



מדריך פעולה למניעת הסלמה

תשתיות קריטיות ושחיי התכנסות ציבוריים מתמודדים עם סביבת איומים דינמית, הדורשת יישום של אמצעי אבטחה מסוגים שונים כדי להפחית את איום האלימות. ארגונים יכולים לשפר את פרוטוקולי האבטחה הקיימים על ידי הכשרת הצוות לזיהוי מצבים שעלולים להפוך לאלימים, ולנקוט פעולות מהירות כדי למנוע את הסלמת האירוע. הסוכנות לאבטחת סייבר ותשתיות (CISA) מציעה חבילת משאבים שמטרתה לסייע לארגונים על ידי העצמת צוותי אבטחה ועובדים אחרים במיומנויות קריטיות אלו.

מדריך פעולה זה מספק סקירה כללית של הצעדים העיקריים שניתן לנקוט כדי למנוע את ההסלמה של מצבים שעלולים להפוך לאלימים, והוא מאחד את סדרת מניעת ההסלמה ¹ של CISA למשאב יחיד וקל לשימוש זה.

”מניעת הסלמה” היא שימוש בתקשורת או בטכניקות אחרות במהלך מפגש כדי לייצב, להאט או להפחית מצימותו של מצב שעלול להפוך לאלים, בלי להשתמש בכוח פיזי או בשימוש בכוח מופחת.”²

CISA מזהה ארבע קטגוריות של פעילויות למניעת הסלמה יעילה:



זיהוי סימני האזהרה ואינדיקטורים ההתנהגותיים של אדם שנמצא בדרך לנקיטה באלימות היא המפתח למניעת אלימות. אנשים שמתכננים מעשי אלימות ממוקדים מפגינים לעתים קרובות התנהגויות מאיימות או מדאיגות לאורך זמן, שניתנים להבחנה על ידי אלה הקרובים אליהם ביותר. במצבים שבהם ההתנהגות הרגילה של האדם אינה ידועה, יש לקבל החלטות על סמך האופן שבו האדם מתנהג והכרת ההתנהגות האופיינית למצב זה.³

אם מעשה עוין מתרחש או קרב, יש להתרחק מהמצב ולחפש מקום בטוח, במידת האפשר. יש לדווח על המעשה העוין לרשויות אכיפת החוק ברגע שניתן לעשות זאת בבטחה.

- במצבים שבהם זוהו התנהגות או פעילות מדאיגה, עליכם:
- להסתמך על אינדיקטורים התנהגותיים גלויים של תוקפנות.
- לקבל החלטות מושכלות על סמך ידע על מה שנחשב להתנהגות אופיינית באותם מצב, הקשר או מיקום.
- להודיע לאחרים על מה שנצפה או ידוע.
- להודיע למנהל, לצוות האבטחה או לגורמי אכיפת החוק, בהתאם למדיניות ונוהלי האבטחה של הארגון שלך.

הערה

1 CISA, סדרת מניעת ההסלמה: [cisa.gov/de-escalation-series](https://www.cisa.gov/de-escalation-series)

2 הצהרת מדיניות (המחלקה לביטחון המולדת) Department of Homeland Security, 044-05 [dhs.gov/Law Enforcement](https://www.dhs.gov/Law Enforcement) | בטחון המולדת

3 הנחיה זו מתארת פעילויות והתנהגויות שעלולות להיות מדאיגות או להעיד על אלימות קרבה, אך הן גם מונגות באופן חוקתי. יש לדווח רק כאשר ישנן מספיק עובדות התומכות במסקנה רציונלית שההתנהגות או הפעילות מייצגים איום פוטנציאלי באלימות ואינם מבוססים רק על גזע, דת, מגדר, נטייה מינית, גיל, מוגבלות או שילוב של גורמים כאלה בלבד. הנישואות, הסכניקות והסקטיקות המתוארות בהנחיה זו הן אפשרויות שיש לקחת בחשבון. הן לא נועדו להוות מדיניות מחייבת או להורות על כל פעולה. CISA אינה נושאת באחריות לכישלון של הנחיה זו במניעת תקריות אלימות.

הערכה



הערכה של התנהגות מדאיגה או פעילות חשודה היא תהליך מתמשך, והיא דורשת מהאדם שמעריך את המצב לקבוע האם נדרשת תגובת חירום מיידית, האם מניעת הסלמה היא אפשרית או האם נדרשת הערכה רשמית יותר.

בעת הערכת המצב, על האנשים:

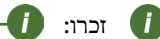
- לזהות אילו התנהגויות או פעילויות מדאיגות נצפו.
- לקבוע האם קיים איום.
- להעריך כיצד יגיב או יפעל האדם המדאיג כאשר פונים אליו.

מניעת הסלמה



מניעת הסלמה במצב כרוכה בנקיטת פעולות מכוונות להרגעת מצב נפיץ, ויש להפעילה על ידי אנשי צוות מקצועיים ומיומנים, אם ניתן לעשות זאת בבטחה. כאשר מנסים לנטרל מצב שעלול להיות אלים בלי להשתמש בכוח פיזי, עליכם:

לשים לב לשפת גוף	לתקשר באמפתיות	לפעול מתוך מטרה
להקפיד להיות רגועים וערניים	לשים לב לטון ולעוצמת קול	לשמור על קור רוח
להחזיק את הידיים למטה, פתוחות וגלויות	לבחור מילים בזהירות	לשנות את הנסיבות (אם רלוונטי)
להשתמש בתנועות איטיות ומכוונות	להתאים את קצב הדיבור	לכבד את המרחב האישי
לשמור על הבעת פנים ניטרלית וקשובה	להתאים את גוון הקול	לנקוט בהקשבה פעילה



זכרו:

- הכירו את המגבלות שלכם, וקבלו עזרה במידת הצורך.
- הבטיחות שלכם ושל אחרים נמצאת בראש סדר העדיפויות.

דיווח



דיווח הוא קריטי למניעת אלימות במקום העבודה ובקהילה. בעת שיתוף מידע באמצעות מנגנוני הדיווח של הארגון או הקהילה שלך, יש להקפיד לספק את העובדות בנוגע למה שנצפה או נשמע ולהימנע מהשערות.

דיווח יעיל ובזמן עשוי לספק פיסות מידע מרכזיות הנחוצות כדי להשיג עזרה עבור אדם מדאיג לפני שמתרחשת תקרית, והוא יכול להיות שימושי להערכת איומים ולצוותי ניהול.

אם אלימות נראית קרובה, פנו מיד ל-1-911. אם אין איום מידי לבטיחות, פעלו בהתאם למנגנוני הדיווח הארגוניים או הקהילתיים.

בעת דיווח, עליכם:

- למסור את האופי וההקשר המדויקים של ההתנהגויות, ההערות ו/או האיומים שנצפו.
- לזהות את האדם שהשמיע את האיום (אם ידוע).
- לציין את כל הפעולות הקשורות לוויכוח או עימות או את הניסיונות להימנע מצוות האבטחה שנקט אותו אדם.
- לשותף את כל הטענות שהשמיע האדם (אם ידוע).



למידע נוסף בנושא מניעת הסלמה: cisa.gov/de-escalation-series
משאבים נוספים בנושא מניעת סכסוכים: cisa.gov/conflict-prevention