

Título:	Comunicación
Propósito de la lección:	Familiarizar a los participantes con las herramientas de comunicación y las formas en que impactan el trabajo del guardia de seguridad.
Objetivos de capacitación:	<p>Al final de este bloque de instrucción, y de acuerdo con la información recibida durante el adiestramiento, el participante será capaz de alcanzar estos objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Identificar técnicas de recolección de información.2. Identificar los componentes necesarios para que suceda la comunicación.3. Enumerar técnicas efectivas para mejorar la comunicación verbal.4. Enumerar técnicas efectivas para escuchar y responder a preguntas.5. Demostrar voz eficaz de emisión por radio y listar errores a evitar al transmitir mensajes.6. Abordar el uso de términos y códigos abreviados en el ramo de la seguridad.7. Abordar habilidades de escritura y varios formularios e informes necesarios.
Horas:	Dos (2)
Método de instrucción:	Conferencia
Materiales requeridos:	Descripción de la lección Pluma/papel
Apoyos de capacitación:	Presentación <i>Power Point</i> Proyector Materiales distribuibles Rotafolio Pizarrón

- Referencias: Basic Telecommunications. Dept. of Criminal Justice Training, Kentucky Justice Cabinet, n.d.
- Blicq, Ron S. Communicating at Work. Ontario: Canada, Prentice Hall, 1991
- Brady Emergency Care. 6th Edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1994
- Brown, Jeryl. Broadcast Techniques, Rules and Procedures. Telecommunicator Certification Course. Salemburg, NC: NC Justice Academy, September 1998
- Brown, Jeryl and Jeffries, Dinah. Call Reception, Prioritization and Resource Allocation. Telecommunicator Certification Course. Salemburg, NC: NC Justice Academy, February 2001
- Miller, Ed and Noland, Ken. “Basic Security Officer Training” Lesson Plan. 29 November, 1999
- Pivetta, Sue. 9-1-1 Emergency Communications Manual. Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing Co., 1997
- Elaborado por: Ed Miller y Ken Noland
Noviembre de 1999
- Revisado por: Jeryl L. Brown
Instructor/Coordinador
Academia de Justicia de Carolina del Norte
- Fecha de revisión: Marzo de 2002
- Revisado por: Ray Bullard
Coordinador de Capacitación
Junta de Servicios de Protección Privada
- Fecha de revisión: Agosto de 2019

Título: **Comunicación**

I. Presentación

A. Afirmación de apertura

Si usted planea convertirse en un buen guardia de seguridad, la buena comunicación es una necesidad primordial, ya que su propia seguridad y la de los demás, depende de una comunicación entendible. La capacidad de controlar situaciones y multitudes, especialmente en momentos de gran estrés, requiere de una comunicación efectiva. Trabajar con el público, fuerzas del orden, departamentos de bomberos y equipos de emergencia, requiere de una capacidad para comunicarse clara y exacta.

B. Objetivos de capacitación

C. Razones

El objetivo de este bloque de instrucción es familiarizar al alumno con el protocolo de comunicación que, como guardia de seguridad, repercutirá positivamente en todos los entornos. Entender el impacto de habilidades de comunicación deficientes, ya sean verbales o no verbales, es vital para controlar situaciones acaloradas y donde haya multitudes.

II. Contenido

A. Técnicas de Comunicación Efectiva

La comunicación, ya sea presencial o digital, es el arte de transmitir una idea desde la propia mente, hasta la mente de otro, entendiblemente.ⁱ

1. Técnicas para controlar la recopilación de información ⁱⁱ

a. Hacer uso de técnicas de interrogación adecuadas; estar mentalmente preparado para manejar cualquier situación, en cualquier momento.

(1) Seguir las reglas.

(2) Seguir una secuencia lógica de interrogación.

