

Título:	Normas de Conducta Profesional
Propósito de la lección:	Familiarizar a los alumnos con los tipos y formas de conducta profesional necesarios para ser contratados en la industria de la seguridad.
Objetivos de capacitación:	Al final de este bloque de instrucción, y de acuerdo con la información recibida durante el adiestramiento, el alumno será capaz de lograr los siguientes objetivos: <ol style="list-style-type: none">1. Definir "conducta" y determinar la actitud y conducta requeridas para ser un guardia de seguridad competente y profesional.2. Identificar y determinar la comunicación efectiva, tanto verbal como no verbal.3. Demostrar los efectos positivos y negativos del lenguaje corporal, gestos y del lenguaje callejero.4. Determinar las responsabilidades generales de un guardia de seguridad durante su trabajo.5. Enumerar los lineamientos del Código de Conducta para guardias de seguridad.6. Aplicar el factor sensibilidad y el procedimiento correcto al tratar con personas discapacitadas en el lugar de trabajo.
Horas:	Una (1)
Método de instrucción:	Clase/Discusión
Materiales requeridos:	Esquema para el alumno Pluma/papel
Referencias:	Blum, Jon. "Communication Skills for Law Enforcement Officers." (Presentación Powerpoint) <u>Basic Law Enforcement Training Manual</u> . Salemburg, NC: North Carolina Justice Academy, 2001 Broughton, Marisa. "Circadian Rhythms and Shift Work." <u>IFPO</u> , en línea visitando: http://www.ifpo.org/articlebank/circadian_rhythms_shift_work.htm . October 2002 Cloutier, Georgia. "Communication Process," <u>The Direct Supervision Manual</u> . Salemburg, NC: North Carolina Justice Academy, 1996 Costello, Jim. "Uniform Appearances." <u>IFPO</u> , en línea visitando: http://ifpo.org/articlebank/uniform_appearances.htm , November 2000 Drury, Susanne S. <u>Assertive Supervision</u> . Champaign, IL: Research Press, 1984

Fast, Julius. Body Language in the Workplace. New York, NY: Penguin Books, 1991

IFPO. "Ethics and the Security Profession: A Theoretical Perspective." en línea visitando: http://www.ifpo.org/articlebank/ethics_security_profess.htm, October 2001

"Officers, Supervisors: IFPO Offers Help." Security, February 2000, p. 91

Nierenberg, Gerald I. and Calero, Henry H. How to Read a Person Like a Book. New York: Pocket Books, 1971

Pease, Allan. Signals. New York: Bantam Books, 1981

Ross, Catherine and Dewdney, Patricia. Communicating Professionally. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 1989

Roth, Daniel. "Someone to Watch Over Us." Fortune. 144, 12, 12/10/01, p. 216-223.

Schaefer, Peggy, et al. "Communication Skills for Law Enforcement Officers," Basic Law Enforcement Training Manual. Salemburg, NC: North Carolina Justice Academy, 1997

Sprague, Robert. "They Will Return." Security Management, 44, 9, September, 2000, pp 56-59.

Tobin, Chuck. "For Every Action." Security Management, 44, 9, September, 2000, pp. 61-65.

Vellani, Karim. "Don't Let Your Guard Down." Security Management, 45, 10, October 2001, pp. 88-92.

Webster's Dictionary. Landoll's, Inc: Ashland, OH, 1999

"When Looks Kill: Profiling the Domestic Assaulter." AIMS Media, 1992

Zalud, Bill. "No-Win Racial Profiling," Security, 38, 4, April 2001, p. 7.

Elaborado por: John Greco
Junta de Servicios de Protección Privada (PPSB)

Fecha de elaboración: Junio de 1999

Revisado por: Peggy M. Schaefer
Gerente de Capacitación
Academia de Justicia de Carolina del Norte

Fecha de revisión: Enero de 2002

Revisado por: Ray Bullard
Oficial de Capacitación
Junta de Servicios de Protección Privada

Fecha de revisión: Agosto de 2019

Título: **Normas de Conducta Profesional**

I. Introducción

A. Afirmación de apertura

Este bloque de instrucción enfatiza los métodos y estrategias que le ayudarán a ver, pensar y comportarse a un nivel más profesional. La importancia y necesidad de contar con guardias de seguridad instruidos y profesionales va en aumento, especialmente desde los ataques terroristas. Para cumplir con los desafíos y demandas de clientes y consumidores, tenemos que elevar el nivel de nuestra profesión.

B. Objetivos de capacitación

C. Razones

Para muchos ingresantes a este campo profesional, llevar a cabo sus responsabilidades laborales de forma respetable y profesional, es fundamental para lograr el éxito. Una comunicación eficiente y conducta profesional, contribuirán grandemente a demostrar tanto a supervisores como clientes, que se toma en serio esta elección de carrera.

II. Contenido

A. Definiciones y actitudes

1. El diccionario *Webster* define **conducta** como "la forma en que alguien se comporta o actúa."ⁱ Otro diccionario define *conducta* como "la manera en que alguien se conduce". Para nuestros propósitos, tenemos que llevar estas definiciones más adelante, añadiendo . . . *como guardia de seguridad*.

Un guardia de seguridad presta un vital servicio de protección y asistencia tanto al sector público como privado de la comunidad. Queremos asegurarnos de que los Estándares Profesionales de usted, no interfieran con el desempeño de un nivel adecuado de servicio.

2. Alcanzar el nivel de conducta o los estándares profesionales necesarios para el sitio donde usted trabaja como guardia de seguridad, se fundamenta en:

- a. Conocer su papel (conducta), como guardia de seguridad, en el estado de Carolina del Norte.
- b. Aprender y llevar a cabo los deberes y responsabilidades de seguridad para el sitio donde usted es el guardia de seguridad.

