

Taller 2: "Traductor de Protocolo Humano" GUARDAS

En el servicio de vigilancia, "el qué" se dice es tan importante como "el cómo" se dice. Las órdenes directas y secas suelen ser percibidas como ataques personales por el usuario, generando resistencia y fricción. Este ejercicio entrena al guarda para utilizar el lenguaje como una herramienta de persuasión, transformando la prohibición en una invitación al cumplimiento de la norma bajo un enfoque de seguridad colaborativa.

- **Objetivo:** Adaptar los protocolos operativos de seguridad a un lenguaje asertivo que facilite el cumplimiento de las normas mediante el uso de palabras de poder y validación empática.
- **Lo que debe hacer:** Identifique la instrucción que más se le dificulta dar en su servicio diario (ej. *"No puede pasar"* o *"Haga la fila"*). Lo que debe hacer es escribir un nuevo guion personal donde traduzca esa orden seca a un protocolo asertivo que incluya una validación empática inicial. Ejemplo: *"Entiendo su afán, pero para garantizar la seguridad de todos, es indispensable realizar el registro de ingreso"*. Posteriormente, deberá leer su guion ante el grupo para validar su impacto asertivo.

A continuación, les doy un breve ejemplo para facilitar la actividad.

Frase Original (Seca/Negativa): *"Está prohibido parquear aquí, muévase"*.

Traducción Asertiva: "Caballero, entiendo que necesita descargar rápido, sin embargo, por seguridad de la vía y protocolos del edificio, este espacio debe permanecer despejado. Le agradezco ubicar su vehículo en la zona de visitante."