



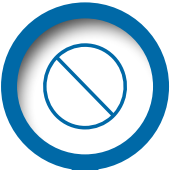
단계적 완화

잠재적으로 폭력적인 상황을 완화하는 방법

단계적 완화

“ 물리적 힘을 사용하지 않고 무력을 감소시키면서 잠재적으로 폭력적인 상황의 강도를 안정화, 둔화 또는 감소시키는 의사소통 또는 기타 기술을 사용한다.”

- 국토안보부
정책 성명서 044-05



단계적 완화는 잠재적인 폭력을 예방하는 방법이다.

개인들은 잠재적으로 위험한 상황을 진정시키기 위해 목적 있는 행동, 언어적 의사소통 및 바디 랭귀지를 사용하는 것이 좋다.



당신의 안전과 타인의 안전이 최우선.

안전한 거리를 유지하고 전투적이거나 잠재적으로 폭력적인 사람과 단 둘이 있는 것을 피한다. 임박한 폭력의 위험이 있는 경우, 상황에서 벗어나 안전을 찾는다.



자신의 한계를 안다.

어떤 사람들은 이러한 기술을 적용하는 데 더 능숙할 수 있다. 자신의 취약성과 경향을 알고 때로는 추가 도움을 요청할 때를 아는 것이 최선의 개입임을 인식한다.



도움을 청한다.

개인이나 상황이 악화되고 폭력이 발생할 수 있다고 생각되면 보안 직원이나 경찰에 도움을 요청하고 안전한 장소로 이동한다.

도움말

- 비언어적 의사소통을 감지한다. 말투, 표정, 몸짓, 몸짓이 가능한 차분함과 공감대를 불러 일으키도록 한다.
- 상대방을 존중하고 예의를 지킨다. 상대방을 공손하게 대하고 “실례합니다” 및 “감사합니다”와 같은 문구를 사용한다.

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 운영들이 또한 목표가 될 수 있음을 인식하십시오.



목적있는 행동

침착함을 유지한다: 침착함과 평정심을 의도적으로 보여주면 단계적 완화가 가능하다.

환경 변경: 가능하면 해당 지역에서 사람들을 제거한다. 이들은 충돌 당사자들과 구경꾼들이 될 수 있다.

개인 공간을 존중: 안전한 거리를 유지하고 다른 사람에게 몸이 닿는 것을 피한다.

듣는다: 집중하여 상대방 말을 듣고, 고개를 끄덕이고, 질문하고, 주제를 바꾸거나 말하는 것을 방해하지 않는다.

공감한다: 진정한 관심을 보이고, 판단하지 않고 이해하려는 의지를 보인다.



언어 의사소통

목소리 톤 + 목소리 크기 + 말의 속도 + 목소리의 굴곡 = 언어로 단계적 완화

목소리 톤: 공감을 보이기 위하여 침착하게 말한다.

목소리 크기: 목소리 크기를 모니터링하고 목소리를 높이지 않는다.

말하는 속도: 천천히 말하면 더 침착해 질 수 있다.

억양 단어나 음절을 강조하는 것은 상황에 부정적인 영향을 줄 수 있으므로 주의한다.

이것 보다는:

“진정하세요.”

“어떻게 도와드릴 수 없군요?”

“당신이 어떤 기분인지 알아요?”

“날 따라오세요.”

이렇게...

“화나신 것 같이 보이는군요...”

“도와드리고 싶은데 제가 어떻게 하면 될까요?”

“그런 기분 저도 이해합니다...”

“저하고 얘기좀 하시겠어요?”



바디 랭귀지

이것 보다는:

그 사람 앞에 뻗뻗하게 서있기

손가락질 하기

과도한 몸짓 또는 초조함

억지로 미소

이렇게...

상대방 옆으로 비켜 서서 편안하고 경계하는 자세를 유지한다 항상 두 손을 내리고

상대방에게 잘 보이게 한다

천천히, 조심스럽게 움직인다

중립적이고 배려하는 얼굴 표정



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.