

دليل إرشادات منع التصعيد

تواجه البنية التحتية الحيوية وأماكن التجمعات العامة بيئة تهديدات ديناميكية، مما يتطلب اتخاذ أنواع مختلفة من الإجراءات الأمنية للتقليل من خطر وقوع العنف. يمكن للمنظمات تعزيز البروتوكولات الأمنية الحالية من خلال تدريب الموظفين على تحديد حالات العنف المحتملة واتخاذ إجراءات سريعة لمنع تصعيد الوضع. تقدم وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية (CISA) مجموعة من الموارد لمساعدة المنظمات من خلال تمكين موظفيها الأمنيين وغير الأمنيين بهذه المهارات الحاسمة.

يقدم دليل الإجراءات هذا لمحة عامة عن الخطوات الرئيسية التي يمكن اتخاذها لمنع تصعيد وضع عنيف من المحتمل وقوعه، وهو يدمج ¹ CISA De-escalation Series في هذا المورد الوحيد سهل الاستخدام.

”يُقصد بـ ‘منع التصعيد’ استخدام مهارات التواصل أو أساليب أخرى في أثناء أي مواجهة لتهدة أو تخفيف حدة التوتر في موقف ينذر بالعنف، وذلك بالامتناع عن استخدام القوة البدنية أو استخدامها بشكل محدود.”²

تحتد CISA أربعة أنواع من الأنشطة الفعالة لمنع التصعيد:

الإبلاغ	منع التصعيد	التقييم	التعرف
			

التعرف

يعد التعرف على العلامات التحذيرية والمؤشرات السلوكية لشخص على وشك التصرف بعنف أمراً أساسياً لمنع حدوثه. مرور الوقت، غالباً ما يظهر على الأفراد الذين يخططون لتنفيذ أعمال عنف مُستهدفة سلوكيات مهددة أو مقلقة يمكن للأشخاص المقربين منهم ملاحظتها. في الحالات التي يكون فيها السلوك الأساسي للفرد غير معروف، يجب أن تُتخذ القرارات بناءً على الطريقة التي يتصرف وفقاً للفرد وما هو السلوك النموذجي في تلك الحالة.³

إذا كان هناك **عمل عدائي** وشيك أو قائم، فابتعد عن الموقف وابحث عن الأمان، إذا أمكن. أبلغ عن العمل العدائي إلى جهات إنفاذ القانون حالما يصبح ذلك آمناً.

في الحالات التي تم التعرف فيها على سلوكيات أو أنشطة مُقلقة، يجب على الأفراد:

- الاعتماد على المؤشرات السلوكية الملحوظة للعدائية.
- اتخاذ قرارات مُستنيرة بناءً على ما يُعتبر سلوكاً نموذجياً في ذلك الموقف أو السياق أو المكان.
- إبلاغ الآخرين بما لوحظ أو ما هو معروف.
- إبلاغ المشرف أو طاقم الأمن أو جهات إنفاذ القانون وفقاً لسياسات الأمن وإجراءاته في مؤسستك.

ملاحظة

1 CISA, De-escalation Series, cisa.gov/de-escalation-series

2 Department of Homeland Security Policy Statement 044-05, [dhs.gov/Law Enforcement](https://dhs.gov/Law%20Enforcement) | Homeland Security

3 يوضح هذا الدليل الأنشطة والسلوكيات التي قد تكون مقلقة أو دالة على عنف وشيك ولكنها أيضاً محمية دستورياً. يجب أن يستند الإبلاغ إلى حقائق كافية تدعم استنتاجاً منطقياً بأن السلوك أو النشاط يشكل تهديداً محتملاً بالعنف وليس فقط على أساس العرق أو الدين أو الجنس أو الميول الجنسية أو العمر أو الإعاقة أو مزيج من هذه العوامل وحدها. الطرق والتقنيات والتكتيكات الموصوفة في هذا الدليل هي خيارات للنظر فيها، وليس الغرض منها فرض سياسة أو توجيه أي إجراء. لا تتحمل CISA أي مسؤولية عن فشل هذا الدليل في منع وقوع حوادث عنف.

يعد تقييم السلوك المقلق أو النشاط المشبوه عمليةً مستمرةً وتتطلب من الشخص الذي يُقيم الوضع تحديد ما إذا كانت الاستجابة الطارئة الفورية مطلوبة، أو من الممكن الاكتفاء بمنع التصعيد، أو إذا كان الوضع يحتاج إلى تقييم أكثر رسمية.

عند تقييم الوضع، يجب على الأفراد:

- تحديد السلوكيات أو الأنشطة المُقلقة التي لوحظت.
- تحديد ما إذا كان هناك خطر قائم.
- تقييم كيف سيتفاعل الشخص المعني أو يستجيب عند الاقتراب منه.

منع التصعيد

تتضمن عملية منع التصعيد اتخاذ إجراءات هادفة لتهديئة وضع متوتر، وهذه العملية يجب أن يقودها أشخاص مدربون ومتمرسون، إذا كان ذلك آمنًا.

عند محاولة إخماد موقف على وشك الانقلاب إلى العنف من غير استخدام القوة البدنية، يجب على الأفراد:

مراقبة لغة الجسد	التواصل بتعاطف	التصرف بتوجه
حافظ على وضعية مُسترخية ومُنتبهة	راقب نبرة الصوت ومستواه	ابقي هادئًا
أبقى يديك إلى الأسفل، مفتوحتين، ومرئيتين	اختر كلماتك بعناية	غير المكان (إذا كان ذلك مناسبًا)
تحرك ببطء وتأنٍ	اضبط سرعة كلامك	احترم حدود المساحة الشخصية
حافظ على تعابير وجهٍ محايدة ومُنتبهة	عدّل النبرة	أنصت بتركيز



تذكّر:



• اعرف حدودك واطلب المساعدة إذا لزم الأمر.

• الأولوية القصوى هي لسلامتك وسلامة غيرك.

الإبلاغ

يعد الإبلاغ أمرًا بالغ الأهمية لمنع العنف في مكان العمل والمجتمع. عند مشاركتك المعلومات من خلال آليات الإبلاغ في مؤسستك أو مجتمعك، تأكد من أن تقدم الحقائق التي لاحظتها أو سمعتها وتجنب التخمين.

قد يكون الإبلاغ الفعّال والباكر ضروريًا للحصول على معلومات جوهرية تمكّن الشخص المعني من الحصول على المساعدة قبل أن تقع حادثة وقد يكون مفيدًا أيضًا لفرق تقييم التهديدات وإدارتها.

إذا كان العنف على وشك الوقوع، اتصل فورًا بـ 1-1-9. إذا لم يكن هناك تهديد فوري للسلامة، فاتبع آليات الإبلاغ التنظيمية أو المجتمعية.

عند الإبلاغ، يجب على الأفراد:

- نقل طبيعة وسياق السلوكيات وأو التعليقات وأو التهديدات المشاهدة المُقلقة، وذلك كما حدث تمامًا.
- تحديد الفرد الذي وجّه التهديد (إذا كان معروفًا).
- تحديد أي إجراءات جدلية أو مواجهات أو محاولات لتجنب الأمن اتخذها الفرد.
- مشاركة أي تطلعات قد تكون لدى الفرد (إذا كانت معروفة).

لمزيد من المعلومات حول منع التصعيد: cisa.gov/de-escalation-series

لموارد إضافية حول منع النزاعات: cisa.gov/conflict-prevention

