

# **Módulo 5**

## **Técnicas de Detección de Conductas Sospechosas**

# Objetivos del módulo

- ▶ Conocer las técnicas de detección de conducta sospechosa de un pasajero.
- ▶ Diferenciar la conducta de un pasajero de acuerdo a su actitud y comportamiento.
- ▶ Conocer las intenciones de un pasajero por sus gestos.



# Objetivos del módulo

- ▶ Identificar la importancia de la entrevista y las manifestaciones no controladas por parte de un pasajero.
- ▶ Conocer las señales de la mentira en las respuesta y conducta de un pasajero.



# Tipos de Pasajeros

- ▶ **Pasajero frecuente:** Es aquel que conoce las reglas o procedimientos de seguridad aeroportuaria, permite que la revisión sea más expedita y eficaz, sin embargo, este usuario es más exigente, conoce las capacidades y debilidad del sistema de inspección.



# Tipos de Pasajeros

- ▶ **Pasajero ocasional:** Es aquel que debemos orientar en el momento de controlarlo es mas lento, se puede mostrar mas nervioso, especialmente, en el procedimiento de inspección.



# Tipos de Pasajeros

## **Casos especiales:**

- ▶ Pasajeros con prótesis, en silla de ruedas o elementos de apoyo.
- ▶ Pasajeros inmovilizado parcialmente con yeso o felula
- ▶ Pasajero Deportado (No Admisible).
- ▶ Pasajero Detenido.
- ▶ Pasajero Perturbador.
- ▶ Pasajero Atrasado.



# Detección de conductas sospechosas

## Concepto:

En la detección de conductas sospechosas de pasajeros es donde adquiere relevancia e importancia la observación.



# Detección de conductas sospechosas

## Técnicas de detección:

Observar a las personas fijarse en los detalles

La mirada.

La expresión facial.

La sonrisa.

La postura.

Los gestos .



# Detección de conductas sospechosas

## La mirada:

- ▶ Refleja Actitudes.
- ▶ Expresa Emociones.
- ▶ Transmite Emociones.



# Detección de conductas sospechosas

## La mirada:

Existen diferencias culturales respecto del uso de las miradas, sin embargo, hay que observar algunos aspectos del pasajero:

- ▶ Evita contacto ocular/baja la vista.
- ▶ Mirada errática.
- ▶ Ojos inquietos.
- ▶ Parpadeo excesivo.



# Detección de conductas sospechosas

## La Expresión facial:

- ▶ Alegría
- ▶ Sorpresa
- ▶ Tristeza
- ▶ Miedo
- ▶ Ira
- ▶ Desprecio



# Detección de conductas sospechosas

## La Expresión facial:

Hay que observar algunos detalles que pueden indicarnos alguna anomalía en el pasajero:

- ▶ Enrojece.
- ▶ Se pone blanco/palidece (es más peligroso).
- ▶ Tiembla claramente.
- ▶ Hace muecas en forma constante.



# Detección de conductas sospechosas

## La sonrisa:

- ▶ Animar
- ▶ Pacificar
- ▶ Placer
- ▶ Actitud amigable
- ▶ Alegría



# Detección de conductas sospechosas

## La sonrisa:

En la observación detallada la sonrisa puede reflejar otros aspectos del pasajero:

- ▶ Conducta nerviosa.
- ▶ Actitud irónica.
- ▶ Intención burlesca.
- ▶ Demostrar supuesta inocencia.



# Detección de conductas sospechosas

## La postura:

- ▶ Acercamiento (Atención o aceptación)
- ▶ Retirada (Rechazo o desprecio)
- ▶ Expansión (Arrogancia o ira)
- ▶ Contracción (Sumisión o tristeza)



# Detección de conductas sospechosas

## La postura:

Una observación detallada del pasajero la postura de este nos dará señales de su conducta:

- ▶ No puede tener quietos los pies.
- ▶ Cambio inquieto de peso de un pie a otro.
- ▶ Cruza los brazos sobre el pecho (construcción de una barrera).



# Detección de conductas sospechosas

## La distancia:

- ▶ Proximidad: Atemorizador o no entiende.
- ▶ Distanciamiento: Temor o rechazo.
- ▶ Contacto físico directo: Señal de cercanía interpersonal o demarca dominio emocional sobre el otro.



# Detección de conductas sospechosas

## La distancia

Al momento de entrevistar al pasajero es fundamental mantener una distancia, prudente:

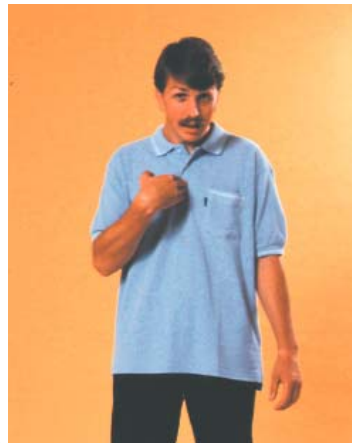
- ▶ Evita acciones de agresividad.
- ▶ Delimita el espacio personal.
- ▶ Evita la familiaridad.
- ▶ Evita interpretación de confianza



# Detección de conductas sospechosas

## Los Gestos (Segundo canal de Comunicación)

- ▶ Delatan estados de ánimo, emociones y sensaciones del pasajero.
- ▶ Participa el cuerpo, manos, cabeza y pies.



