

EVALUAR

Cómo manejar el riesgo ante una persona en escalada

El proceso de evaluación **determina si hace falta una respuesta de emergencia, si es posible desescalar la situación o si es necesaria una evaluación más formal.**

Comenzar por tomar conciencia para poder hacer una evaluación

- Conciencia de eventos que se precipitan o factores de estrés
- Conciencia de su respuesta y habilidad para controlar sus emociones
- Conciencia de la situación para determinar si debe involucrarse, si simplemente decir “hola” puede disipar una amenaza o si hacen falta acciones más determinadas y calculadas para desescalar la situación, o si se debe notificar inmediatamente a las autoridades de la ley o de seguridad



Quando se observan actividades o comportamientos que den lugar a sospecha o inquietud, se debe evaluar la situación a fin de proteger su propia seguridad y la de las demás personas a su alrededor.

¿CÓMO SE COMPORTA UNA PERSONA EN ESCALADA?

Primeras señales de alerta

- Cambio en el comportamiento usual de un colega de trabajo
- Deambula, habla solo, hace gestos de agitación o tiene un comportamiento descontrolado y desorganizado
- Mira sin ver
- Bloquea los movimientos de otra persona
- Hace acusaciones
- Tiene cambios de humor
- Tiene distracciones en el trabajo o incapacidad de concentrarse
- Tiene una respuesta inadecuada a factores de estrés ambientales

Señales de peligro inminente

- Intensidad en su apariencia, con los sentidos exacerbados
- Rubor, mandíbula apretada, puños cerrados, temblor, fosas nasales dilatadas
- Respirar en forma acelerada, alzar la voz, tener una risa nerviosa
- Estar listo para atacar o arremeter
- Estar parado, en posición de ataque o defensa
- Violar el espacio personal
- Una persona no autorizada intenta ingresar a un área restringida
- Alguien se hace pasar por una persona autorizada
- Alguien intenta evitar los sistemas o el personal de seguridad
- Alguien abandona un objeto o paquete y se aleja del lugar

Impedimentos para la evaluación y desescalada

- Falta de empatía
- Reaccionar en forma defensiva o airada
- Faltar el respeto o humillar a otras personas
- Echar culpas, criticar, predicar, etiquetar o sermonear
- Falta de compromiso con las obligaciones, estar preocupado o tener prisa
- Dar órdenes o participar en una lucha por el poder
- Diferencias de idioma o culturales

Este documento describe actividades y comportamientos que pueden resultar sospechosos o indicar violencia inminente. Aunque causan inquietud, algunas de estas actividades pueden estar protegidas por la Constitución y deben ser denunciadas solo cuando hay hechos suficientes que racionalmente permitan llegar a la conclusión de que representan una potencial amenaza de violencia. No se deben denunciar solo porque sean actividades protegidas, o por razones de raza, religión, género, orientación sexual, edad, discapacidad o la sola combinación de tales factores. Además, se debe tener presente que los propietarios de infraestructuras críticas y sus operaciones también pueden ser el blanco de ataques por causa de estos factores.



AUTOEVALUACIÓN

- Comience por confiar en sus instintos; si la situación sobrepasa su capacidad de actuar, busque ayuda
- Seréne usted primero; manténgase en calma o actúe con tranquilidad, aunque no se sienta así
- Controle su respiración
- Relaje el cuerpo y evite gestos o posturas que pudieran interpretarse como agresivas o defensivas
- Tranquilícese con palabras positivas: “Puedo hacerlo” o “Soy capaz de manejar esto”
- Proyecte confianza y manténgase concentrado y tranquilo



EVALUACIÓN DEL INDIVIDUO Y DEL ENTORNO

Cuando se trata de un desconocido, evalúe si presenta una potencial amenaza; el **Poder de un Hola** ofrece maneras de manejar el riesgo.

- ¿La persona pareciera estar legítimamente participando en la actividad o servicio?
- ¿La vestimenta de la persona es acorde con el clima o la situación?
- ¿La persona está evitando los sistemas de seguridad?
- ¿La persona hace preguntas sobre las actividades comerciales o información sobre los empleados? (p. ej., “¿Quién cierra?” o “¿Cuántas personas trabajan aquí?”, etc.)
- ¿El comportamiento de la persona hace que usted se sienta amenazado?
- ¿Cómo reacciona la persona ante usted o los demás cuando se le aproximan?

Evalúe si el entorno favorece la desescalada:

- ¿Hay alguien allí que provoque agitación en la persona?
- ¿Hay alguien o algo que agrave la situación?
- ¿Está lleno de gente o carece de espacio personal?
- ¿Existen barreras ambientales para la desescalada (p. ej., ruido, clima, otras distracciones)?



EVALUACIONES FORMALES DE AMENAZAS

En ciertas circunstancias, hace falta un procedimiento más formal de evaluación de la amenaza.

La evaluación de amenazas requiere que la organización recopile y analice información sobre un empleado o miembro del equipo que pueda causar daño.

- Uno de los objetivos principales es informar a los encargados de la toma de decisiones sobre cómo manejar a una persona sospechosa, a fin de evitar un incidente.
- Una evaluación exhaustiva por parte del equipo multidisciplinario de gestión de amenazas de la organización puede incluir una entrevista con la persona sospechosa y cualquier testigo: compañeros de trabajo, asociados, amigos, familiares u otras personas, que puedan ofrecer conocimientos de primera mano sobre los comportamientos, la historia o los factores de estrés de la persona.

Preguntas clave para evaluación de amenazas tanto para emergencias como para situaciones no urgentes:

- ¿Existe evidencia que sugiera que la persona sospechosa representa una amenaza?
- ¿Qué tipo de amenaza representa la persona sospechosa?
- ¿La persona sospechosa se dispone a cometer un acto premeditado?



VÍNCULOS ÚTILES

Poder de un Hola:

cisa.gov/employee-vigilance-power-hello

Guía de mitigación de amenazas internas de CISA:

cisa.gov/publication/insider-threat-mitigation-resources

 cisa.gov

 Central@cisa.gov



Estas técnicas de evaluación constituyen opciones a tener en cuenta, pero su objetivo no es dictar una política ni dirigir ninguna medida de acción.