Este segmento de su capacitación solo puede tratar de ayudarle a aprender el rol que juega y su conducta, como guardia de seguridad para que sea reconocido como profesional. La segunda parte se aprenderá en la práctica del trabajo.

3. Comportarse como un guardia de seguridad profesional supone dos perspectivas:
 - a. Cómo reaccionan las personas y las cosas ante usted
 - b. Cómo reacciona usted ante las personas y las cosas

Este bloque le enseñará los principios y destrezas de los gestos tanto verbales como no verbales para ayudarle a lograr el éxito en su nuevo rol.

B. Apariencia personal

La gente reaccionan a la apariencia física de usted, a la forma en que viste su uniforme y a la actitud que proyecta. Piense en cómo usted reacciona a los gestos de los demás, luego piense en cómo los demás pudieran reaccionar a usted y a sus gestos.

1. Aspecto general de los guardias de seguridad
 - a. Los guardias de seguridad deben tener una apariencia pulcra y limpia, vestir el uniforme completo según lo indicado y, a través de su apariencia personal, proyectar una imagen profesional, así la gente reaccionará hacia usted con respeto. Los guardias de seguridad deben mantener su uniforme en buenas condiciones y estar debidamente arreglados en todo momento; solo hay una forma de vestir el uniforme: de la forma **correcta**. Como la palabra "uniforme" lo indica, el uniforme debe vestirse de la manera estándar establecida por su empresa.

- b. Los guardias de seguridad deben enorgullecerse de la forma en que visten el uniforme, ya que guardias aseados y presentables, atraen atención favorable dondequiera que se les vea. Por otro lado, guardias con apariencia descuidada, atraen atención desfavorable.
- c. La apariencia personal es vital. Su apariencia personal y cómo viste su uniforme, son los principales medios por los que el público le evalúa como guardia, a su organización y a quienes la integran; es decir, sus compañeros guardias y su organización son juzgados por la forma en que **usted** se presenta.
- d. Su deseo de vestir su uniforme con orgullo, también afecta a sus compañeros guardias. Toda persona con uniforme, es un vendedor de su empresa, porque mientras lo tiene puesto, logra o fracasa en vender a clientes, empleados y visitantes, sus servicios y los de su empresa misma. En cierto sentido, cada vez que aparece vistiendo su uniforme, usted actúa como embajador de buena voluntad de su empresa y de su cliente.
- e. Motívese para lograr su mejor apariencia con y sin uniforme; vestir adecuadamente el uniforme es cuestión de autodisciplina, cuando se combinan eficazmente los elementos de una buena apariencia personal. Su actitud y eficiencia general también se reflejarán en la forma en que viste el uniforme. Es desafortunado que, un excelente guardia de seguridad, probablemente sea considerado incompetente simplemente porque su presentación en uniforme es descuidada.

2. Higiene personal

Hay algunas cosas que la gente nunca le dirá; un guardia que no esté aseado, o cuyo olor corporal es perceptible, pierde amigos y clientes. Báñese regularmente, mantenga su cabello peinado y recortado, aféitese y preste atención a la higiene básica; los uniformes deben lavarse regularmente.

3. El estado de ánimo

El estado de ánimo del guardia es parte importante de su presentación personal en general. "Los bajos ánimos del guardia, le pueden llevar al conformismo y a desatender sus deberes, lo que genera otros problemas; también produce dificultades para la gerencia: alta rotación de personal, retrasos de horarios, ausentismo y exceso de faltas por enfermedad."ⁱⁱ El guardia debe estar consciente de que comunicará y proyectará sus bajos ánimos hacia los supervisores y demás personal laboral; si el guardia siente que tiene problemas en el trabajo, es mejor hablar con los supervisores en lo individual; debe evitar difundir chismes y discordias entre los demás empleados.

C. Comunicación efectiva tanto verbal como no verbal

Una de las formas más frecuentes en que se le evaluará como profesional de seguridad, es por su forma de comunicarse, tanto verbal como no verbalmente, con el público y con sus compañeros guardias.

1. Estrategias generales de expresión oral

"Presentarse profesionalmente al público implica tener la capacidad de hablar con claridad y sencillez; con quienes se encuentre, se formarán una impresión duradera de usted, y de su empresa, por las palabras y frases que diga."ⁱⁱⁱ

a. Hablar con sencillez, usando dicción y gramática claras.

Cuando traten con el público, se espera que los guardias entiendan y utilicen correctamente el idioma inglés; verbalizar palabras y frases resumidamente, mejora las habilidades de comunicación. Evite tartamudear y hablar con oraciones incompletas.

b. Compruebe sus cualidades de habla:^{iv}

(1) ¿Cada palabra y frase suena plana y llana? o ¿varía su tono y énfasis según los tiempos de conjugación?

(2) ¿Suena cansado o aburrido? o ¿con energía e interés?

- (3) ¿Su tono es espeso? ¿demasiado nasal?
¿demasiado entrecortado?
- (4) ¿tartamudea? o ¿se pueden escuchar claramente las consonantes?
- (5) ¿Habla tan bajo que la gente no puede oírle?
- (6) ¿Habla como ametralladora, tan rápidamente que la gente no supo qué les dijo?
- (7) ¿Habla tan lento que a la gente le cuesta tener que esperar a que termine las frases?
- (8) ¿Sus frases, incluso las declarativas, tienen entonación ascendente, como si pregunta algo? ¿suena indeciso e inseguro? o ¿suena seguro de lo que dice?

La forma en que habla, envía un mensaje a la gente; ¿se trata del mensaje que pretende enviar?

c. Evitar el uso de palabras callejeras

Pudiera haber ocasiones cuando un guardia deba utilizar términos "callejeros" para establecer relación con las personas en sus propias zonas; sin embargo, mayormente debe hablar usando un inglés adecuado.

d. Nunca hable con obscenidades.