# Detección de conductas sospechosas

## Los gestos

En la observación de un pasajero los gestos es lo que más aporta antecedentes de potenciales conductas sospechosas:

- ▶ Se frota o toca la nariz reiteradamente.
- ▶ Se alisa, se retuerce o cuida el bigote.
- ▶ Se tira las orejas en señal de molestia.
- ▶ Se cubre los oídos.
- ▶ Se peina o alisa el pelo como reflejo nervioso.



# Detección de conductas sospechosas

## Los gestos

- ▶ No puede tener quietos los pies.
- ▶ Cambio inquieto de peso de un pie a otro.
- ▶ Manos nerviosas/nerviosismo general.
- ▶ Juega con las uñas de los dedos.
- ▶ Juega con las joyas.
- ▶ No puede dejar de mover los brazos.



# Detección de conductas sospechosas

Para tener en cuenta



1



2



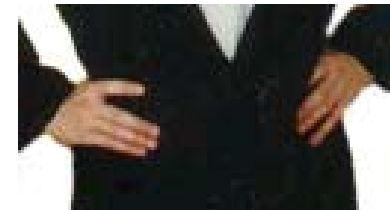
3



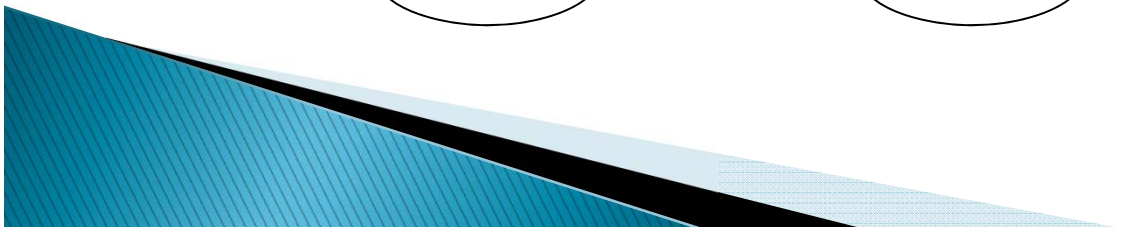
4



5



6



# Detección de conductas sospechosas

## La actitud

Es un comportamiento aprendido para responder (*pensar, sentir y actuar*) ante una situación en una forma positiva o negativa.



# Detección de conductas sospechosas

## La actitud

- La actitud es aprendida.
- La actitud puede tener un objetivo.
- La actitud puede estar direccionada.
- La actitud puede predecir una conducta.



# Detección de conductas sospechosas

## Entrevista:

Encuentro establecido de un pasajero con un inspector en el punto de inspección, que se realiza con el propósito de recabar la mayor cantidad posible de antecedentes e información acerca de una situación de seguridad.



# **Detección de conductas sospechosas**

## **Entrevistador:**

Deberá actuar en todo momento con imparcialidad, profesionalismo, sin discriminar a la persona en razón de su condición social, cultural o económica; de sus creencias religiosas, ideas políticas, por los cargos o rangos que pudiera detentar en la sociedad.



# Detección de conductas sospechosas

**En la entrevista:**

**Ilustradores:** Ilustran el lenguaje verbal, son bastante conscientes, y obedecen a criterios culturales (indican forma, tamaño, enfatizan...)



# Detección de conductas sospechosas

**En la entrevista:**

**Adaptadores:** Actos automáticos destinados a manejar situaciones de necesidad corporal, emocional y relacional, son semiconscientes.



# Detección de conductas sospechosas

## La mentira:

La mentira es una herramienta que usan las personas por diferentes motivos

- Una persona sincera sonará "congruente".
- El manejo de los tiempos al responder una pregunta,
- Las expresiones, los gestos y las acciones no concuerdan.
- En la mentira no hay demostración de emoción.



# Detección de conductas sospechosas

**Manifestaciones físicas no controladas:**

- ▶ El flujo de transpiración.
- ▶ El sonrojo o la palidez de la piel.
- ▶ La aceleración o decrecimiento del pulso, que se puede percibir con la aparición de venas en el área de la cabeza, el cuello y la garganta;



# Detección de conductas sospechosas

**Manifestaciones físicas no controladas:**

- ▶ La resequedad de la lengua y de la boca, que a su vez produce un mal aliento.
- ▶ La salivación excesiva.
- ▶ Los cambios del ritmo de la respiración (en algunos casos éste decrece o simplemente se vuelve irregular).



# Detección de conductas sospechosas

## Los prejuicios:

**Prejuicio:** es un sentimiento, favorable o desfavorable, respecto a una persona o, grupos particulares.



# Resumen del módulo

- ▶ Aplicar técnicas observación, de conducta sospechosa de un pasajero.
- ▶ Diferenciar por la actitud y comportamiento de un pasajero en la inspección.
- ▶ Conocer las Intenciones de un pasajeros por sus gestos.



# Resumen del módulo

- ▶ Identificar la importancia de la entrevistas y las manifestaciones no controladas de un pasajeros.
- ▶ Conocer las señales de la mentira en las respuesta y conducta de un pasajero.



# Fin del Módulo 5

