

# DESESCALAR

Cómo puede ayudar a disipar situaciones potencialmente violentas

## Desescalada

“ El uso de la comunicación u otras técnicas durante un enfrentamiento, con el objetivo de estabilizar, demorar o reducir la intensidad de una situación potencialmente violenta sin usar la fuerza física o minimizándola ”.

– Departamento de Seguridad Nacional  
Política 044-05



### La desescalada es un método para evitar situaciones potencialmente violentas.

Se anima a las personas a usar acciones determinadas y calculadas, comunicaciones verbales y lenguaje corporal para calmar una situación potencialmente peligrosa.



### Su seguridad y la de los demás es la mayor prioridad.

Mantenga una distancia prudencial y evite estar a solas con una persona combativa o potencialmente violenta. Si hay riesgo de violencia inminente, aléjese de la situación y póngase a resguardo.



### Conozca sus limitaciones.

Tenga en cuenta que algunas personas pueden ser más hábiles para aplicar estas técnicas. Conozca sus puntos vulnerables y tendencias y reconozca que algunas veces la mejor intervención es saber cuándo buscar ayuda.



### Obtener ayuda.

Si siente que la persona o la situación se está desbordando y que puede haber violencia, pida ayuda al personal de seguridad de su establecimiento o a las autoridades locales de la ley y busque un lugar resguardado para protegerse.

## CONSEJOS

- Preste atención a su comunicación no verbal. Asegúrese de que su tono de voz, sus expresiones faciales, su lenguaje corporal y sus gestos comuniquen calma y empatía.
- Sea respetuoso y cortés. Diríjase a la persona con cortesía y use expresiones como “por favor” y “gracias”.

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.



## ACCIONES CALCULADAS

**Manténgase en calma:** Una demostración calculada de calma y compostura puede permitir la desescalada.

**Cambie el entorno:** Si es posible, retire a las personas del área. Esto puede incluir a las partes del conflicto y a los curiosos.

**Respete el espacio personal:** Mantenga una distancia prudencial y evite tocar a la otra persona.

**Escuche:** Preste total atención, asienta con la cabeza, haga preguntas y evite cambiar el tema o interrumpir.

**Empatice:** Muestre una preocupación genuina y voluntad de entender sin juzgar.



## COMUNICACIÓN VERBAL

**Tono de voz + Volumen + Velocidad del habla + Inflexión de la voz = Desescalada verbal**

**Tono de voz:** Hable con calma y demuestre empatía.

**Volumen:** Controle el volumen de su voz y evite subirlo.

**Velocidad del habla:** Reducir la velocidad puede ser más tranquilizante.

**Inflexión:** Tenga cuidado de no enfatizar palabras o sílabas que pudieran afectar la situación en forma negativa.

### En lugar de:

“Cálmese”.

“No lo puedo ayudar”.

“Sé cómo se siente”.

“Venga conmigo”.

### Diga...

“Veo que está molesto...”

“Quiero ayudarlo. ¿Qué puedo hacer?”

“Entiendo que se siente...”

“¿Puedo hablar con usted?”



## LENGUAJE CORPORAL

### En lugar de:

Pararse rígido en frente de la persona

Apuntar con el dedo

Hacer muchos gestos o deambular

Fingir una sonrisa

### Trate de...

Mantener una postura relajada pero alerta a un lado de la persona

Mantener las manos abajo, abiertas y visibles en todo momento

Hacer movimientos lentos y deliberados

Mantener una expresión facial neutral y atenta



## VÍNCULOS ÚTILES

### Poder de un Hola:

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

### Guía de mitigación de amenazas internas de CISA:

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

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

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



RECONOCER

EVALUAR

DEESCALAR

DENUNCIAR

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