Las obscenidades (groserías/palabrotas) dichas ante el público, es algo muy ofensivo y poco profesional; es la principal queja ciudadana cuando reportan a supervisores o a representantes de la empresa. Independientemente de cómo alguien se dirija a usted, no caiga en la tentación de responderle con su mismo tipo de palabras.

- e. Por lo general, dirijase a las personas como "Señor" y "Señora".

Los guardias deben dirigirse a las personas que estén entrevistando, interrogando, ayudando y dando información en general como "Señor" o "Señora". Si conoce el apellido, entonces es apropiado decirle "Sr. o Sra. Jones", es una muestra de respeto y puede disipar las emociones cargadas de alguien.

- f. Sonría y asiente con la cabeza al escuchar a alguien.

"La sonrisa y gestos de asentimiento ocasionales sirven para alentar a la conversación, reafirman a otros que usted es amigable, atento, *accesible* y buen escucha. Si suele escuchar tibiamente, trate de asentir de vez en cuando, pero no se exceda; un solo asentimiento de cabeza anima a la gente a decir más; sucesivos asentimientos, hacen que se detengan."^v

2. La comunicación no verbal

"Todo mensaje consiste en dos partes: las palabras mismas y la señal que enviamos, junto con esas palabras, para decirle a la gente cómo deben tomar tales palabras. Cuando Don Corleone en *'El Padrino'* le ofrecía a alguien un 'trato que no podía rechazar', lo hacía con una voz tan amistosa y paternal, que también le decía que probablemente lo matarían si no cumplía.

Nuestra postura, gestos, tono de voz, etc., son las señales que utilizamos para dar instrucciones a las personas y también cómo deben interpretar nuestras palabras. Cuando van acompañadas de distintos gestos, tonos de voz y matices, las mismas palabras pueden significar cosas muy diferentes en diferentes situaciones. Las palabras en sí mismas causan menos problemas en la comunicación que las señales corporales que las acompañan; las palabras no tienen significado, las personas las hacen significar; los significados los asignan las personas, no están en los símbolos.

El adagio "las acciones hablan más que las palabras" parece ser más cierto que nunca, al menos científicamente, ya que investigadores afirman que las **señales no verbales representan aproximadamente el 90% del significado transmitido entre dos personas comunicándose cara a cara**; menos del 10 % del significado llega a través del canal verbal. En

la medida en que podemos entender las palabras y acciones de una persona, tenemos una mejor oportunidad de "leerla" correctamente.

Además de los mensajes verbalizados, un guardia envía señales no verbales; aunque él sea consciente de las muchas dimensiones del lenguaje corporal, pocas personas entienden la función de la comunicación no verbal. El guardia que entiende su propio comportamiento no verbal puede aumentar las probabilidades de que el mensaje se entienda correctamente. Del mismo modo, el guardia que entiende las funciones de la comunicación no verbal, será más propenso a interpretar el mensaje silencioso que se le envía y reaccionar adecuadamente.^{vi}

a. El lenguaje paralelo^{vii}

"En el lenguaje paralelo, se abordan cualidades como: tono de voz, rango, timbre (calidad del sonido), resonancia (refuerzo de sonidos), velocidad y dificultades del habla, como ceceo o tartamudez. **Aunque el lenguaje corporal representa el 55% del significado de un mensaje, el lenguaje paralelo representa un 35% adicional; la forma en que decimos una palabra o frase, puede determinar su significado.**

Ejemplo: Si le preguntan: ¿le gusta su trabajo? y usted responde "sí", la forma en que lo diga puede comunicar justo lo contrario.

(1) Características de la voz

(a) Tono de súplica o interrogación

- 1) La voz del hablante puede elevarse al final de la oración, como si fuera una pregunta; pudiera ser una voz silenciosa y no proyectarse bien.
- 2) La enunciación pudiera ser deficiente: los mensajes apenas se murmuran, o se vuelven inaudibles.

- 3) El timbre pudiera ser alto y el tono entrecortado, carente de fuerza y energía.
- 4) El resultado es que las características de la voz no inspiran atención ni respeto.

(b) Tono de voz sarcástico, crítico y dominante.^{viii}

- 1) Las oraciones expresadas asertivamente pueden sonar bastante agresivas, de pronunciarse en un tono de voz agresivo y dominante.
- 2) Algunas personas no son conscientes de que su tono de voz, pudiera proyectar agresividad.
- 3) Otra característica de voz agresiva, es el énfasis excesivo que se hace en palabras o frases particulares.
- 4) Los mensajes recortados, muy deliberadamente expresados, o los forzados y apretados, también pudieran parecer agresivos.

(2) Elección de palabras

El tipo de palabras utilizadas suele ser un claro reflejo del estilo personal y del nivel de profesionalidad de un guardia.

(a) Palabras "recargadas"^{ix}

- 1) En descripciones neutrales y objetivas, algunas palabras simplemente no se pueden usar; p.ej.: **perezoso, incompetente, tonto, desmotivado e inútil** son palabras de crítica, provocan

reacciones negativas y despiertan actitudes defensivas.

- 2) Cuanto más recargado sea el lenguaje al describir un problema, es más probable que el otro se ponga a la defensiva y deje de escuchar.

(b) Afirmaciones hechas en "tú" x

En una afirmación hecha en "tú", se usa el "tú", seguido de palabras o frases recargadas.

- 1) El "tú", seguido de una descripción, tiende más a provocar actitudes defensivas; una afirmación carente del "dedo verbal" apuntando al "tú", pone menos a la defensiva.

Ejemplo: "¿Qué haces *tú* aquí?" Esta frase suena más recargada, a diferencia de: "Señor, ¿puedo ayudarle?"

"*Tú* no me estás diciendo la verdad" tiende más a provocar actitudes defensivas, a diferencia de: "Necesito que seas completamente honesto conmigo".

