



distrito

CORE
CONSEJO REGIONAL
Gobierno Regional Metropolitana
de SantiagoFCh
FUNDACIÓN CHILE

Estrategia de desescalación para la seguridad, Kensington Market BID.

Sustentabilidad

● Seguridad ● Cuidado ● Comercios Locales

FINANCIAMIENTO:



Iniciativa financiada por el BID, a través de la recaudación de cuotas de sus socios.

ORGANIZACIÓN:

Kensington Market BID



REGIÓN:

Toronto



PAÍS:

Canadá

AÑO:

Activa desde que se inició

Kensington Market, ubicado en Toronto, Canadá, es un barrio comercial icónico conocido por su diversidad cultural, su ambiente vibrante y su mezcla de tiendas independientes, mercados y restaurantes. En este contexto, se implementó una práctica enfocada en la formación y coordinación de los locatarios en estrategias para desescalar situaciones de inseguridad, promoviendo una respuesta empática, calmada y eficiente ante eventuales incidentes delictivos.

El objetivo de esta iniciativa es instaurar protocolos de actuación claros y accesibles, además de fortalecer una red de cuidado vecinal que genere confianza tanto en la comunidad comercial como en el público del BID.

El plan se desarrolló en conjunto con la policía comunitaria, los locatarios y el equipo de gestión del BID, estableciendo recomendaciones y acciones concretas para abordar la seguridad de manera cercana y humana, sin contribuir a una mayor sensación de amenaza o alarma en el entorno.

CONTEXTO

La iniciativa se enmarca en el programa de vigilancia y seguridad del mercado de Kensington, en colaboración con la policía comunitaria y las empresas del sector. Su enfoque busca prevenir y gestionar situaciones de inseguridad, evitando generar una mayor percepción de amenaza en el espacio público.

OBJETIVO

Construir e instaurar, un plan de seguridad enfocado en la prevención y la desescalada de conflictos dentro del distrito comercial.

ACCIONES

- Desarrollo de un plan conjunto entre la policía, los locatarios y el equipo gestor del BID.
- Creación de materiales de difusión con consejos y protocolos de seguridad.
- Capacitación a locatarios en la aplicación de los protocolos para garantizar una respuesta coordinada y efectiva.





COMMUNICATING AND DE-ESCALATING SITUATIONS AND COMPLAINTS WITH H.E.A.R.T

H

Hear the client's concern- listen to the client and try not to interrupt. Allow them space to talk, vent, share their experience and describe the problem.



E

Empathize- let the client know you understand, try to repeat the emotion they are experiencing i.e. 'I understand how that could be frustrating' or 'I would feel angry too' if...



A

Apologize, something as simple as "I'm sorry that happened" or "I'm sorry 'x' made you feel this way" can go a long way



R

Respond- share with the person how you will be addressing the situation or taking action i.e. 'Let's work together to find a solution'



T

Thank the them for expressing their feelings. Do your best so they feel heard. This can also help build rapport and trust, and prevent conflict in the future.



DE-ESCALATION 101 TIP SHEET



Anticipating potential conflict is important for preparedness. There are several verbal and non-verbal cues to be mindful of as situations unfold.



Here are some signs of conflict escalation:



- A sudden change in body language (e.g. clenching their fists) or tone used during a conversation.
- The person starts pacing or fidgeting.
- A change in type of eye contact.
- The "Rooster Stance" – chest protruding out more and arms more away from the body.
- Disruptive behaviors – yelling, bullying, actively defying or refusing to comply with rules.

Here are some tips that may help de-escalate a situation:



- CALM yourself before interacting with the person.
 - Use a low tone of voice and don't get defensive even if they insult you.
- BE AWARE of your situation:
 - Others around you and objects, such as chairs & tables
 - The space like exits or openings, and if you are blocking the person so that they feel trapped.
- MAINTAIN a public space distance, which is 12 feet or more
 - Try to look non-threatening.
- MAKE a personal connection. Simply asking: "what is your name?", can diffuse a situation quickly.
- LISTEN to the person's concerns and show empathy.
- CLARIFY and ask open-ended questions to help ensure the person knows you understood their frustrations.



If the situation feels unsafe, leave and call for help.



WEBSITES:

<https://kensingtonmarket.to/watch-and-safety/de-escalation-techniques/>

CONTACTOS:

- info@kensingtonmarket.to

APRENDIZAJES

- La seguridad en el espacio público debe abordarse de manera colaborativa, involucrando a todas las partes interesadas para que las estrategias sean efectivas y adaptadas a la realidad del barrio.
- Establecer protocolos de seguridad simples y no alarmantes permite que locatarios y vecinos actúen con confianza sin generar un clima de temor.
- Centrarse en la confianza y la empatía en la interacción entre personas es clave para evitar la escalada de situaciones conflictivas y mejorar la convivencia en el distrito.
- La seguridad no solo depende de la presencia policial, sino también de estrategias de prevención y cuidado comunitario, que fomenten la sensación de protección sin generar un ambiente hostil.