- (3) **No intimidar** a ninguna persona.
- (4) Aplicar cortesía para alcanzar el control.
- b. No hacer preguntas cuya respuesta implique un sí o un no; dar opciones al informante, lo cual se logra haciendo preguntas abiertas, porque hacen que la gente hable y permiten al guardia recopilar información pertinente. Para controlar la situación, la asertividad suele ser necesaria y, para obtener información crítica, la persistencia suele ser la clave.
- c. Tener en cuenta todos los factores circundantes.
 - (1) ¿Qué hora del día es?
 - (2) ¿Qué día de la semana es?
 - (3) ¿Cuál es la ubicación?
- d. Utilizar técnicas de escucha activa; **no** reaccionar demasiado rápido a las palabras de alguien, tampoco interrumpir; hay que **ESCUCHAR** a lo que realmente se está diciendo, **NO** cómo se está diciendo.
- e. No permitir que el estado emocional del informante le afecte a **usted**, porque los estados emocionales pueden ser muy engañosos: la gente puede estar muy emocionada por nada o casi nada; o bien, estar extremadamente tranquila ante un desastre mayor.
- f. Seguir sus corazonadas e intuición; como profesional, si no entiende lo que alguien le está tratando de decir, entonces haga más preguntas; si sospecha que sucede algo más, averigüe de qué se trata.
- g. Intentar evitar que prejuicios personales le influyan demasiado; cuando se encasilla a alguien, a menudo se hacen categorizaciones incorrectas, este encasillamiento puede conducir al encasillamiento de información (suposiciones incorrectas) y causar la pérdida de vidas y/o bienes.

- h. Calmar a la persona cuando sea necesario.
 - (1) Hablar con firmeza, pero en voz baja.
 - (2) Adoptar el comportamiento que se quiere que esa persona asuma.
 - (3) Dar una instrucción o hacer una pregunta a la vez.
 - (4) A veces es útil que la persona respire profundamente.

- i. Interrumpir a alguien solamente si:
 - (1) Es necesario tener el control inmediato.
 - (2) El nivel máximo de histeria de la persona debe romperse antes de que se obtenga la información pertinente.
 - (3) La situación es crítica en cuanto al tiempo.

- j. Profesionalismo: Cuando alguien sea grosero, el guardia debe ser cortés; cuando alguien actúe por ignorancia, darle información.

- k. Control profesional: Ciertos incidentes pueden ser traumáticos no solo para el informante, sino también para usted, por lo que para dar una respuesta rápida y segura, usted no solo debe obtener información rápidamente, sino que también evitar que la víctima, o el informante, destruyan pruebas o posiblemente empeoren la situación. La actitud inicial y el control profesional del guardia podrían determinar el resultado final.

- l. Lenguaje corporal

Nosotros, como personas, tenemos movimientos corporales que hablan más fuerte que las palabras; la forma en que un guardia está de pie al hablar con alguien, envía señales sobre su actitud hacia la situación: estar de pie con las manos en las caderas parece autoritario. Los brazos cruzados pudieran reflejar el cierre de la mente. Señalar con el dedo a alguien pudiera percibirse como amenaza directa. Incluso cuando se dan instrucciones para

llegar a un lugar, el movimiento del brazo y la mano influyen en general; la mejor postura es una posición relajada; cuerpo, mente y boca bajo control.

2. Componentes necesarios para que la comunicación suceda

Existen cinco grandes componentes que permiten que la comunicación fluya:ⁱⁱⁱ

- a. Emisor: es la persona o entidad que inicia la comunicación.
- b. Receptor: es la persona o la entidad quien es el objetivo de la comunicación.
- c. Mensaje: es la comunicación en sí misma, en cualquier forma que aparezca.
- d. Medio: es la forma en que el mensaje se transfiere desde el emisor, hasta el receptor, p. ej.: vía telefónica, por sistema de emisión radial o por una terminal de información.
- e. Retroalimentación: es la comunicación que va desde el receptor de regreso hacia el emisor, con el fin de verificar que el mensaje ha sido recibido correctamente. En un sistema de comunicación completo, una vez que se ha transmitido el mensaje, el emisor y el receptor invierten sus roles, de forma que el receptor pueda a su vez, proporcionar retroalimentación; esta retroalimentación es el contenido que informa al emisor original que el mensaje ha sido recibido, entendido o bien, que se necesita aclarar.

3. Pasos eficaces al proporcionar retroalimentación^{iv}

- a. Factores como impaciencia y frustración, quedan impresos en las palabras expresadas; sus pensamientos son su lenguaje: es difícil sonar agradable cuando en realidad está tenso. Cuando se sienta bajo estrés o tensión, respire hondo y sonría; siempre ocurre una respuesta emocional y física ante este acto tan sencillo. Es casi imposible imprimir una emoción en la voz mientras otra emoción diferente se muestra en el rostro.

