डी-एस्केलेशन की कार्रवाई संबंधी मार्गदर्शिका

महत्वपूर्ण आधारभूत संरचना और सार्वजनिक सभा स्थलों पर गतिशील खतरे का माहौल बना रहता है, जिसके लिए हिंसा के खतरे को कम करने के लिए अलग-अलग प्रकार के सुरक्षा उपायों के कार्यान्वयन की आवश्यकता होती है। संगठन संभावित हिंसक स्थिति की पहचान करने और घटना को कम करने के लिए जल्दी से कार्रवाई करने के लिए कर्मियों को प्रशिक्षित करके मौजूदा सुरक्षा प्रोटोकॉल को बढ़ा सकते हैं। साइबर सुरक्षा और अवसंरचना सुरक्षा एजेंसी (CISA), सुरक्षा और गैर-सुरक्षा कर्मचारियों को इन महत्वपूर्ण कौशलों से सशक्त बनाकर संगठनों की सहायता के लिए संसाधनों का एक सेट प्रदान करती है।

यह कार्रवाई मार्गदर्शिका संभावित हिंसक स्थिति को कम करने के लिए उठाए जाने वाले प्राथमिक चरणों का अवलोकन प्रदान करती है और CISA डी-एस्केलेशन सीरीज़[1] को इस एकल, इस्तेमाल में आसान संसाधन में समेकित करती है।

*"'**डी-एस्केलेशन**' किसी मुठभेड़ के दौरान संचार या अन्य तकनीकों का इस्तेमाल है, ताकि बिना शारीरिक बल का इस्तेमाल किए या बल की तीव्रता में कमी करके संभावित हिंसक स्थिति को स्थिर, धीमा या कम किया जा सके।"[2]*

CISA ने असरदार तरीकों से तनाव कम करने के लिए गतिविधियों की चार श्रेणियों की पहचान की है:

पहचानना	आकलन	तीव्रता को कम करना	रिपोर्ट करना

पहचानना

हिंसा की राह पर चल रहे किसी व्यक्ति के चेतावनी संकेतों और व्यवहार संकेतकों को **पहचानना** हिंसा की रोकथाम में महत्वपूर्ण है। जो व्यक्ति लक्षित हिंसा की योजना बनाते हैं, वे अक्सर समय के साथ धमकी भरे या चिंताजनक व्यवहार प्रदर्शित करते हैं, जो उनके निकटतम लोगों को भी दिखाई देते हैं। ऐसी परिस्थितियों में जहाँ किसी व्यक्ति का आधारभूत व्यवहार अज्ञात हो, निर्णय इस आधार पर किए जाने चाहिए कि व्यक्ति कैसा व्यवहार कर रहा है और ऐसी स्थिति में उसका सामान्य व्यवहार क्या होगा।[3]

अगर कोई शत्रुतापूर्ण कार्य निकटस्थ है या घटित हो रहा है, तो अपने आप को ऐसी स्थिति से दूर कर लें और अगर संभव हो तो सुरक्षा की तलाश करें। जैसे ही ऐसा करना सुरक्षित हो, कानून प्रवर्तन को शत्रुतापूर्ण कार्य की सूचना दें।

ऐसी परिस्थितियों में, जहाँ चिंताजनक व्यवहार या गतिविधियाँ देखी गई हों, व्यक्तियों को चाहिए कि:

- आक्रामकता के अवलोकन योग्य व्यवहार संकेतकों पर भरोसा करें।
- उस स्थिति, संदर्भ या स्थान में सामान्य व्यवहार क्या माना जाता है, इस जानकारी के आधार पर सूचित निर्णय लें।
- जो कुछ देखा गया है या ज्ञात है, उसके बारे में दूसरों को सूचित करें।
- अपने संगठन की सुरक्षा नीतियों एवं प्रक्रियाओं के अनुसार पर्यवेक्षक, सुरक्षा कर्मचारी या कानून प्रवर्तन को सूचित करें।

ध्यान दें

1 *CISA, डी-एस्केलेशन सीरीज़, cisa.gov/de-escalation-series*

2 *होमलैंड सुरक्षा विभाग नीति वक्तव्य 044-05, dhs.gov/Law Enforcement | होमलैंड सुरक्षा*

3 *यह मार्गदर्शन ऐसी गतिविधियों और व्यवहारों का वर्णन करता है, जो आसन्न हिंसा की चिन्ह हो सकती हैं या उसके संकेत दे सकती हैं, लेकिन संवैधानिक रूप से संरक्षित भी हैं। सिर्फ़ तभी रिपोर्ट करें, जब तर्कसंगत निष्कर्ष का समर्थन करने के लिए पर्याप्त तथ्य हों कि व्यवहार या गतिविधि हिंसा का संभावित खतरा दर्शाती है और सिर्फ़ जाति, धर्म, लिंग, यौन अभिविन्यास, आयु, विकलांगता या सिर्फ़ ऐसे कारकों के संयोजन पर आधारित नहीं है। इस मार्गदर्शन में वर्णित दृष्टिकोण, तकनीक और कार्यनीतियाँ विचारणीय विकल्प हैं। इनका उद्देश्य नीति को अनिवार्य बनाना या किसी कार्रवाई का निर्देश देना नहीं है। हिंसक घटनाओं को रोकने में इस मार्गदर्शन की असफलता के लिए CISA कोई दायित्व स्वीकार नहीं करता है।*

