

TALLER 3

Taller 3: "Simulacro de Objeciones y Gestión de Crisis" (Resiliencia Operativa)

El verdadero profesionalismo en seguridad se pone a prueba en los momentos de crisis. Las objeciones y ataques verbales de los usuarios son, en realidad, pruebas a la paciencia y capacidad técnica del guarda. Este simulacro permite fortalecer la "armadura emocional" del aprendiz, enseñándole a despersonalizar la agresión y a responder con una técnica de comunicación que sostenga la norma sin perder el control de la situación.

- **Objetivo:** Entrenar la respuesta técnica y emocional del guarda ante situaciones de conflicto, garantizando que mantenga la calma y el cumplimiento de la norma bajo presión extrema.
- **Lo que debe hacer:** Imagine que se encuentra ante un usuario que intenta evadir el control diciendo: *"¡Usted no es nadie para pedirme documentos, yo trabajo aquí!"*. Lo que debe hacer es redactar y luego verbalizar una respuesta que aplique los consejos técnicos para desarmar objeciones. Debe demostrar una postura corporal abierta, manos visibles y una respuesta que valide al usuario, pero sostenga la norma de seguridad de forma inamovible, demostrando su capacidad de resiliencia para continuar su turno con profesionalismo.

Les presento a continuación un breve ejemplo para que por favor se guíen.

Ataque del Usuario: *"¡Llevo media hora esperando, su servicio es pésimo!"*.

Respuesta de Resiliencia:

1. **Escucha Activa:** Mantener silencio mientras el usuario habla, con las manos visibles y postura abierta.
2. **Validación:** *"Entiendo perfectamente su molestia por el tiempo de espera y le ofrezco una disculpa por el retraso"*.
3. **Acción:** *"En este momento estoy agilizando su registro para que pueda ingresar de inmediato. Gracias por su paciencia"*.