

RECONOCER

Cómo reconocer las señales de alerta de violencia

A menudo, los colegas, amigos y familiares son los que mejor pueden **reconocer las señales de alerta** en las personas que pudieran estar mostrando indicios de violencia.



Las personas que recurren a la violencia a menudo tienen una combinación de predisposiciones, factores de estrés personales o profesionales y resentimientos diversos.

PUNTOS CLAVE PARA RECORDAR



- Con frecuencia, los comportamientos y las comunicaciones de las personas se revelan a través de medios no verbales. Preste atención a lo que las personas dicen con sus expresiones faciales, emociones y lenguaje corporal.
- Cada persona es diferente y probablemente no hablen de sus intenciones y necesidades de la misma manera. Los comportamientos que una persona podría considerar alarmantes o amenazantes podrían ser un pedido de ayuda de la persona que manifiesta dichos comportamientos.
- Las personas tienen días malos o difíciles. Pueden entristecerse, mostrar un comportamiento polémico o contestatario, o enojarse; esto no significa que tienen intención de causar daño.
- Para confirmar una amenaza debe haber una fuerte comprensión del contexto y una evaluación integral de las circunstancias y factores de estrés de la persona.
- Al presentar una denuncia, usted crea una oportunidad de prevenir situaciones potencialmente violentas.

Cuando nota las señales de alerta, puede ayudar a evitar la violencia de dos formas principales. Una corresponde a situaciones urgentes, cuando la violencia está teniendo lugar en el momento o es inminente. La otra le permite ayudar a las personas informando sus observaciones.

Comuníquese claramente la amenaza al tiempo que se pone a resguardo

Si reconoce un acto hostil inminente o en desarrollo, aléjese de la situación y póngase a resguardo, mientras denuncia la amenaza y propone una respuesta en voz alta y clara (p. ej., “¡Arma de fuego!” “¡Corran!” “¡Bomba!” “¡Aléjense!”).

Informe a los demás

Si reconoce una señal de alerta pero no hay amenaza inminente, informe a los demás sobre lo que ha visto o sabe. Comuníquese a un supervisor, gerente, guardia de seguridad u otro empleado o miembro del equipo.

Este documento describe actividades y comportamientos que pueden causar preocupación 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.



FACTORES DE ESTRÉS

Situaciones que provocan presión o tensión.

Pueden ser situaciones positivas o negativas en la vida personal o profesional de una persona.

Algunos ejemplos:

- Presión financiera
- Enfermedad o muerte de familiares o amigos
- Adicciones (drogas, alcohol, juego, etc.)
- Ruptura o divorcio
- Cuestiones laborales (ascenso o descenso laboral, despido, etc.)
- Conflicto con pares, colegas o gerentes
- Problemas jurídicos
- Transferencia o reubicación



CAMBIOS

Variación del comportamiento usual.

El comportamiento usual es el ánimo habitual de una persona y su respuesta típica a las actividades diarias. Aquellos más familiarizados con la persona serán quienes puedan notar los cambios en el comportamiento habitual.

Algunos ejemplos:

- Una persona que habitualmente está de mal humor o es poco sociable se vuelve excesivamente extrovertida
- Una persona extrovertida de pronto se aísla socialmente
- Una persona que generalmente es muy trabajadora deja de preocuparse por su desempeño laboral
- Alguien que adopta creencias o ideas que promueven la violencia



INDICADORES DE COMPORTAMIENTO

Comportamientos observables por los pares.

Los miembros de una organización generalmente tienen cierto grado de familiaridad entre ellos y con frecuencia pueden descubrir cambios en el comportamiento de un compañero.

Algunos ejemplos:

- Descontento con los pares
- No está dispuesto a cumplir las reglas o políticas
- Acoso, hostigamiento o intimidación
- Hace comentarios o bromas inapropiadas
- Amenazas de violencia, verbales o escritas
- Fascinación con incidentes anteriores de violencia en el ámbito de trabajo
- Nuevo o mayor interés por las armas
- Preguntar por asuntos de seguridad fuera de los roles y responsabilidades asignadas

Comportamientos físicos observables.

Es difícil determinar las intenciones de un extraño debido a la falta de familiaridad. Las personas deberán basarse en indicadores físicos de agresión para determinar si un extraño tiene una potencial hostilidad.

Algunos ejemplos:

- Muestra comportamientos polémicos, contestatarios o no cooperativos
- Mandíbula tensa y/o puños cerrados
- Deambula o está inquieto
- Tiembla o está agitado
- Viola el espacio personal de los demás
- Hace amenazas específicas para dañarse a sí mismo o a otros
- Muestra un arma o amenaza con usarla



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



 **RECONOCER**

 **EVALUAR**

 **DEESCALAR**

 **DENUNCIAR**