

Cómo Responder A Llamadas Telefónicas De Amenazas

Nota del Editor: Nuestras hojas de tips de entrenamiento de Tailgate están disponibles en inglés en www.gemplers.com.

PUNTOS PRINCIPALES:

- Mantenga la calma si recibe llamadas de amenazas.
- Nunca discuta con la persona que llama haciendo amenazas.
- Haga preguntas específicas si recibe una amenaza de bomba.
- Sepa dónde se anotan los números de emergencia y no dude de llamar para pedir ayuda de emergencia de afuera.

Nota al instructor: Siga este texto o úselo como guía para conducir sesiones de entrenamiento de “tailgate” de 10 a 15 minutos con sus trabajadores agrícolas/horticultura. Usted puede fotocopiar esta hoja para que la usen sus empleados. Sin embargo, tenga presente que no se puede publicar ni vender.



Tome en serio las llamadas de amenazas

- Probablemente muchos de ustedes han escuchado el término “violencia en el trabajo” – situación en la cual una persona actúa en forma violenta.
- A veces, la gente que tiene comportamiento irracional hace amenazas por teléfono.
- Estas amenazas pueden ser:
 - amenaza de hacerle daño a usted, a su familia o a compañeros de trabajo;
 - amenaza de suicidio; o
 - amenaza de destruir la propiedad; por ejemplo, poner una bomba o incendiar un edificio
- A menudo, la persona que hace estas amenazas nunca las cumple.
- Es también claro que esa persona necesita ayuda de un consejero o de un profesional.
- Aunque no es nuestra responsabilidad solucionar los problemas de quien llama amenazando, es importante tomar en serio las llamadas amenazantes – y saber cómo responder.



Mantenga la calma

- Es muy importante saber cómo reaccionar a las amenazas de la persona que llama.
- La reacción más importante es mantener la calma.
- Discutir con quien llama amenazando o reaccionar con pánico sólo empeora la situación.
- Si usted recibe una llamada amenazante, notifique inmediatamente a su supervisor, a nuestro director de seguridad o a otro administrador.
- También le aconsejamos que llame pidiendo ayuda de emergencia de afuera si usted cree que su vida o la vida de otras personas está en peligro.

Nota al instructor: Explique a los participantes cómo llamar pidiendo ayuda de emergencia. Asegure que el número 911 y otros números de teléfono de emergencia estén anotados en todos los teléfonos y que los empleados sepan cómo ubicar al administrador en todo momento. También, asegure que las agencias de servicio de emergencia (policía/sherife, bomberos y servicios médicos de emergencia) tienen planos y mapas de su establecimiento.



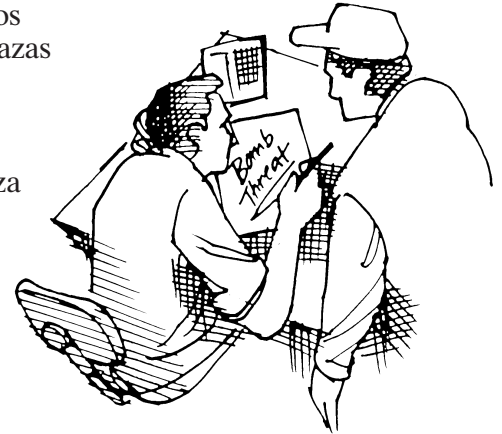
(Continúa al reverso)

Encuentra nuestra [línea completa de productos de protección y seguridad](#), incluyendo respiradores, protección para ojos y oídos, trajes protectores, artículos de primeros auxilios y más.

Cómo Responder A Llamadas Telefónicas De Amenazas

Cómo responder a una amenaza de bomba

- Aunque usted piense que es poco probable que nosotros recibamos una amenaza de bomba, es importante saber que sí ocurren amenazas de bombas en los negocios comerciales.
- Las estadísticas indican que en la gran mayoría de los casos no se colocaron las bombas.
- Pero es importante que usted sepa qué hacer si recibe una amenaza de bomba por teléfono. Estos son algunos consejos:
 - Mantenga la calma y responda con voz amable y positiva.
 - Mantenga en la línea el mayor tiempo posible a la persona que llama.
 - Expresar su preocupación por las lesiones y pérdida de vida. Mencione que mucha gente que trabaja aquí tiene hijos y que los niños necesitan a sus padres vivos.
 - Anote la hora exacta de la llamada y exactamente lo que dijo la persona que llamó.
 - Fíjese en el tono de la voz de la persona y si parece conocida.
 - Preste atención a ruidos que escuche de trasfondo y a palabras o frases extrañas.
 - Pregunte al que llama cuándo va a explotar la bomba, dónde está y cómo es su forma y si la persona misma colocó la bomba.
 - Si es posible, haga una señal a un compañero de trabajo para pedir ayuda mientras la persona que llama está todavía en la línea. Una forma de hacerlo es escribiendo "Amenaza de Bomba" en una hoja de papel para que su compañero de trabajo la vea.



Nota al instructor: Se recomienda que usted se comunique inmediatamente con el departamento de policía local si recibe una amenaza de bomba ya que en muchas jurisdicciones es un crimen. Diga a los participantes a quién deben notificar inmediatamente en su operación si reciben una amenaza de bomba. Comuníqueles también si usted mantiene una Lista de Verificación de Amenazas de Bomba con números de teléfono.

Otros consejos

- Mantenga el control. Escuche con atención lo que dice el amenazante.
- No se ría de la persona que llama amenazando ni haga ataques personales.
- Sea cortés. No suba la voz.
- Cuando sea necesario, pida ayuda de emergencia de afuera.

¿Alguien quiere hacer alguna pregunta?

Nota al instructor: Deje tiempo para responder las preguntas de los participantes. Enseguida revise los puntos que **Debe y No Debe Hacer para Responder a una Llamada de Amenaza.**



Nunca discuta con la persona que llama haciendo amenazas.

LO QUE DEBE Y NO DEBE HACER PARA RESPONDER A UNA LLAMADA DE AMENAZA

DEBE:

- Tomar en serio todas las llamadas de amenaza.
- Saber la dirección y lugar donde estamos en caso necesite llamar al 911 o a otro servicio de emergencia.
- Asegurar que se notifique a la policía local o Sherife en caso de amenaza de bomba.

NO DEBE:

- Gritar ni discutir con la persona que llama amenazando.
- Colgar el teléfono cuando llaman haciendo una amenaza de bomba.
- Dudar nunca de reportar a su supervisor o a otro administrador todas las llamadas de amenaza que usted recibe.

Encuentra nuestra [línea completa de productos de protección y seguridad](#), incluyendo respiradores, protección para ojos y oídos, trajes protectores, artículos de primeros auxilios y más.