- 2) Otro problema es que tales afirmaciones suelen ser muy generales.

Ejemplo: "*Tú* eres un criminal bien conocido"; esto da muy poca información.

"He visto tus antecedentes penales y sé de las veces que has sido acusado y sentenciado"; esto da más información.

- (c) Juicios disfrazados de preguntas^{xi}
 - 1) Otro enfoque agresivo es hacer preguntas que, en realidad, expresan juicios.

Ejemplo: "¿Qué haces pasando tiempo por aquí?" Lo que realmente significa es: "¿por qué no trabajas en lugar de traficar drogas?"
 - 2) La persona no asertiva hace preguntas y oculta sus sentimientos. La persona agresiva hace preguntas, pero sus verdaderos sentimientos se hacen obvios por su elección de palabras, tono de voz y lenguaje corporal.
- (d) Hacer crítica descriptiva en lugar de juiciosa^{xii}
 - 1) Las críticas asertivas describen los comportamientos que están creando problemas, sin atacar a la persona.
 - 2) El propósito de la crítica asertiva es resolver el problema, no castigar al otro por su comportamiento.
 - 3) Se usa lenguaje ligero, sin "recarga".
- (e) Se expresan clara y directamente expectativas y sentimientos, sin disculpas. ^{xiii}
 - 1) Expresar desde el inicio de la interacción exactamente lo que se quiere; los demás no tienen que estar adivinando ni estar escuchando insinuaciones.

Algunos ejemplos son:

- a) "Señor, necesito saber qué asunto tiene que arreglar en este lugar; ya hemos cerrado".
- b) "Señora Edwards, entiendo que esté molesta y frustrada porque alguien se ha metido en sus archivos; no obstante, necesito que ahora se siente, mientras termino mi investigación e informe".

- 2) Las afirmaciones son directas y específicas, dirigidas a quien se debe; (algo importante al asignar deberes, criticar a otros, responder a críticas, elogiar y otras formas de interacción).

b. Comunicación no verbal: señales del lenguaje corporal^{xiv}

(1) Titubeos

Los hablantes sin asertividad suenan inseguros; si hay algo que comunica debilidad, es el titubeo, 'um, ah, este'; pausas. El guardia que desee sonar seguro y profesional, planea, - y tal vez practique, lo que va a decir, para que salga sin dificultad ni vacilación. Un habla fuerte y uniforme, suena más asertiva que una vacilante y titubeante.

Compare las siguientes afirmaciones, ¿cuál suena con más fuerza?

- (a) Yo pienso que um, deberías trepar, este, bajarte...um, de esa valla ahora mismo.
- (b) Bájate de la valla ahora mismo.

Las afirmaciones asertivas van directo al grano. No es necesario rebuscar entre muchas palabras para averiguar lo que el asertivo quiere; p.ej., es más probable que un guardia asertivo diga: "Necesito saber lo que viste mientras asaltaban a la señora Edwards en el estacionamiento".

(2) Falta de contacto visual

Una de las señales no verbales más cruciales es el contacto visual; mirar al otro mientras se habla, comunica franqueza y confianza en uno mismo; la falta de contacto visual comunica incertidumbre o vacilación. Es más fácil ignorar un mensaje cuando no se tiene que mirar al hablante a los ojos; con el contacto visual, se dice: "estoy hablando particularmente contigo, y lo que estoy diciendo es importante para mí".

Observe a las personas con las que interactúa, ¿cómo se siente cuando no hacen contacto visual con usted? Fíjese si hace contacto visual al interactuar con otros; de lo contrario, inténtelo varios días, observe si hay alguna diferencia en cómo los demás interactúan con usted.

(3) Contacto visual: "mirando a través de ti"

Mientras que las personas sin asertividad evitan el contacto visual, las agresivas puede mirar fijamente, sin realmente hacer contacto visual; curiosamente, ninguno de los dos realmente ve las reacciones de la gente a lo que dicen. Nadie puede observar realmente a los demás sin hacer contacto visual genuino.

Mirar fijamente es ciertamente más eficaz que no hacer contacto visual alguno; no obstante, puede resultar intimidante y minimizar el acceso a información sobre las acciones de los otros.

(4) Interrupciones

Dado que los agresivos sin profesionalismo no están interesados en escuchar otros puntos de vista, no les permite a los demás terminar lo que están diciendo. De hecho, pudieran decirle a alguien que se calle, o pudiera comenzar a hablar antes de que el otro termine. Incluso cuando no interrumpen realmente, sus respuestas pudieran tener poco que ver con lo que el otro ha dicho, ya que mantienen conversaciones de "disparo y recarga". En una conversación de disparo y recarga, alguien dice su parte (dispara), luego piensa en lo que dirá a continuación (recarga), al mismo tiempo que el otro habla; cosa que tiende a dejar fuera mucha información potencialmente valiosa, incluyendo la perspectiva del otro.

(5) Postura de tensión e impaciencia

Alguien puede comunicarse incorrectamente plantándose frente a otro así: manos a la cadera, señalándole con el dedo o acercándose tanto, que invade el espacio personal; una postura agresiva también puede reflejarse apretando los puños, tensionando la mandíbula y agitando los brazos. Al caminar, los guardias poco profesionales pudieran empujar a los demás, o moverse con tanta fuerza que los otros se sienten obligados a apartarse; este tipo de guardia pudiera parecer tenso, como si apenas contuviera su impaciencia durante la conversación. Centrar la atención en otra tarea, o mirar alrededor mientras otros hablan, comunica falta de voluntad para escuchar respetuosamente la opinión del otro.

