



缓和事态行动指南



关键基础设施和公众集会场馆处在一个不断变化的威胁环境中，因此需要实施各种各样的安全保障措施来减少暴力事件带来的威胁。组织可以对工作人员开展培训，确保其能够发现潜在的暴力事件，并迅速采取行动缓和事态，从而增强现有安全协议的有效性。网络安全和基础设施安全局 (CISA) 提供了一套资源，安全保障工作人员和非安全保障工作人员都可以利用这些资源来习得关键技能，从而为组织提供协助。

本《行动指南》概述了为缓和潜在暴力事件形势可以采取的主要措施，并将 CISA 视频《缓和事态系列》¹整合到了这一使用方便的单一资源中。

“‘缓和事态’是指在遭遇暴力事件期间，在不使用武力或使用较少的武力的情况下，使用沟通或其他技巧来稳定潜在暴力事态、减缓其发展或降低其恶劣程度。”²

CISA 确定了四类有效缓和事态的活动：



发现

及时发现某人意图实施暴力行为的警告信号和行为迹象是防范暴力行为的关键所在。时间一长，有针对性的暴力行为的策划人往往会表现出一些有威胁性或令人担忧的行为，而离他们最近的人可以观察到这些行为。如果不了解个人的基准行为，则应当根据个人的行为方式，以及对该情况下典型行为的了解做出决定。³

如果有人即将实施或正在实施**敌对行为**，尽可能让自己从这种情况中脱身来保障自身安全。在保证安全的前提下，尽快向执法机关举报该等敌对行为。

如果已确定令人担忧的行为或活动，个人应当：

- 信赖可观察到的攻击行为迹象。
- 根据对该情况、背景或地点的典型行为的了解，做出明智的决策。
- 将观察到的或已掌握的情况告知他人。
- 根据您所在组织的安全保障政策和程序通知主管、安全保障工作人员或执法机关。

注释

1 CISA, 《缓和事态系列》, cisa.gov/de-escalation-series

2 美国国土安全部 (Department of Homeland Security) 《第 044-05 号政策声明》, dhs.gov/Law Enforcement | 国土安全

3 本指南描述了可能令人担忧或表明即将发生暴力事件，但受宪法保护的活动和行为。只有在有充分的事实依据来证明结论合理，即行为或活动表明可能存在暴力行为威胁时，才能予以举报，不得仅以种族、宗教、性别、性取向、年龄、残疾或这些因素的组合为依据。本指南中描述的方法、技巧和策略仅供参考。其无意强制执行政策或为任何行动提供指导。CISA 对本指南未能成功防范暴力事件概不负责。

评估

评估令人担忧的行为或可疑活动是一个持续的过程，并且要求评估人确定是否需要立即采取应急响应行动、是否有可能缓和事态，或是否需要进一步进行更为正式的评估。

在评估情况期间，个人应当：

- 确定观察到了哪些令人担忧的行为或活动。
- 确定是否存在威胁。
- 评估接近感到担忧的个人时，其会作出什么回应或反应。

缓和

缓和事态是指，在保证安全的前提下，由接受过充分培训和技能娴熟的工作人员尝试采取目标明确的行动来缓和不安定的事态。

在不使用武力的情况下，尝试缓和潜在暴力事件态势时，个人应当：

采取行动， 实现明确目标	进行沟通， 展现出同理心	监控 肢体语言
保持冷静	监听说话的语气和音量	保持镇定和戒备的姿势
调整位置 (如适当)	谨慎选择您的措辞	把手放下、张开并放在可见的位置
维护个人界限	调整语速	动作放慢，且从容不迫
积极倾听	调整语调的抑扬变化	保持无倾向性的、专注的面部表情

谨记：

- 您自身和他人的安全是最重要的。
- 了解您自身的能力限制，并在需要时寻求帮助。

举报

举报对防范工作场所和社区暴力事件至关重要。利用组织或社区的举报机制共享信息时，务必要提供观察到或听到的事实，避免提供猜测的信息。

有效和及时的举报可以提供必要的关键信息，用于在事件发生前帮助到感到担忧的个人，并且对威胁评估和管理团队有很大的帮助。

如果有迹象表明即将发生暴力事件，**请立即拨打 9-1-1**。如果人身安全没有面临紧迫威胁，请遵循组织或社区举报机制。

在举报时，个人应当：

- 准确传达观察到的令人担忧的行为、言论和/或威胁的性质和背景。
- 找出带来威胁的个人（如已知）。
- 说明任何争论行为或对抗行为，或试图阻止个人采取安全保障措施的行为。
- 分享个人可能提出的任何不满（如已知）。

如需了解有关缓和事态的更多信息，请访问：cisa.gov/de-escalation-series

其他冲突防范资源：cisa.gov/conflict-prevention