- b. Al igual que los pensamientos se manifiestan en el tono de voz y en las palabras expresadas, también es cierto en cuanto a gestos: a menudo los gestos pueden incrustarse en nuestro lenguaje.
- c. Hay que tener en cuenta que la gente puede darse cuenta si están hablando con un guardia de seguridad atento y amable, por lo que hay que concentrarse en el punto de vista del emisor y, **en caso de dudas, ¡HACER preguntas!**
- d. Poner en práctica técnicas de re enfoque del tema:
 - (1) Lo agradezco, pero...
 - (2) Lo he escuchado, pero...
 - (3) Lo entiendo, pero...
 - (4) Tal vez sea así, pero...
- e. Hacer uso de paráfrasis: esta técnica permite a la persona saber que usted entiende lo que ella está tratando de decir, y confirma cuál es la naturaleza exacta de la situación, lo que ayuda a responder correcta y oportunamente.

B. Comunicación verbal

1. Técnicas efectivas para mejorar la comunicación verbal^v

La capacidad profesional y la confiabilidad de un guardia de seguridad, a menudo dependen de su capacidad para comunicarse verbalmente; quien interactúa verbalmente con un guardia de seguridad, rápidamente se forma una opinión, en función de cómo se le acerca el guardia.

- a. Tener en cuenta el ciclo de retroalimentación: cuando se envía un mensaje, quizá el receptor no esté listo para escucharlo o interpretarlo como el emisor lo espera; para que se entienda información clave, hay que comprobar su comprensión mediante la apertura de una ruta: de la persona A a la persona B, y de vuelta a la persona A. Esto se logra haciendo una pregunta,

repetiendo información o animando al oyente a repetir el mensaje para aclarar cómo ha sido interpretado.

Ejemplo: "Permítame resumir lo que me ha dicho, para ver si entiendo bien su queja" o "¿Puede repetirme eso para ver si lo entendí correctamente?"

- b. Guarde silencio y escuche, la audición es pasiva; la escucha es activa. Las personas pueden oír sonidos, sin estar realmente conscientes de ellos; escuchar, en cambio, implica interpretación y procesamiento consciente y deliberado: para ser un oyente eficaz, se debe comprender la razón por la que se escucha, estar atento al mensaje, procesarlo adecuadamente y luego responder al mensaje.
- c. No indicarle a nadie lo que tiene que decirle; además, evitar hacer preguntas que se respondan simplemente con un "sí" o con un "no", por ejemplo, comenzar con estas preguntas: "qué" o "cómo", ya que permiten que la persona responda con sus propias palabras, en lugar de decir lo que usted quiere o espera escuchar.

Ejemplo: "¿Puede describir a la persona que vio en el estacionamiento?" en lugar de "¿De qué color era la camisa que la persona tenía puesta?" Al hacer una segunda pregunta, está sugiriendo al informante que el sospechoso llevaba una camisa. Siempre deje que el informante hable explícitamente, luego haga preguntas más específicas, basadas en esa información inicial.

- d. No hay que asumir nada, se dice tanto "nunca asumas algo", que es casi ya un cliché. Sin embargo, es una buena regla para los guardias de seguridad, porque al asumir algo, solo se logra "dar vistazo al túnel", lo que limita severamente el proceso de recopilación de información. Es posible que el informante haya presentado la misma queja, o una similar, muchas veces, pero esto no implica que la queja de hoy, sea inválida. El asunto o requisición que el informante mencione debe tratarse como una emergencia, hasta que se pueda verificar lo contrario. Asumir que solo se trata de "otra insignificancia" puede llevar a un descuido de la situación, por no haberla tomado como seria y válida.

- e. Recordar que el tono puede hablar más fuerte que las palabras, es difícil sonar comprensivo y atento todo el tiempo. Sin embargo, es importante mantener un tono profesional, que transmita interés en la queja del informante, quien por cierto, tan solo con escuchar el tono de voz del guardia, se dará cuenta si desea ayudar.
Recuerde: el derecho a llamar para pedir ayuda, no es algo que deba ganarse con méritos.
 - f. No hacer uso de vocabulario de seguridad inapropiadamente; cuando se hable con un ciudadano común, hay que evitar palabras utilizadas por fuerzas del orden, bomberos o servicios médicos de emergencia, pues la mayoría de la gente no entenderá de lo que se le está hablando. Bajo ciertas situaciones, para comunicarse claramente con los ciudadanos comunes, esté preparado para usar términos más bien “callejeros”, (por ejemplo, decir “los malos” “los rateros” en lugar del nombre del individuo o sospechoso, o decir “coche/carro” en lugar de algo tan elaborado como “vehículo”).
 - g. Usar frases completas, con tono de voz neutro y tranquilo. Si en el lugar de los hechos alguien comienza a gritar o a sufrir ansiedad, los demás se pondrán nerviosos y comenzarán a elevar la voz: para controlar sus propias emociones y comportamiento, el guardia debe aplicar control profesional; es decir, **responder ante las necesidades, no ante el comportamiento de otros.**
2. Técnicas efectivas para la mejora de habilidades de escucha^{vi}

Anteriormente, en este plan de lección se describieron varias formas para que los guardias de seguridad aprendan a escuchar a las personas; ahora vamos a poner en práctica esas habilidades para lograr recopilar la información completa.