(6) Postura encorvada y agachada

La autoconfianza o la falta de ella, son comunicadas claramente, aún antes de hablar. Aquellos que carecen de asertividad, se mueven torpemente, titubeando, sin seguridad en su rumbo; quizá hundan los hombros, metan las manos en los bolsillos o tal vez las tensionen a los lados; miran hacia abajo o a otro lado; a menudo se sientan tensos al borde de la silla, con los brazos cruzados o bien, se desploman en el asiento, lejos de los demás.

- c. Otros puntos acerca de la comunicación no verbal
- (1) Recuerde que un mensaje lo componen: 7% elementos verbales, 38% matices vocales y 55% elementos no verbales.
 - (2) El Dr. Edward T. Hall acuñó el término "proxémica", se trata del estudio del espacio personal del hombre; él encontró cuatro zonas generales de proximidad, que son:^{xv}
 - (a) Zona estrecha: de 6 a 18 pulgadas

Esta fase estrecha de distancia cercana se refleja en la intimidad sexual, entre amistades muy cercanas y entre niños aferrándose a sus padres o entre sí.
 - (b) Zona personal: de 1 1/2 a 2 1/2 pies

Esta distancia se mantiene en contactos cercanos, en el rango de apretón de manos, o en distancias durante fiestas de cóctel pequeñas e íntimas.
 - (c) Zona social: de 4 a 12 pies
 - 1) Fase de cierre: de 4 a 7 pies

Generalmente, es la distancia a la que realizamos transacciones de negocios impersonales.
 - 2) Fase lejana: de 7 a 12 pies

Esta distancia se muestra en relaciones sociales o comerciales más formales.
 - (d) Zona pública: de 12 a 25 pies

Esta distancia es adecuada para reuniones más informales, como en discursos de profesores en una sala llena de alumnos, o en una conferencia del jefe a sus trabajadores. Por razones de seguridad, los políticos suelen mantenerse a esta distancia.

Cuando estas zonas son "invadidas", la gente reaccionará para defender su propio espacio; la ciudadanía y los sospechosos de algo reaccionarán, - usted también. Por *razones de seguridad*, los guardias no deben permitir que las personas con las que se encuentren invadan su zona personal o estrecha.

- d. Posturas del cuerpo abiertas vs. cerradas ^{xvi}
 - (1) Las posturas abiertas del cuerpo, a menudo indican entendimiento del oyente sobre un tema.
 - (a) Dedos empujados: confianza
 - (b) Manos/brazos abiertos: aceptación
 - (c) Rasgos faciales tranquilos: entendimiento
 - (d) Inclinarsse hacia adelante: señal de interés
 - (2) Entre las posturas cerradas figuran:
 - (a) Mirar fijamente: dominancia, agresividad
 - (b) Brazos cruzados/manos apretadas: indiferencia
 - (c) Expresiones faciales confusas/cuestionantes: malentendidos
- e. Empleo de técnicas de lenguaje corporal para desintensificar una situación recargada de emociones ^{xvii}

El lenguaje corporal de una persona pudiera intensificar o desintensificar, de varias maneras, situaciones recargadas emocionalmente.

- (1) Antes de un ataque, a menudo un guardia puede "leer" el lenguaje corporal de una persona, el cual pudiera estar indicando estrés o agresión.
 - (a) Sonrisa con ojos muertos
 - (b) Postura de rigidez
 - (c) Ojos y habla desafiantes
 - (d) Mandíbulas apretadas
 - (e) Caso omiso de la presencia del guardia
 - (f) Resistencia al control
 - (g) Falta de comunicación
 - (h) Puños cerrados
 - (i) Respiración superficial
 - (j) Temblores/sacudidas y espasmos nerviosos
 - (k) Consumo de alcohol/drogas ^{xviii}

Estar en presencia de un individuo que muestra uno o dos de los rasgos enumerados, no es necesariamente peligroso, pero si este mismo individuo presenta tres o más de esos rasgos, es un indicador definitivo de peligro.

- (2) Los clientes también pueden "leer" el lenguaje corporal del guardia. Todo mensaje no verbal debe coincidir con el mensaje verbal que se envía; cualquier desajuste pudiera interpretarse como debilidad, indecisión o falta de profesionalismo.

- (3) Las situaciones volátiles pudieran ser agitadas o calmadas por el lenguaje corporal del guardia. Si un guardia proyecta calma ante una situación recargada de emociones, pudiera surtir un efecto calmante; por el contrario, un guardia agitado, podría reforzar o escalar ese estado de recarga.
- (4) El concepto de hacer concordar y *reflejar* el lenguaje corporal, se basa en la creencia de que a la gente le agrada la gente que percibe ser semejante o similar a ella. Podemos formar empatía y confianza a través de una concordancia sutil de la postura y posición corporal, del tono de voz y de la velocidad/ritmo del habla de la otra persona.

Un guardia siempre debe estar al tanto de los mensajes verbales y no verbales que él mismo envía, y también de los que recibe. Presentarse profesionalmente al público y al resto del personal, no siempre es fácil, pero esfuércese en atender a lo que los demás le dicen y por responder con madurez, concisión y profesionalismo.

D. Responsabilidades generales

1. Atención al deber

Los guardias demuestran su interés en su trabajo manteniéndose atentos al deber; haga sugerencias de mejoras a su sitio asignado, sea una verdadera parte de esto. Si no fuera un profesional, no estaría trabajando para su empresa; proyecte ese profesionalismo.

2. Leyes

Ningún guardia ha de cometer infracciones, a sabiendas e intencionalmente, contra las leyes de los Estados Unidos, contra el estado de Carolina del Norte, contra el condado ni contra el lugar donde viva o trabaje.

- a. Los guardias de seguridad **NO** son oficiales de policía.
- b. El poder de arresto es prácticamente el mismo para cualquier ciudadano de Carolina del Norte; es decir, **usted no tiene el poder de arrestar a nadie.**

- c. Tenga mucho cuidado en las situaciones del uso de la fuerza; evítelo, de ser posible. De hecho, el mejor consejo es no hacer uso de la fuerza, punto.

