کاهش تنش [cisa.gov/de-escalation-series](https://www.cisa.gov/de-escalation-series)

2 بیانیه سیاست 05-044 وزارت امنیت داخلی [dhs.gov/Law Enforcement](https://www.dhs.gov/Law Enforcement) | امنیت داخلی

3 این راهنما به توصیف فعالیت‌ها و رفتارهایی اختصاص دارد که ممکن است نگران‌کننده یا نشان‌دهنده خشونت قریب‌الوقوع باشد اما این موارد همچنین از نظر قانون اساسی محافظت شده است. تنها زمانی گزارش دهید که حقایق کافی برای اثبات این نتیجه‌گیری منطقی وجود داشته باشد که آن رفتار یا فعالیت نشان‌دهنده تهدید بالقوه خشونت است و تنها بر اساس نژاد، دین، جنسیت، گرایش جنسی، سن، معلولیت یا مجموعه‌ای از این عوامل رفتار نکنید. نگرش‌ها، تکنیک‌ها و تاکتیک‌های توصیف شده در این راهنما مواردی برای در نظر گرفتن هستند. هدف این موارد حکم کردن سیاست یا سمت‌وسو دادن به هیچ‌گونه عملی نیست. آژانس CISA هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال عدم جلوگیری از بروز حوادث خشونت‌آمیز با توجه به محتوای این راهنما ندارد.



هنگام ارزیابی شرایط، افراد باید:

- شناسایی کنند که چه رفتارها یا فعالیت‌های نگران‌کننده‌ای مشاهده شده است.
- تعیین کنند که آیا تهدیدی وجود دارد یا خیر.
- ارزیابی کنند که هنگام نزدیک شدن چگونه فرد مورد نظر پاسخ می‌دهد یا واکنش نشان می‌دهد.

ارزیابی رفتار نگران‌کننده یا فعالیت مشکوک روندی مستمر است و مستلزم این است که فردی که شرایط را ارزیابی می‌کند مشخص کند که آیا به پاسخ اورژانسی سریع نیاز است یا خیر، آیا امکان کاهش تنش وجود دارد یا خیر یا آیا به ارزیابی رسمی‌تر نیاز است یا خیر.



کاهش تنش از شرایط مستلزم اتخاذ اقدامات هدفمند برای آرام کردن شرایط ناپایدار است و این کار را باید در صورتی که انجام آن خطری نداشته باشد پرسنل آموزش دیده و دارای صلاحیت انجام دهند. هنگام تلاش برای آرام کردن شرایط خشونت‌آمیز بالقوه بدون استفاده از نیروی فیزیکی، افراد باید:

| زبان بدن را تحت نظر بگیرند | با دلسوزی گفتگو کنند | با هدف عمل کنند |
|--|----------------------------------|--|
| راحت و هوشیار بایستند | تن و بلندی صدا را زیر نظر بگیرند | آرام باشند |
| دست‌های خود را به سمت پایین، باز و به صورت قابل رویت قرار دهند | کلمات خود را با دقت انتخاب کنند | موقعیت را تغییر دهند (در صورت نیاز) |
| حرکاتی آرام و حساب شده داشته باشند | سرعت گفتار خود را متناسب کنند | به فضای شخصی احترام بگذارند |
| حالت چهره‌ای خنثی داشته باشند که نشان از توجه آن‌ها دارد | آهنگ کلام خود را متناسب کنند | با جدیت گوش دهند |

i به یاد داشته باشید: **i**

• محدودیت‌های خود را بدانید و در صورت نیاز کمک بگیرید.

• امنیت شما و امنیت دیگران بالاترین اولویت را دارد.



گزارش دادن برای جلوگیری از خشونت در محل کار و محل زندگی حیاتی است. هنگام به اشتراک گذاشتن اطلاعات از طریق مکانیسم گزارش‌دهی سازمان یا محل زندگی خود اطمینان حاصل کنید که حقایق چیزی را که مشاهده یا شنیده شده است ارائه می‌کنید و از حدس و گمان پرهیز کنید.

گزارش‌دهی موثر و در زمان مناسب می‌تواند اطلاعاتی را فراهم کند که قبل از اینکه حادثه‌ای اتفاق بیفتد به فرد مورد نظر کمک شود و می‌تواند برای ارزیابی خطر و تیم‌های مدیریتی مفید باشد.

اگر خشونت قریب‌الوقوع به نظر می‌رسد فوراً با 1-9 تماس بگیرید. اگر تهدید دست اولی وجود ندارد از مکانیسم گزارش‌دهی سازمان یا محل زندگی خود پیروی کنید.

افراد هنگام گزارش‌دهی باید:

- ماهیت و شرایط دقیق رفتارها، گفته‌ها و یا تهدیدهای نگران‌کننده مشاهده شده را منتقل کنند.
- فرد تهدیدکننده را مشخص کنند (در صورت معلوم بودن).
- هر گونه عمل بحث‌انگیز یا خصمانه یا تلاش برای فرار از اقدامات امنیتی را که شخص انجام می‌دهد گزارش کنند.
- هر گونه شکایتی را که فرد ممکن است داشته باشند مطرح کنند (اگر معلوم باشد).



کسب اطلاعات بیشتر درباره کاهش تنش: cisa.gov/de-escalation-series

منابع بیشتر درباره جلوگیری از درگیری: cisa.gov/conflict-prevention