- a. Todo lo que dice la persona informante es importante.
- b. Concentrarse y prestar atención a lo que el informante dice.
- c. Evitar distracciones.
- d. Mantenerse alerta física y mentalmente.

- e. Escuchar con mente abierta.
 - f. Formarse una imagen gráfica de lo que se está diciendo.
 - g. Contener el enojo, cuando sienta irritación, porque se pierde la capacidad de escuchar.
 - h. Recordar que el tiempo es limitado, dependiendo de la naturaleza de ciertas situaciones.
 - i. Estar preparado.
 - j. Tomar notas. **Nunca** intente recordar toda la información, pues pudieran omitirse datos cruciales y terminar siendo responsable, (o su empleador) por adversidades que pudieron haberse evitado.
3. Estilos efectivos de respuesta a preguntas^{vii}
- a. Mostrar empatía, a la gente le enojan sus circunstancias; imagínese encontrar su casa allanada y hurgada. Esto genera mucha ira, la cual se traslada a la primera persona con que la víctima se encuentre, usualmente usted, el guardia de seguridad; lo más probable es que el informante siga agitado y exasperado con quien hable primero.
 - b. Ser profesional: la gente a veces está descontenta con el departamento de seguridad, o con el trato que recibieron de otros guardias. Quizá usted quiera proteger a otros guardias o a sus compañeros de tácticas que impliquen el tono de "nosotros contra ellos"; pero tomar esta actitud antagonista, se reflejará en el trato por teléfono y en persona. **Recuerde** que usted es el profesional, quienes llaman son sus clientes y que lo que ellos opinen, merece respeto.
 - c. No ser descortés; cuando alguien quiere algo con urgencia, la gente puede ser desagradable, es común atender sus quejas con descortesía. Sin embargo, nada se gana con la falta de cortesía, solo se crean luchas de poder.

Frases que nunca se deben expresar:

- (1) Porque esas son las reglas. Esta frase hace parecer que el guardia le mueve más su autoridad que las propias reglas; es mejor explicar el porqué de esas reglas.
- (2) ¿Qué quiere que haga al respecto? Esto es una evasión de responsabilidad, y una señal de exasperación.
- (3) Tranquílcese. Esta indicación no funciona; por lo general, significa criticar la queja de alguien e implica que no tiene derecho a sentirse molesto. Ahora no solo se trata del asunto por el que alguien está molesto, sino que resulta que debe defender su reacción ante el guardia.
- (4) ¿Cuál es el problema? Esta frase devuelve el problema a la persona en necesidad de ayuda; convierte la situación en un asunto de "tu persona contra la mía", donde la respuesta típica será "el problema eres tú".
- (5) No voy a repetirlo de nuevo. Esta es una frase falsa porque, invariablemente, tendrá que repetirse algo; si realmente no se va a repetir la requisición, usted se enfrenta a la aplicación de una acción, generalmente mucho antes de lo que debería.

- d. Sea un recurso de ayuda. Cuando las personas se sienten frustradas tratando de obtener ayuda, pueden volverse desagradables; hay que recordar que usted, el guardia, es un recurso, por lo que no debe sentirse maltratado cuando la gente le pide saber un poco de todo, más bien, debe sentirse preparado y estar bien informado.

Al comunicarse mediante dispositivos electrónicos, como teléfono o radio, es importante que el guardia se identifique completamente a sí mismo, el sitio del cliente y el propósito de la llamada; si quien llama no se identifica correctamente, el guardia debe solicitarle cortésmente datos de identidad y el propósito de la llamada. El guardia debe evitar levantar la voz o colgar bruscamente sin dar una explicación.