"La mayoría de guardias no pueden desviarse de esta pauta básica del uso de la fuerza, incluso si algún sujeto se niega a ser interrogado y se está preparando para huir del lugar de los hechos, o si un empleado está intentando huir con posesiones que son propiedad de la empresa. Este tipo de políticas son aconsejables no solo porque reduce la posibilidad de exponer a la empresa a una demanda por parte del sospechoso, sino que también, y lo que es más importante, porque el sospechoso podría estar armado, cualquier contacto físico podría provocar una confrontación que pondría poner en peligro tanto al guardia como a los empleados alrededor."^{xix}

"Hace varios años, una tarde de noviembre, William Joyner, un guardia de seguridad armado en *Giant Food*, Silver Spring, Maryland, observó a un hombre agitando una pistola para robar al cajero. Cuando el sujeto huyó del lugar de los hechos, Joyner lo persiguió por el estacionamiento, sacó su arma de servicio y ordenó al sujeto que se detuviera, pero él hizo caso omiso de la orden, entró a su coche y comenzó a huir. Joyner disparó dos tiros contra el vehículo que huía; una bala, dirigida al vidrio del lado del conductor, impactó en el panel trasero del automóvil, la segunda bala, dirigida al vidrio trasero, no dio en el blanco y rompió la ventana del apartamento de Geraldine Scherry, en un quinto piso. Ella, pensando que alguien quería matarla, se puso histérica.

El trauma resultante de Scherry, que incluyó estadía en el hospital, resultó en motivo de acción legal contra el supermercado. Una teoría presentada por la demandante fue que el supermercado era responsable indirecto de la negligencia de Joyner al disparar el segundo tiro. Scherry también afirmó que *Giant Food* actuó directamente con negligencia al contratar a Joyner y al confiarle un arma de fuego sin estar entrenado adecuadamente. El jurado falló a favor de la demandante en ambos cargos."^{xx}

- d. En virtud de la Constitución, todos los estadounidenses tienen garantizados ciertos derechos, - y los guardias deben respetar tales derechos; por lo que deben buscar orientación sobre cuestiones legales de una fuente calificada, generalmente supervisores o clientes.
- e. Ser cortés con el público.

Los guardias deben ser corteses pacientes y respetuosos en todo momento que traten con el público; solo así atraerán atención favorable a sí mismos, a su empresa y clientes, deben verse a sí mismos como los "profesionales en servicios de seguridad" para que sean tratados y remunerados como tales. ^{xxi}

3. La conducta en el puesto de trabajo

Es muy importante que el guardia proyecte una imagen positiva y profesional en su turno, su conducta en el sitio laboral debe lograr justo eso. Lenguaje obsceno, discusiones innecesarias y prolongadas u otros comportamientos poco profesionales de los guardias, afectan negativamente su imagen, la de su empresa y la del cliente, por lo que deben demostrar en todo momento buenos valores y ética.

El comportamiento del guardia siempre es importante, especialmente cuando viste el uniforme, ya que debe ganar y mantener el respeto de los demás; mientras está en su turno de servicio, o cuando viste el uniforme completo o parcial, tiene prohibido consumir estupefacientes; tampoco deben permitirse fumar, excepto en su cuartel o en el sitio provisto para sus descansos. Los guardias no deben permitirse juegos bruscos, bromas de mal gusto ni convivencias de fraternidades mientras están en su turno de servicio, ya que estas actividades debilitan efectividad. Debe fomentarse el porte militar; sin haraganear ni encorvarse con las manos en los bolsillos.

- 4. A continuación se presentan algunos elementos de conducta que podrían incluirse en instructivos para guardias de seguridad:
 - a. Ser cortés y amable.
 - b. Actuar con dignidad y autoconfianza en las capacidades propias.

- c. Mantener la calma y la compostura en todo momento.
- d. No fanfarronear ni ser demasiado oficioso.

5. Órdenes

Los guardias deben cumplir con todos los requisitos de su empleador, tal y como se indica en manuales e instructivos administrativos. Además, la mayoría de los clientes/sitios de trabajo tienen materiales instructivos; asegúrese de mantenerse al tanto sobre los requisitos de su trabajo, desconocerlos nunca es una justificación del bajo rendimiento laboral.

6. Relaciones humanas

Los guardias pueden ser hombres o mujeres, ambos realizan un trabajo profesional; los calificados adecuadamente, provienen de todos los segmentos de la sociedad estadounidense. Como sabrá, la sociedad estadounidense está compuesta de muchos grupos étnicos, la discriminación por motivos de raza, sexo, origen nacional, identidad étnica, religión o edad no se tolera. Un guardia profesional se da cuenta de que la discriminación nos perjudica a todos, ya sea directa o indirectamente, notifique al supervisor sobre la sospecha de prácticas de discriminación; resuelva el asunto rápida y efectivamente.

Asimismo, los profesionales de la seguridad deben ser sensibles frente a las diversas poblaciones que entran a negocios y locales. La "discriminación racial" no se puede tolerar y pudiera resultar costosa para guardias que habitualmente traten distinto a grupos minoritarios. A varias empresas les ha costado veredictos millonarios cuando sus guardias acusaron, acosaron o afectaron injustamente a otros solo por sus identidad étnica/racial.^{xxii}

E. Lineamientos de conducta del guardia de seguridad

El Código de Conducta del Oficial de Protección consta de pautas generales que dirigen la forma en que los guardias operan a diario, es conveniente que las recuerde para que proyecte una imagen más profesional y cumpla con los estándares de ética:^{xxiii}

- 1. Atender los requerimientos de profesionalismo del empleador.

