



# 緩解衝突行動指南



關鍵基礎設施與公共集會場所面臨不斷變化的威脅環境，必須實施各種安全措施以緩解暴力威脅。組織可透過訓練人員來識別潛在的暴力情況並迅速採取行動讓事件緩解，強化現有的安全協定。美國網路安全暨基礎設施安全局 (CISA) 提供一系列資源，透過讓安全與非安全人員具備這些重要技能來為組織提供協助。

本《行動指南》概述了可能採取的主要步驟，以便將潛在的暴力情況緩解，並將 CISA 的《緩解衝突系列》<sup>1</sup> 整合成方便使用的單一資源。

「『緩解衝突』是指在遭遇事件時，使用溝通或其他技巧來穩定、放慢或降低潛在暴力情況的強度，且不需要使用武力，或以較少程度的武力來達成。」

CISA 將有效的緩解衝突活動歸納為四大類：



## 辨認

辨認某人準備採取暴力行為的警示徵兆和行為指標，是預防暴力的關鍵。正在策畫針對性暴力行動的人，通常會在一段時間內顯露出威脅性或令人擔憂的行為，且周遭的人可能觀察得到。如果您對該個人的基準行為並不了解，則應根據其當下行為及對當下情境的典型行為進行判斷。<sup>3</sup>

如果有跡象顯示**敵對行為**迫在眉睫或已經發生，應在可能範圍內遠離該情況並確保自身安全。在安全的前提下，盡快向執法機構報告該敵對行為。

- 根據可觀察的攻擊性行為指標做出判斷。
- 告知他人所觀察到或已知的情況。
- 根據對該情況、情境或地點之典型行為的認知，做出知情決定。
- 根據組織的安全政策與程序，通知主管、安全人員或執法機構。

附註

- 1 CISA, 《緩解衝突系列》, [cisa.gov/de-escalation-series](https://cisa.gov/de-escalation-series)
- 2 美國國土安全部政策聲明 044-05, [dhs.gov/Law Enforcement](https://dhs.gov/Law Enforcement) | 國土安全
- 3 此指引所說明的活動與行為可能令人擔憂或暗示即將發生暴力徵候，但同時也受憲法保障。僅在有充分事實支持合理結論，認為該行為或活動構成潛在暴力威脅時才進行報告，且不應僅基於種族、宗教、性別、性傾向、年齡、障礙，或僅由此類因素組合而成的原因報告。本指引中所述的方法、技巧和手法僅供參考。且無意要求制定政策或指導任何行動。CISA 對本指引未能防止暴力事件的任何情況不承擔任何責任。

## 評估

評估令人擔憂的行為或可疑活動是一個持續的過程，需要評估者判斷是否需要立即的緊急回應、是否有可能進行緩解衝突，或是否需要更正式的評估。

在評估情況時，個人應：

- 確認觀察到了哪些令人擔憂的行為或活動。
- 判斷是否存在威脅。
- 評估當事人在被接近時將如何回應或做出反應。

## 緩解

讓情況緩解是指採取有明確目標的行動讓動盪情勢平靜下來，應由訓練有素的技术熟練人員在安全可行的情況下嘗試進行。

當嘗試在不使用武力的前提下平息潛在暴力情況時，個人應該注意以下幾點：

行動 帶著目的	溝通 展現同理心	監控 使用肢體語言
保持冷靜	監控自己的語調與音量	保持放鬆且警戒的姿勢
適時變更場域 (如適當)	謹慎選擇用字遣詞	將雙手放下、攤開且可見
尊重他人的個人空間	調整說話速度	動作放慢並保持謹慎
採取主動聆聽	適時調整語氣	保持中立且專注的臉部表情

### 請記住：

- 您的安全以及他人的安全是絕對優先事項。
- 了解自己的極限，並在需要時尋求協助。

## 報告

報告對於預防職場和社區暴力相當重要。在透過組織或社區的報告機制分享資訊時，請務必提供所觀察到或聽到的事實，並避免推測。

有效且及時的報告可在事件發生前提供取得可疑人士協助所需的重要資訊，也能為威脅評估與管理團隊提供有用的參考。

如果暴力貌似即將發生，請立即撥打 9-1-1。如果暫無立即性的安全威脅，請依照組織或社區的報告機制進行報告。

報告時，個人應：

- 說明所觀察到令人擔憂的行為、言論和/或威脅的確切性質與情境。
- 指明做出威脅行為的個人（如已知）。
- 具體說明該個人是否有爭論、對抗行動或嘗試迴避安全措施的舉動。
- 分享該個人可能存在的任何不滿（如已知）。

如需更多關於緩解衝突的資訊，請造訪：[cisa.gov/de-escalation-series](https://cisa.gov/de-escalation-series)

如需其他衝突預防資源，請造訪：[cisa.gov/conflict-prevention](https://cisa.gov/conflict-prevention)