De sufrir maltrato verbal, el guardia debe poner el ejemplo: nunca debe responder con lenguaje obsceno ni amenazar, pues las amenazas solo empeorarán las cosas, agitando aún más a la persona con quien trata y se estará saliendo de conducta profesional, lo cual es inaceptable, una muestra de falta de control profesional. Hay que recordar que cuando las emociones están a flor de piel, hay que usar palabras y frases que, con suerte, calmen una situación pesada. Por ejemplo, palabras como: *gracias, no señor o sí señor, no señora o sí señora, por favor y gracias por su cooperación.*

- C. Control de voz y del habla en la emisión de mensajes por radio^{viii}
1. La calidad de la voz y la forma en que se habla, son de vital importancia.
 - a. Fuerza: el tono de voz debe ser uniforme y completo.
 - b. Claridad: resaltar la pronunciación de las palabras.
 - c. Compostura: la voz siempre debe permanecer tranquila, incluso bajo estrés.
 2. Una voz efectiva no llama la atención hacia sí misma.
 - a. La voz no es central: piense en un buen locutor de noticias en radio o televisión: se escuchan las noticias, no la voz misma.
 - b. El mensaje es todo lo que se escucha: se está tratando de transmitir información de contenido crítico, el énfasis está en el mensaje.
 3. Utilizar la voz para enfatizar el contenido o la naturaleza del mensaje.
 - a. Los mensajes generales o de rutina se deben comunicar:
 - (1) A una velocidad de 60 palabras por minuto (velocidad aproximada de conversación natural)
 - (2) Al volumen de una conversación telefónica
 - b. Los mensajes de emergencia o importantes se deben comunicar:

- (1) Muy lenta y claramente.
 - (2) En voz baja.
 - 4. Hay que asegurarse de que los oyentes no se "desconecten" mentalmente.
 - a. Evitar voz monótona, plana o muerta.
 - b. El mensaje no será procesado cuando se transmita desagradablemente.
 - 5. La personalidad general, se expresa en la voz.
 - a. La voz es un "espejo" de la mente y el cuerpo.
 - b. El estado físico/emocional se nota
 - 6. Durante emisiones por radio, los guardias de seguridad deben evitar reflejar emociones, ya que:
 - a. Muestra falta de control
 - b. Hará que otras unidades se sientan inseguras
 - c. Obstaculiza el proceso de toma de decisiones
- D.** Técnicas de microfonía en la emisión de mensajes por radio

Las radios se utilizan cuando el teléfono no resulta un medio práctico para comunicarse. La primera advertencia es que una frecuencia de radio requiere de una licencia federal. La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communication Commission, FCC*), por diversas razones, monitorea las frecuencias de radio y, uno de los elementos más monitoreados, es el lenguaje utilizado al aire y la legalidad del propósito de la transmisión. La *FCC* no solo monitorea las frecuencias, sino que también los medios de comunicación lo hacen. Cuando surja una situación crítica, los guardias deben tener en cuenta que los medios de comunicación locales, incluyendo periódicos, televisión y radio, tendrán encendidos sus dispositivos de escaneo.

Si la información que el guardia está a punto de transmitir es de naturaleza confidencial, entonces debe usar el teléfono para transmitir el mensaje. También debe tenerse en cuenta que los teléfonos celulares no están a salvo de los escaneos, por lo que el guardia no debe usarlos cuando transmita información confidencial.

1. Como regla general, cuando se use un micrófono de radio portátil, hay que sujetarlo aproximadamente a dos o tres pulgadas de los labios, en un ángulo de cuarenta y cinco grados. En lugar de hablar hacia la radio, debe hablarse casi transversalmente, para que el mensaje no se distorsione, pues acercar el micrófono a la boca tiende a distorsionar la voz.^{ix}
2. Evitar la tendencia a gritar cerca del micrófono, porque esto también distorsiona la voz que transmite el mensaje; debe usarse el tono normal de voz.^x
3. Antes de comenzar a hablar, hay que recordar esperar uno o dos segundos después de activar el dispositivo; esto asegurará que se transmita la primera parte de su mensaje. De lo contrario, resulta en algo conocido comúnmente como "recorte."^{xi}
4. No intente transmitir mensajes teniendo objetos en la boca, por ejemplo, alimentos, tabaco, bolígrafos/lápices que, obviamente, obstaculizarán la claridad y la calidad de las transmisiones.^{xii}
5. Otros equipos importantes de comunicación
 - a. Luces de flash y señalizaciones; utilícelos correctamente cuando se encuentre en una situación que requiera señales.
 - b. Las manos; al dirigir el tránsito vehicular, utilice siempre movimientos de la mano entendibles y claros. Nunca utilice movimientos a medias o sin precisión. De la misma manera, no exagere los movimientos.

