

# 降级

如何帮助化解潜在的暴力局势

## 降级

“在遇到时使用通信或其他技术来稳定、减缓或不使用武力或减少武力的情况下降低潜在暴力情况的强度。”

- 国土安全部  
政策声明044-05



### 降级是一种防止潜在暴力的方法。

鼓励个人使用有目的的行动、口头沟通和肢体语言来平息潜在的紧急情况。



### 你和他人的安全是最优先的。

保持安全距离，避免与好斗或潜在暴力的人单独相处。如果有迫在眉睫的暴力风险，让自己远离这种情况并寻求安全。



### 了解自己的极限。

记住，有些人可能更擅长应用这些技术。了解自己的弱点和倾向，并认识到有时最好的干预是知道何时寻求额外帮助。



### 寻求帮助。

如果你觉得个人或情况正在升级并且可能发生暴力，向你的安全人员或当地执法部门寻求帮助，并将自己转移到安全的地方。

## 提示

- 注意你的非语言沟通。确保你的语气、面部表情、身体语言和手势传递冷静和同理心。
- 保持尊重和礼貌。礼貌地称呼对方，并使用“请”和“谢谢”等短语。

本文件描述了可能涉及或预示即将发生暴力的活动和行为。其中一些活动虽然令人担忧，但可能受到宪法保护，只有在有足够的事实支持合理结论认为该行为代表潜在的暴力威胁时才应举报。勿仅基于受保护的类别，或基于种族、宗教、性别、性取向、年龄、残疾或仅此类因素的组合进行举报。此外，注意，基于这些因素，基础设施所有者及其运营也可能成为目标。



## 有目的的行动

**保持镇定:** 有目的地表现出冷静和沉着可以使局势降级。

**更改设置:** 如果可能, 将人撤离该区域。这可能涉及冲突各方和旁观者。

**尊重个人空间:** 保持安全距离并避免触碰他人。

**听:** 全神贯注、点头、提问, 避免转移话题或打断对方。

**感同身受:** 表现出真诚的关心和不加评判地理解的意愿。



## 口头沟通

语气 + 音量 + 语速 + 语调变化 = 语言降级

**语气:** 平静地说话以表现出同理心。

**音量:** 监控你的音量, 避免提高你的声音。

**语速:** 较慢可以更舒缓。

**变形:** 注意强调单词或音节, 因为这会对情况产生负面影响。

**而不是:**

“冷静下来。”

“我帮不了你。”

“我知道你的感受。”

“跟我来。”

**说...**

“我看得出你很生气...”

“我想帮忙, 我能做什么?”

“我明白你觉得...”

“我可以和你谈谈吗?”



## 身体语言

**而不是:**

僵硬地站在人的面前

用你的手指指

过度的手势或踱步

假装微笑

**尝试...**

保持放松和警觉的姿势远离人的一侧

始终保持双手向下、张开且可见

使用缓慢而有意识的动作

保持中立和专注的面部表情



## 有用的网址

**你好的力量 [Power of Hello]:**

[cisa.gov/employee-vigilance-power-hello](https://cisa.gov/employee-vigilance-power-hello)

**CISA 内部威胁缓解指南:**

[cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources](https://cisa.gov/insider-threat-mitigation-resources)

 [cisa.gov](https://cisa.gov)

 [Central@cisa.gov](mailto:Central@cisa.gov)



这些评估技术是可供考虑的选项。这并非旨在强制制定政策或指导任何行动。