- a. Llevar a cabo las funciones de guardia; tenga en cuenta que las operaciones no deben interrumpirse, la seguridad debe ser continua.
 - b. Reportar cuidadosamente los incidentes inusuales que note.
2. Desplegar conducta ejemplar.
- a. Conducirse en todo momento sin dejar lugar para dudas. Sea honesto en sus tratos, sincero en su conversación y obedezca todas las órdenes legales.
 - b. En su desempeño, no trabaje para sacar ventaja o beneficio personal; acepte que como integrante de un equipo, está obligado a ser lo más eficiente y justo posible ante su empresa, compañeros y clientes.
3. Proteger la información confidencial.
- Mantenga bajo máxima confidencialidad todo asunto que tenga el privilegio de conocer; nadie se beneficia de chismes ociosos.
4. Mantener un lugar de trabajo seguro y protegido.
- a. Preste atención a sus destrezas físicas, de forma que se desempeñe eficiente y profesionalmente.
 - b. Si ha estado enfermo y su médico le ha recetado medicamentos, tómelos; no intente ser su propio doctor. Si el medicamento le dificulta estar alerta y desempeñarse, notifique al supervisor.
 - c. Intente descansar lo suficiente si trabaja el turno de la noche y evitar fatiga excesiva. "Entre las sugerencias para combatir la fatiga laboral, está la actividad física como estirarse, levantarse y caminar; conversar, escribir y/o beber algo con cafeína."^{xxiv}
 - d. Adicionalmente, informe al supervisor de equipos o áreas inseguras para que se cierren o reparen.
5. Vestir para crear imagen de profesionalismo.
-

En una encuesta reciente ^{xxv} se hizo la pregunta: "¿los guardias aquí usan uniforme o chaqueta con pantalones casuales?" Quienes respondieron "uniforme", explicaron el porqué:

- a. Veinte encuestados lo identificaron como elemento disuasorio del crimen.
- b. Veintitrés encuestados expresaron que, durante una emergencia, era más fácil identificar a los guardias si vestían uniforme.
- c. Tres encuestados dijeron que les gustaba vestir el uniforme.

Los guardias que vestían chaquetas lo hicieron para centrarse más en la "asistencia pública" que en la prevención del delito.

6. Hacer cumplir los reglamentos y disposiciones legales.
 - a. Muchas empresas han endurecido los reglamentos para visitantes y ya es no tan fácil permitir a empleados que hayan olvidado su identificación, ingresar a las instalaciones, - esto a raíz a los ataques terroristas del 11 de septiembre, 2001.^{xxvi}
 - b. Durante su turno, no otorgue permisos especiales para amigos y familiares; hacer cumplir justa y profesionalmente los reglamentos, es lo que se espera de usted.
7. Fomentar el enlace entre guardias públicos y otros profesionales de la seguridad.

Trate de conocer a los oficiales de la policía y del cuerpo de bomberos locales; también al personal de servicios de emergencia cercanos, esto hará que la respuesta a una situación de emergencia, sea más rápida y eficiente.
8. Formar una buena relación con el resto del personal.
 - a. Considere a sus compañeros guardias como a sí mismo; es el deber de usted proteger el honor y vida de ellos, tal como protege la suya propia. Sea cortés con toda persona que se encuentre.

b. Sea leal a los supervisores que han establecido las políticas de seguridad y acepte responsabilidad de sus actos; solo haga aquello que atraiga atención favorable a sí mismo, a su empleador y clientes.

9. Esforzarse por mantener las habilidades profesionales.

Conozca a fondo su trabajo y tareas; aproveche toda oportunidad para aprender sobre medidas de seguridad y cómo mejorar su eficacia.

La Fundación Internacional para Oficiales de Protección (*International Foundation for Protection Officers, IFPO*) existe desde 1988 y proporciona información de utilidad para los profesionales de la seguridad. En su portal de Internet se pueden consultar módulos de capacitación, excelentes para el desarrollo del personal; *IFPO* también publica el boletín trimestral "*Protection News*", disponible para sus miembros.^{xxvii}

10. Fomentar altos estándares de ética para los guardias.

No se debe tolerar trabajar con empleados deshonestos; si le están mintiendo, entonces pudieran también mentir a supervisores y/o robando a la empresa. Sé un modelo positivo para los demás.

F. Segmentos especiales de la población

Es necesario que el guardia esté al tanto de aquellos con necesidades y consideraciones especiales en la comunidad; se estima que un 15% de los residentes de Carolina del Norte, tienen discapacidades mentales o físicas. Ante una población tan grande de ciudadanos con necesidades especiales, es probable que, como guardia, se encuentre con alguno de ellos; preste atención al respecto y adapte los procedimientos a las limitaciones de esas personas, estar consciente de las distintas discapacidades le preparará para tratarlas eficiente y efectivamente, beneficiando a ambos. Sea paciente e intente comprender su condición; se espera que usted dirija y mantenga el orden en su trabajo asignado, la seguridad y tranquilidad de la clientela son una prioridad. Es importante que conozca las necesidades especiales más comunes, ya que pudiera encontrarse con esta población y debe saber qué hacer.

Los guardias pudieran entrar en contacto con las siguientes poblaciones especiales más comunes; se ofrecen algunos consejos para tratarlas con eficiencia.

1. Sordos, personas con discapacidades auditivas

Póngase de pie, así le verán claramente la cara completa; sepa que solo 30% de lo que hable, se puede entender leyendo los labios; no obstante, no exagere los movimientos de los labios, solo hable con normalidad y claridad; de ser necesario, escriba en papel para facilitar la comunicación

2. Ciegos, personas con discapacidad visual

Un ciego, pudiera ser capaz de ver bastante; aunque se les puede denominar "legalmente ciegos". Por lo general, pueden oír tan bien como las personas videntes. No les grite; anúncieles cuando usted se les acerque o se aleje. En todas las áreas públicas se permite la presencia de sus perros lazarillos.