Un rasgo muy importante que hay que aprender sobre los equipos de comunicación, es que **tienen que funcionar correctamente cuando se necesitan**. Y para asegurarse de que funcionen, siempre se deben **PROBAR** cuando el guardia se presente a trabajar: verificar el equipo de emisión de radio y llamar a su propio teléfono celular desde un teléfono

de escritorio. Probar las linternas. Un buen guardia de seguridad sabe que su equipo de comunicación funcionará cuando lo necesita, ¡o tendrá que hacer planes alternativos para comunicarse!

- E. Sugerencias para evitar errores de transmisión^{xiii}
1. Algunas de las fallas de transmisión más comunes son hablar demasiado rápido, hablar con objetos en la boca, voz entrecortada, hacer pausas como "um, ah", pronunciación descuidada y reflejar emociones.
 2. Evitar expresiones coloquiales, o vocabulario como el de chóferes de camiones que utilizan la frecuencia de *Citizen Band Radio*, esto no tiene cabida en un mensaje profesionalmente emitido; a los "malos" debe referírseles como "sospechosos"; al informante (quien hace la llamada) se le llama "denunciante" o "víctima."
 3. Ser impersonal: al emitir al aire, evitar referirse muy familiarmente a las unidades de trabajo, no usar los nombres de los guardias ni usar sus números asignados; evitar el uso de los pronombres "yo" o "mío".
 4. Mantener las transmisiones breves y directas; no desperdiciar valioso tiempo al aire entablado conversación.
 5. Al emitir al aire, no discutir con otras unidades de trabajo; ciertos comentarios crean resentimiento y pueden resultar en quejas del personal. Dirigir todas las quejas a un supervisor, por teléfono.
 6. Adherirse a los "principios básicos" de la radiodifusión
 - a. Precisión: no quitar ni agregar información emitida desde el despacho de transmisión.
 - b. Concisión: es esencial limitar el tiempo de emisión, la concisión crea una atmósfera de profesionalismo y disciplina, la concisión significa ser breve; cuando se pueda, hay que expresar el mensaje en 5 palabras, no en 15.
 - c. Claridad - el mensaje debe ser claro para el receptor, una palabra equivocada puede cambiar el significado por entero.

7. **No se ponga a pensar al transmitir por radio; piense antes de hacerlo.**
- F. Tome nota de la información completa (según las políticas del departamento) y aplique las cinco preguntas básicas^{xiv}
 1. **Dónde**: esta es la primera pregunta que debe hacerse, pues la línea del informante pudiera desconectarse.
 - a. ¿Dónde sucedió esto?
 - b. ¿Dónde está ahora?
 - c. ¿Dónde está el sospechoso?
 - d. ¿Dónde está la víctima?
 - e. ¿Dónde está ocurriendo esto?
 - f. ¿Dónde puede ponerse en contacto con usted la unidad de trabajo?
 - g. ¿Dónde puede ponerse en contacto la unidad de trabajo con la víctima?
 - h. **Dónde**: debe ser específico.
 - (1) Nombre de la empresa, dirección de la empresa, número de suite, ubicación dentro de la empresa.
 - (2) Nombre del apartamento, dirección, número de apartamento, ubicación dentro del complejo.
 - (3) Nombre de la calle o del cruce de la calle. ¿A qué distancia de un punto de referencia? ¿Puede reunirse con la unidad de trabajo y guiarlos? ¿En qué dirección, hasta dónde?
 - (4) Sitio donde pudiera haber solo un número de teléfono, incluir el número de teléfono: el de la persona que llama, el de la víctima, el del sospechoso.

2. **Qué:** contenido que generalmente el guardia recibe como respuesta.

Para clasificar la llamada o darle prioridad, es esencial comprender todos sus aspectos; además, se debe determinar el tipo de llamada para asegurar una respuesta adecuada.

- a. ¿Qué pasa?
- b. ¿Qué ha pasado?
- c. ¿Qué va a pasar?
- d. ¿Qué se está reportando?
- e. ¿Qué es lo que se quiere que se haga?
- f. ¿Cuál es el problema en este momento?

Recopilar la mayor cantidad de información posible sobre el factor "qué" implicado en una situación, permite al guardia determinar la severidad o gravedad potencial y así manejarla correctamente.

3. **Cuándo:** factor adecuado y necesario para determinar la urgencia de la llamada.

