



평가하기

누군가가 상황을 악화시킬 때 위험을 완화하는 방법

평가 과정은 **비상 대응이 필요한지, 단계적 완화가 가능한지 또는 보다 공식적인 평가가 필요한지 여부를 결정합니다.**



인식으로 시작하여 평가

- 촉발하는 사건이나 스트레스 요인에 대한 인식
- 자신의 반응에 대한 인식과 감정을 관리하는 능력
- 개입해야 하는지 또는 간단한 “인사말”로 위험을 억제하거나 상황을 완화하기 위해 좀 더 의도적인 행동이 필요한지 여부, 또는 경찰이나 경비에 즉각적인 통지가 필요한지 여부를 결정하기 위한 상황 인식



합리적인 의심이나 우려를 불러일으키는 활동이나 행동을 관찰할 때 개인은 자신과 주변 사람들의 안전을 위해 상황을 평가해야 합니다.

상황을 악화하는 사람은 어떤 모습인가?

조기 경고 신호

- 동료의 기존 행동의 변화
- 서성거리기, 심사숙고 하기, 동요된 몸짓, 통제되지 않고 정리되지 않은 행동
- 상대방을 못본척 하기
- 상대방의 앞길을 차단
- 손가락질
- 감정 기복
- 일하다 말고 주의 산만 또는 집중을 못함
- 환경적 스트레스 요인에 대해 부적절한 반응

임박한 위험 신호

- 고조된 감각과 함께 외모의 강렬함
- 상기된 얼굴, 팍 다문 턱, 팍 쥘 주먹, 떨림, 벌렁거리는 콧구멍
- 빠른 호흡, 높아진 목소리, 신경질적인 웃음
- 공격하거나 돌진할 태세
- 공격하거나 방어할 자세
- 개인 공간 무시
- 관계자도 아닌 사람이 제한 구역에 들어 가려고 시도
- 관계자인척 행동
- 보안 시스템이나 다른 직원을 피하려고 시도
- 물건이나 소화물을 버리고 그 지역을 떠나는 사람

평가 및 단계적 완화의 장벽

- 공감 부족
- 방어 또는 분노로 반응
- 존중심이 부족 또는 남에게 수치심 주기
- 비난하기, 비판하기, 설교하기, 낙인 찍기, 강의하기
- 의무 이행 부족, 다른 일에 몰두, 서두르기
- 권력 투쟁에서 지시하기 또는 가담하기
- 언어 또는 문화적 차이

이 문서는 임박한 폭력과 관련된 활동 및 행동에 대해 설명합니다. 이러한 활동들 중 일부는 우려되지만 헌법에 따라 보호될 수 있으며, 해당 행동이 잠재적 폭력 위협을 나타낸다는 합리적인 결론을 뒷받침하는 충분한 사실이 있는 경우에만 보고되어야 합니다. 보호되는 활동만을 기반으로 하거나 인종, 종교, 성별, 성적 취향, 연령, 장애 또는 이러한 요소의 조합만을 기반으로 보고하지 마십시오. 또한 이러한 요소들을 기반으로 중요한 기반 시설 소유자들 및 그들의 시설들이 또한 목표가 될 수도 있습니다.



자신을 평가

- 자신의 본능을 신뢰하는 것부터 시작한다; 상황이 감당이 안되면 도움을 구한다
- 자신을 먼저 완화한다 - 침착하게 행동하거나 최소한 침착한 척 행동한다
- 호흡을 조절한다
- 몸의 긴장을 풀고 공격적이거나 방어적인 것으로 해석될 수 있는 몸짓이나 자세를 피한다
- 긍정적인 혼잣말로 자신을 안심시킨다 - “넌 할 수 있어” 또는 “나는 할 수 있어”
- 확신감을 보여주고 중심을 잃지 않고 자신감을 유지한다



개인과 환경 평가

상대방이 누구인지 모르는 상황에서는 그 사람이 잠재적인 위협을 나타내는지 평가한다— **인사말의 힘**은 위협을 완화하는 수단을 제공한다.

- 그 사람이 합법적으로 사업이나 서비스의 고객같이 보이는가?
 - 입고 있는 옷이 날씨나 상황과 일치하는가?
 - 그 사람이 보안을 피하고 있는가?
 - 업소 기능이나 직원 정보에 대해 질문하고 있는가? (예: “누가 문을 닫습니까?” 또는 “여기서 일하는 사람은 몇 명입니까?” 등)
 - 그 사람의 행동이 당신을 위협하는가?
 - 가깝게 다가갔을 때 그 사람이 당신이나 다른 사람들에게 어떻게 반응하는가?
- 단계적 축소에 유리한 환경인지 평가:
- 사람을 동요시키는 사람이 있는가?
 - 상황을 악화시키는 사람이나 무언가가 있는가?
 - 사람들이 붐비거나 개인 공간이 부족한가?
 - 단계적 축소에 대한 환경적 장벽 (예: 소음, 날씨, 기타 방해 요소)이 있는가?



공식적인 위협 평가

어떤 상황에서는 더 공식적인 위협 평가가 필요함.

위협 평가를 위해서는 조직 내에서 해를 끼칠 수 있는 직원이나 팀원에 대한 정보를 수집하고 분석해야 한다.

- 주 목적은 사고 예방을 목표로 우려 대상자를 관리하는 방법에 대한 의사 결정을 알리는 것이다.
 - 조직의 다분야 위협 관리 팀의 철저한 평가에는 우려 대상자와 그 사람의 행동, 이력, 스트레스 요인에 대한 직접적인 지식을 제공할 수 있는 증인(동료, 동료, 친구, 가족 또는 기타 사람)과의 면담이 포함될 수 있다.
- 긴급 및 기급하지 않은 상황은 다음과 같은 핵심 질문을 던진다:
- 우려하는 사람이 위협을 가한다는 증거가 있는가?
 - 우려하는 사람은 어떤 유형의 위협을 가하는가?
 - 우려하는 사람은 악의적인 행동을 하는 방향으로 나아가고 있는가?



도움 링크

인사말의 힘:

cisa.gov/employee-vigilance-power-hello

CISA 내부자 위협 완화 지침:

cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources

cisa.gov

Central@cisa.gov



이 단계적 완화 기술은 고려할 만한 선택입니다. 이문서는 정책을 시행하거나 행동을 지시하기 위한 것이 아닙니다.