3. Persona con discapacidad motriz

Posiblemente estas personas requieran ayuda ante las obstáculos físicos, o que se les sugieran vías alternativas de paso. Tenga cuidado de no juzgarlas erróneamente, como si estuvieran bajo la influencia de estupefacientes; haga cumplir las reglas de estacionamiento a favor de estos discapacitados.

4. Personas de la tercera edad/adultos mayores

Los mayores de 65 años suelen tener problemas de audición y/o de visión; ajústese a sus necesidades de comunicación; también pudieran actuar y reaccionar más lentamente, por lo que debe estar preparado para un ajuste también y considere que su miedo al delito, pudiera ser elevado.

5. Personas con necesidades especiales

Estas personas pudieran presentar discapacidades mentales de leves a graves; aunque su cuerpo sea adulto, pudieran tener la edad mental y emocional de un niño. Tómese su tiempo, adopte su forma de hablar y nivel de indicaciones a uno que ellos entiendan; trate de determinar si les acompaña un tutor/guardián. Verifique si portan identificación o nombre y número de teléfono de alguien.

6. Conciencia cultural

Para cualquier persona en un ambiente de trabajo culturalmente diverso, trabajar eficazmente con diferentes culturas es una habilidad necesaria; las variaciones culturales pueden variar, desde simples diferencias regionales, como formas diferentes de hablar, hasta perspectivas divergentes sobre puntualidad, productividad y comunicación. Para comunicarse de manera efectiva y positiva al ayudar a estos grupos, es importante tener paciencia y el ánimo adecuado.

Repetimos, la paciencia es importante al tratar con poblaciones especiales, pues les facilitará sentirse cómodos frente al guardia; cooperarán con más prontitud y mejor disposición; además, le ayudará al guardia a comprender mejor la situación y las necesidades específicas.

III. Conclusión

A. Resumen

Durante este bloque de instrucción, hemos definido el término "comportamiento" y hemos determinado cómo los guardias de seguridad deben considerar su comportamiento y apariencia. Exploramos estrategias de comunicación tanto verbal como no verbal dirigidas a mejorar la capacidad de expresión de manera más efectiva; descubrimos cómo nuestro lenguaje corporal y nuestros gestos influyen en los mensajes que enviamos a clientes y compañeros de trabajo. También discutimos las responsabilidades laborales generales y cómo aplicar el Código de Conducta Profesional al trabajo inmediato. Por último, discutimos la importancia de que el guardia sea cortés, sensible y servicial al tratar con personas discapacitadas alrededor.

B. Preguntas de la clase

C. Afirmación de cierre

La actitud, apariencia y comportamiento del guardia, pueden ser los atributos más importantes que posea, ya que influirán en su éxito en este campo profesional. Esforzarse por alcanzar la excelencia es una responsabilidad del guardia: ese esfuerzo le convertirá en un verdadero "profesional".

NOTAS

-
- i. Webster's Dictionary (Landoll's, Inc: Ashland, Ohio, 1999), p. 104
 - ii. Karim Vellani, "Don't let your Guard Down." Security Management, 45, 10, October 2001, p. 89
 - iii. Peggy Schaefer et al, "Communication Skills for Law Enforcement Officers," Basic Law Enforcement Training Manual (North Carolina Justice Academy: Salemburg, NC, 1997), p. 12.
 - iv. Catherine Ross and Patricia Dewdney, Communicating Professionally (New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 1989), p. 26
 - v. Ibid., p. 25
 - vi. Georgia Cloutier, "Communication Process," The Direct Supervision Manual (Salemburg, NC: North Carolina Justice Academy, 1996), pp. 5-6.
 - vii. Cloutier, "Verbal Intervention Techniques," pp. 8-12.
 - viii. Susanne S. Drury, Assertive Supervision: Building Involved Teamwork (Champaign, IL: Research Press, 1984), p. 32.
 - ix. Ibid., pp. 54-55.
 - x. Ibid., pp. 55-56.
 - xi. Ibid., p. 57
 - xii. Ibid., p. 74
 - xiii. Ibid., p. 73
 - xiv. Ibid.
 - xv. Julius Fast, Body Language (New York: M. Evans and Company, Inc., 1970), pp. 30-37.
 - xvi. Gerald Nierenberg and Henry Calero, How to Read a Person Like a Book (New York: Pocket Books, 1971), pp. 43-120.
 - xvii. Allan Pease, Signals (New York: Bantam Books, 1981), p. 169.
-

- xviii. “When Looks Kill: Profiling the Domestic Assaulter.” AIMS Media, 1992
- xix. Robert Sprague, AThey Will Return.@ Security Management, 44, 9, September, 2000, p. 58
- xx. Chuck Tobin, “For Every Action.” Security Management, 44, 9, September, 2000, p. 61
- xxi. Daniel Roth. “Someone to Watch Over Us.” Fortune. 144, 12, 12/10/01, p. 218
- xxii. Bill Zalud, “No-Win Racial Profiling,” Security, 38, 4, April 2001, p. 7.
- xxiii. IFPO. “Ethics and the Security Profession: A Theoretical Perspective.” En línea visitando: http://www.ifpo.org/articlebank/ethics_security_profess.htm, October 2001, p.1.
- xxiv. Marisa Broughton. “Circadian Rhythms and Shift Work.” IFPO, en línea visitando: http://www.ifpo.org/articlebank/circadian_rhythms_shift_work.htm. October 2002, p. 1.
- xxv. Jim Costello. “Uniform Appearances.” IFPO, en línea visitando: http://ifpo.org/articlebank/uniform_appearances.htm, November 2000, p. 2.
- xxvi. Roth, “Someone to Watch Over Us,” p. 218
- xxvii. “Officers, Supervisors: IFPO Offers Help.” Security, February 2000, p. 91