- a. ¿El suceso está ocurriendo ahora? (A menudo se denomina, suceso ahora en curso).
- b. ¿Hace cuánto tiempo? (Si la llamada no está en curso, preguntar siempre el tiempo de retraso de la llamada).
- c. ¿Cuándo este suceso se convertirá en un problema? (Especialmente en incidentes que podrían resultar en la pérdida de vidas y/o propiedad).
- d. ¿Cuándo se desplomó la víctima? (Da a las unidades que respondieron una idea del alcance del tiempo inactivo y de los posibles resultados).
- e. ¿Cuánto tiempo pasará antes de que explote la bomba?

f. ¿Cuándo se retiró del sitio la persona?

El factor cuándo da una comprensión completa de la situación; define la hora del suceso y ayuda a las unidades de respuesta a asignar las respuestas de emergencia o de no emergencia.

Recuerde: **NUNCA** asumir el factor cuándo; siempre preguntar la hora del suceso. (Excepción: los incendios siempre se consideran ser un suceso en curso, no hay necesidad de preguntar cuándo, ¡no importa!)

4. **Quién:** ayuda al guardia y a otras unidades de trabajo a comprender la relación entre las partes involucradas en un incidente, con el fin de tejer la historia.

a. ¿Quién llama?

b. ¿Quién es el sospechoso?

c. ¿Quién está luchando?

d. ¿Quién está con tal o cual persona?

e. ¿Quién lo dijo?

f. ¿Con quién se habló?

g. El factor *quién* implica descripciones:

(1) Edad/raza/sexo

(2) Descripción: de la cabeza a los pies (cabello, ojos, vello facial, altura, peso, tez de la piel, cicatrices, marcas, tatuajes)

(3) Descripción de la ropa: de la cabeza a los pies (sombrero, gafas, chaqueta, camisa, pantalones, zapatos, bolsos, etc.)

- (4) Utilizar la referencia correspondiente a las partes correctas.
 - (a) 1ª persona que llama: La persona que llama es el paciente o la víctima.
 - (b) 2ª persona que llama: La persona que llama está muy cerca del paciente o la víctima.
 - (c) 3ª persona que llama: La persona que llama está alejada o no está cerca del paciente o la víctima.

- 5. **Armas:** Cuando se está frente a una situación volátil o potencialmente volátil, siempre debe preguntarse acerca de la presencia de armas, ¡sin excepción!
 - a. ¿Hay armas presentes? Es decir, pistolas, cuchillos, etc.
 - b. ¿Cuáles son? ¿Qué tipo de armas?
 - c. ¿Alguien mencionó la presencia de un arma?
 - d. ¿Se sabe si esa persona porta armas?
 - e. ¿Esa persona ha usado armas alguna vez?

¡NUNCA RESPONDA NI ENVÍE A OTRO GUARDIA HACIA SITUACIONES PELIGROSAS, O POTENCIALMENTE PELIGROSAS, SIN ANTES AVISARLE SOBRE LA PRESENCIA DE ARMAS!

- G. Códigos estandarizados numerales de base diez^{xv}
 - 1. Uno de los medios más efectivos para lograr simplicidad, velocidad y precisión, es mediante el uso de códigos numerales de base diez, porque:
 - a. Minimizan la posibilidad de confusión o malentendidos.
 - b. A cada uno se le asigna un significado **exacto**.
 - 2. La simplicidad se logra mediante la base numeral "10"; la base "10" sirve como alerta de que le sigue otro mensaje.

3. El número que sigue dicha base "10", es el mensaje mismo, que condensa varias palabras para lograr velocidad y concisión.
 4. Su principal desventaja es la falta de estandarización en su uso.
 - a. **Nunca** incluya estos códigos numerales de base diez en reportes o informes, ni tampoco en comunicaciones escritas.
 - b. **Nunca** intente comunicarse con otra agencia por radio aplicando el código numeral de base diez (frecuencia de ayuda mutua).
- H. Códigos de frases breves^{xvi}
1. Otro método para transmitir mensajes cortos y sencillos es el uso de frases breves, las cuales se pueden usar en lugar del método de código numeral de base diez que impliquen el mismo significado.
 2. El uso de estas frases breves ayudará al guardia de seguridad a ahorrar tiempo al transmitir el mensaje al aire; sin embargo, para evitar confusiones, su significado debe ser algo entendido por todos. Estas frases se pueden usar en lugar del código numeral de base diez que impliquen el mismo significado. A continuación se muestran algunos ejemplos (el código numeral de base diez común aparece entre paréntesis):