आकलन

व्यवहार या संदिग्ध गतिविधि के संबंध में **आकलन** एक निरंतर प्रक्रिया है और स्थिति का आकलन करने वाले व्यक्ति को यह निर्धारित करने की आवश्यकता होती है कि क्या तुरंत आपातकालीन प्रतिक्रिया की आवश्यकता है, क्या तनाव कम करना संभव है या अगर ज़्यादा औपचारिक मूल्यांकन की आवश्यकता है।

स्थितिका आकलन करते समय, **व्यक्तियों को चाहिए:**

- पहचानें कि कौन से चिंताजनक व्यवहार या गतिविधियाँ देखी गईं।
- निर्धारित करें कि क्या कोई खतरा मौजूद है।
- मूल्यांकन करें कि संबंधित व्यक्ति से संपर्क करने पर वह किस प्रकार प्रतिक्रिया करेगा।

तीव्रता को कम करना

किसी स्थिति की **तीव्रता** को कम करने के लिए अस्थिर स्थिति को शांत करने के लिए उसमें उद्देश्यपूर्ण कार्रवाई करना शामिल है और अगर ऐसा करना सुरक्षित है, तो प्रशिक्षित और कुशल कर्मियों द्वारा प्रयास किया जाना चाहिए।

शारीरिक बल का प्रयोग किए बिना संभावित हिंसक स्थिति को शांत करने का प्रयास करते समय, व्यक्तियों को:

कार्रवाई करना उद्देश्यपूर्ण रूप से	बात करना सहानुभूति के साथ	निगरानी करें शारीरिक भाषा
शांत रहें	टोन और वॉल्यूम का ध्यान रखें	आरामदायक और सतर्क रुख बनाए रखें
स्थान बदलें (अगर उपयुक्त हो)	अपने शब्दों को सावधानी से चुनें	हाथों को नीचे, खुले हुए और नज़र में रखें
अन्य लोगों के निजी स्थान का सम्मान करें	भाषण की दर समायोजित करें	धीमी और सोच-समझकर की जाने वाली गतिविधियों का प्रयोग करें
सक्रिय रूप से सुनें	विभक्ति को समायोजित करें	चेहरे पर तटस्थ और चौकस अभिव्यक्ति बनाए रखें

याद रखें:

- आपकी सुरक्षा और दूसरों की सुरक्षा सर्वोच्च प्राथमिकता है।
- अपनी सीमाएँ जानें और ज़रूरत पड़ने पर सहायता प्राप्त करें।

रिपोर्ट करना

कार्यस्थल और सामुदायिक हिंसा को रोकने के लिए **रिपोर्टिंग** महत्वपूर्ण है। अपने संगठन या समुदाय के रिपोर्टिंग तंत्र के ज़रिए से जानकारी शेयर करते समय, जो देखा या सुना गया था, उसके तथ्य अवश्य प्रदान करें और अनुमान लगाने से बचें।

असरदार तरीके और समय पर रिपोर्टिंग से घटना घटित होने से पहले संबंधित व्यक्ति को सहायता प्रदान करने के लिए ज़रूरी महत्वपूर्ण जानकारी मिल सकती है और यह खतरे के आकलन और प्रबंधन टीमों के लिए भी उपयोगी साबित हो सकती है।

अगर हिंसा आसन्न प्रतीत हो, तो **तुरंत 9-1-1 पर संपर्क करें** । अगर सुरक्षा को तुरंत कोई खतरा न हो, तो संगठनात्मक या सामुदायिक रिपोर्टिंग तंत्र का पालन करें।

रिपोर्ट करते समय, व्यक्तियों को चाहिए:

- व्यवहारों, टिप्पणियों और/या धमकियों से संबंधित अवलोकन की सटीक प्रकृति और संदर्भ को आगे पहुंचाएं।
- उस व्यक्ति की पहचान करें, जिसने धमकी दी है (अगर ज्ञात हो)।
- किसी व्यक्ति द्वारा की गई किसी भी विवादपूर्ण या टकरावपूर्ण कार्रवाई या सुरक्षा से बचने के प्रयासों को निर्दिष्ट करें।
- व्यक्ति द्वारा की गई कोई भी शिकायत (अगर ज्ञात हो) शेयर करें।

डी-एस्केलेशन पर ज़्यादा जानकारी के लिए: cisa.gov/de-escalation-series

अतिरिक्त टकराव रोकथाम संसाधन: cisa.gov/conflict-prevention