



РУКОВОДСТВО ПО ДЕЭСКАЛАЦИИ



Критически важные объекты инфраструктуры и места скопления людей сталкиваются с динамической средой угроз, которая требует внедрения различных типов мер безопасности для снижения угрозы насилия. Организации могут дополнить существующие протоколы безопасности, обучив персонал выявлять потенциально опасную ситуацию и предпринимать быстрые действия для деэскалации инцидента. Агентство кибербезопасности и безопасности инфраструктуры (CISA) предлагает набор ресурсов для помощи организациям, предоставляя сотрудникам службы безопасности и другим сотрудникам соответствующие критически важные навыки.

В этом Руководстве представлен обзор основных шагов, которые могут быть предприняты для деэскалации потенциально опасной ситуации, а Серии деэскалации CISA¹ объединены в единый, простой в использовании ресурс.

«Деэскалация» — это использование коммуникации или других методов во время столкновения для стабилизации, замедления или снижения интенсивности потенциально насильственной ситуации без применения физической силы или с ее уменьшением».²

CISA выделяет четыре категории действий для эффективной деэскалации:



РАСПОЗНАТЬ

Распознавание предупреждающих знаков и поведенческих индикаторов человека на пути к насилию, является ключом к предотвращению насилия. Лица, планирующие акты целенаправленного насилия, часто демонстрируют угрожающее или тревожное поведение с течением времени, которое могут наблюдать самые близкие им люди. В ситуациях, когда базовое поведение человека неизвестно, решения следует принимать на основе того, как он себя ведет, и знания того, какое поведение будет типичным для этой ситуации.³

Если *враждебный акт* неизбежен или происходит, выйдите из ситуации и постарайтесь найти безопасное место. Сообщите о враждебном акте в правоохранительные органы, как только это станет безопасным.

В ситуациях, когда выявлено тревожное поведение или действия, следует:

- Опирайтесь на наблюдаемые поведенческие индикаторы агрессии.
- Принимать обоснованные решения на основе знания того, что считается типичным поведением в данной ситуации, контексте или месте.
- Сообщить другим о том, что было замечено или известно.
- Уведомить руководителя, сотрудников службы безопасности или правоохранительные органы в соответствии с политикой и процедурами безопасности вашей организации.

Примечание

¹ CISA, Серии по деэскалации, cisa.gov/de-escalation-series

² Заявление о политике Министерства внутренней безопасности 044-05, [dhs.gov/Law Enforcement](https://dhs.gov/Law%20Enforcement) | Внутренняя безопасность

³ В этом руководстве описываются действия и поведение, которые могут быть связаны с надвигающимся насилием или указывать на него, но также защищены конституцией. Сообщайте только в том случае, если есть достаточные факты для обоснования рационального вывода о том, что поведение или деятельность представляет собой потенциальную угрозу насилия, а не основаны исключительно на расе, религии, поле, сексуальной ориентации, возрасте, инвалидности или комбинации только этих факторов. Подходы, методы и тактики, описанные в этом руководстве, являются вариантами для рассмотрения. Они не предназначены для предписания политики или руководства какими-либо действиями. CISA не несет ответственности за неспособность настоящего Руководства предотвратить насильственные инциденты.

ОЦЕНИТЬ

Оценка тревожного поведения или подозрительной активности — это непрерывный процесс, требующий от лица, оценивающего ситуацию, определения необходимости немедленного реагирования на чрезвычайные ситуации, возможности деэскалации или более формальной оценки.

При **оценке ситуации** следует:

- Определить, какое беспокоящее поведение или какие тревожащие действия были замечены.
- Определить, присутствует ли угроза.
- Оценить, как лицо отреагирует или отреагирует на обращение.

ПРОВЕСТИ ДЕЭСКАЛАЦИЮ

Деэскалация ситуации подразумевает принятие целенаправленных мер для успокоения нестабильной ситуации и должна осуществляться обученным и опытным персоналом, если это безопасно.

При попытке разрядить потенциально опасную ситуацию без применения физической силы, следует:

ДЕЙСТВОВАТЬ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННО	КОММУНИЦИРОВАТЬ С ЭМПАТИЕЙ	СЛЕДИТЬ ЗА ЯЗЫКОМ ТЕЛА
Сохранять спокойствие	Следить за тоном и громкостью голоса	Сохранять расслабленную, но бдительную позу
Изменить обстановку (если это уместно)	Тщательно подбирать слова	Держать руки опущенными, открытыми и видимыми
Уважать личное пространство	Регулировать темп речи	Использовать медленные и обдуманные движения
Прибегать к активному слушанию	Регулировать интонацию	Сохранять нейтральное и внимательное выражение лица



Помните:



- Ваша безопасность и безопасность других людей являются наивысшим приоритетом.

- Важно знать пределы своих возможностей и при необходимости обратиться за помощью.

СООБЩИТЬ

Сообщение о происходящем имеет решающее значение для предотвращения насилия на рабочем месте и в обществе. При обмене информацией через механизмы коммуникации вашей организации или сообщества обязательно предоставьте факты того, что было замечено или услышано, и избегайте догадок.

Эффективное и своевременное сообщение может предоставить ключевую информацию, необходимую для оказания помощи заинтересованному лицу до того, как произойдет инцидент, и может быть полезным для групп оценки и управления угрозами.

Если насилие кажется неизбежным, **немедленно свяжитесь со службой 9-1-1**. Если нет непосредственной угрозы безопасности, используйте организационные или общественные механизмы коммуникации.

При **направлении сообщения** лицо должно:

- Передать точный характер и контекст наблюдаемого тревожного поведения, комментариев и (или) угроз.
- Указать лицо, которое создало угрозу (если известно).
- Указать на любые спорные или конфронтационные действия или попытки избежать безопасности, предпринятые лицом.
- Поделиться любыми жалобами, которые могут быть у лица (если известны).

Для получения дополнительной информации о деэскалации: cisa.gov/de-escalation-series

Дополнительные ресурсы по предотвращению конфликтов: cisa.gov/conflict-prevention