<u>Información para emisión por radio</u>	<u>Frase abreviada correcta</u>
Existen condiciones peligrosas	Ejercer precaución
¿Qué has dicho?	
La radio está hecha un desastre	Incomprensible
La unidad no está disponible o no funciona	Fuera de servicio (10-7)
A continuación viene un mensaje largo	Prepararse para recibir
Detenerse y esperar información adicional	En espera (10-12)
Cancelar la última información o asignación	Desechar (10-22)

No se necesita más ayuda	Bajo control
Unidad está persiguiendo a vehículo o persona	Persecución
Unidad va a detener vehículo o persona	Detención del tránsito (10-61)
Descubrir o comprobar	Cerciorarse
Ver si	Indicar
Ayuda	Proporcionar asistencia
Todo abierto al paso	Reanudar el tránsito
Ir a	Proceder
Acerca de	En referencia a
Intentar encontrar	Intentar localizar
Qué hiciste	Medida adoptada
Lo dijo fulano de tal	Autoridad de
Qué es	Indicar tipo
Asegurarse de que estén bien	Verificar bienestar
Dónde estás	Indicar ubicación (10-20)

I. Comunicación Escrita

Una persona que lea un documento elaborado por un guardia de seguridad, se forma muy rápidamente una opinión sobre el guardia y la empresa para la que trabaja. Si la escritura es ilegible, descuidada, mal escrita y con desastres gramaticales, se pensará que el guardia es totalmente incompetente: quizá el guardia puede hacer un excelente trabajo, pero simplemente no puede expresar bien las cosas por escrito.

Los guardias deben llegar a ser competentes tomando notas, ya que pudieran usarse para asentar hechos en el registro de seguridad al final de las rondas de patrullaje; o bien, pudieran ser "notas del campo de acción," durante una situación crítica. En ambos casos, existe el potencial de que las notas se conviertan en la base de un "informe de incidentes". Escribir no es difícil; es natural para algunos y requiere un mayor esfuerzo para otros; al tomar notas, un guardia puede buscar ayuda de supervisores y otras personas más y aprenderá de la ayuda que le den; nunca debe avergonzarse de usar un diccionario.

III. Conclusión

A. Resumen

Como guardia de seguridad, responder a las llamadas de servicio vistas como casos de emergencia, o casos sin emergencia, es de vital importancia. A menudo, el guardia será el primer y único punto de contacto del informante, o quien llama, con la agencia para la que el guardia trabaja. Los clientes dependen de los guardias de seguridad para brindar un servicio rápido y eficiente, al mismo tiempo que muestran una actitud tranquila y profesional. Se espera que los guardias de seguridad sean comprensivos bajo toda situación, que respondan ante las necesidades y NO ante el comportamiento del cliente.

B. Preguntas de la clase

C. Afirmación de cierre

Durante este bloque de instrucción, se han dado las reglas y procedimientos básicos a seguir para transmitir información a través de una radio. El uso de códigos, breves frases de palabras y del alfabeto fonético, aumentará su efectividad como guardias de seguridad; se deben utilizar estos procedimientos a diario hasta que se conviertan en hábitos, dando como resultado un guardia de seguridad profesional y exitoso. Debe recordarse que es el guardia quien da el ejemplo- y otros lo seguirán.

NOTAS

- i. Basic Telecommunications (Department of Criminal Justice Training, Kentucky Justice Cabinet, n.d.), p. E-6.
- ii. Sue Pivetta, 9-1-1 Emergency Communications Manual (Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing Co., 1997), pp. 60-61.
- iii. Ron S. Blicq, Communicating at Work (Ontario, Canada: Prentice Hall, 1991), p. 8.
- iv. Basic Telecommunications, pp. E-10, E11.
- v. Brady Emergency Care, 6th Edition (Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1994), pp. 677-679.
- vi. Basic Telecommunications, p. E-7.
- vii. Pivetta, 9-1-1 Emergency Communications Manual, pp. 49-50.
- viii. Jeryl Brown, Telecommunicator Certification Course, “Broadcast Techniques, Rules and Procedures” (Salemburg, NC: NC Justice Academy, 9/98), pp. 4-5.
- ix. Ibid., p. 5.
- x. Ibid., p. 6.
- xi. Ibid.
- xii. Ibid.
- xiii. Ibid., pp. 6-7.
- xiv. Jeryl Brown and Dinah Jeffries, Telecommunicator Certification Course, “Call Reception, Prioritization and Resource Allocation” (Salemburg, NC: NC Justice Academy, 2/01), pp. 8-11.
- xv. Jeryl Brown, “Broadcast Techniques, Rules and Procedures,” pp. 8-9.
- xvi. Ibid., pp. 9-10.