



완화 행동 가이드



중요한 인프라와 공공 집회 장소는 폭력의 위협을 완화하기 위해 다양한 유형의 보안 조치를 시행해야 하는 역동적인 위협 환경에 직면해 있습니다. 조직은 잠재적으로 폭력적인 상황을 식별하고 사건의 규모를 줄이기 위해 신속한 조치를 취할 수 있도록 인력을 교육함으로써 기존 보안 프로토콜을 강화할 수 있습니다. Cybersecurity and Infrastructure Security Agency (사이버 보안 및 인프라 보안국, CISA)는 보안 및 비보안 직원에게 이러한 중요한 기술을 부여하여 조직을 지원할 수 있는 다양한 리소스를 제공합니다.

이 행동 안내는 잠재적으로 폭력적인 상황을 완화하기 위해 취할 수 있는 주요 단계에 대한 개요를 제공하며, CISA 완화 시리즈를 이런 사용하기 쉬운 단일 리소스로 통합합니다.

'완화'는 물리적 힘이나 힘의 감소 없이 잠재적으로 폭력적인 상황을 안정화, 속도 저하 또는 감소시키기 위해 접촉 중에 의사소통이나 기타 기술을 사용하는 것을 말합니다.²

CISA는 효과적인 완화를 위한 네 가지 활동 범주를 식별합니다:



인지

폭력으로 가는 길에 있는 사람의 경고 신호와 행동 지표를 인식하는 것은 폭력 예방의 핵심입니다. 표적 폭력 행위를 계획하는 개인들은 종종 시간이 지남에 따라 가장 가까운 사람들에게 위협적이거나 우려스러운 행동을 보입니다. 개인의 기본 행동이 알려지지 않은 상황에서는 개인이 어떻게 행동하고 있는지와 그 상황에 대한 일반적인 행동이 무엇인지에 대한 지식을 바탕으로 결정을 해야 합니다.³

적대적인 행위가 임박했거나 발생할 경우, 가능하면 상황에서 벗어나 안전을 추구하세요. 적대 행위를 안전하게 신고하는 즉시 법 집행 기관에 신고하세요.

행동이나 활동이 확인된 상황에서는:

- 관찰 가능한 공격성 행동 지표에 의존하기.
- 해당 상황, 맥락 또는 위치에서 일반적인 행동으로 간주되는 것에 대한 지식을 바탕으로 정보에 입각한 결정하기.
- 관찰되었거나 알려진 내용을 다른 사람에게 알리기.
- 조직의 보안 정책 및 절차에 따라 감독관, 보안 직원 또는 법 집행 기관에 통보하기입니다.

참고

- 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-Enforcement) | Homeland Security
- 3 이 지침은 임박한 폭력에 대해 우려하거나 암시할 수 있지만 헌법적으로 보호되는 활동과 행동을 설명합니다. 행동이나 활동이 인종, 종교, 성별, 성적 지향, 나이, 장애 또는 이러한 요인들의 조합만을 기준으로 하지 않고, 폭력의 잠재적위험을 나타낼 수 있는 합리적인 결론을 뒷받침할 충분한 사실이 있을 때만 보고해야 합니다. 이 지침에 설명된 접근 방식, 기법 및 전술은 고려할 수 있는 옵션입니다. 정책을 강요하거나 어떤 행동을 지시하려는 의도가 없습니다. CISA는 폭력 사건을 예방하기 위한 이 지침의 실패에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

평가

행동이나 의심스러운 활동에 대한 평가는 지속적인 과정이며, 상황을 평가하는 사람이 즉각적인 긴급 대응이 필요한지, 완화가 가능한지, 또는 보다 공식적인 평가가 필요한지를 결정해야 합니다.

상황을 평가할 때 다음과 같이 해야 합니다:

- 관찰된 관련 행동이나 활동을 식별하기.
- 위협이 존재하는지 확인하기.
- 의심하는 사람이 접근했을 때 어떻게 반응하거나 반응할지 평가하기.

완화

상황을 완화하는 것은 변동성이 큰 상황을 진정시키기 위해 의도적인 조치를 취하는 것을 포함하며, 안전하다면 훈련된 숙련된 직원이 시도해야 합니다.

물리적 힘을 사용하지 않고 잠재적으로 폭력적인 상황을 완화하려고 할 때, 다음과 같이 해야 합니다:

행동 목적과 함께	의사소통 공감과 함께	모니터링 신체 언어
침착함을 유지하기	톤과 용량 모니터링	편안하고 경계심을 늦추지 않는 자세 유지하기
설정 변경 (적절한 경우)	신중하게 단어를 선택하기	손을 아래로 내리고, 열고, 눈에 띄게 유지하기
개인 공간 존중하기	음성 속도 조정하기	느리고 신중한 동작 사용하기
적극적인 경청 참여하기	굴절 조정	중립적이고 세심한 표정 유지하기

i 이걸 기억하세요: i

- 당신의 안전과 타인의 안전이 최우선입니다.
- 자신의 한계를 알고 필요하다면 도움을 받으세요.

보고

보고는 직장 및 지역사회 폭력을 예방하는 데 매우 중요합니다. 조직이나 커뮤니티의 보고 메커니즘을 통해 정보를 공유할 때는 관찰되거나 들은 사실을 반드시 제공하고 추측을 피하세요.

효과적이고 시의적절한 보고는 사고 발생 전에 개인이 도움을 받는 데 필요한 주요 정보를 제공할 수 있으며, 위협 평가 및 관리 팀에 유용할 수 있습니다.

폭력이 임박한 경우, 9-1-1 를바로 연락하세요. 안전에 즉각적인 위협이 없다면, 조직 또는 지역사회 보고 메커니즘을 따르세요.

보고할 때 다음과 같이 해야 합니다:

- 관찰된 행동, 댓글 및/또는 위협의 정확한 성격과 맥락을 전달합니다.
- 위협을 가한 개인을 식별합니다 (알려진 경우).
- 취한 보안을 피하기 위한 논쟁적이거나 대립적인 행동이나 시도를 명시합니다.
- 겪을 수 있는 불만 사항 (알려진 경우)을 공유합니다.

완화에 대한 자세한 정보: cisa.gov/de-escalation-series

추가 충돌 방지 리소스: cisa.gov/conflict-prevention

