

	Informe General		
	GVR-10	Rev:01 Fecha de Rev: 9/11/2023	Fecha Elab: 21/08/2017

COMPORTAMIENTO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

RELACIONES HUMANAS - COMPORTAMIENTO

Definición e importancia de las relaciones humanas.

En el mundo actual nos hemos olvidado que el ser humano es parte de un todo que está en permanente interrelación con otros seres, por tanto, la manera de relacionarnos marca un resultado en la vida de cada uno de nosotros, ya que está inmerso en un mundo interconectado

Por tanto, se vuelve indispensable la reflexión sobre la manera como marcamos las relaciones con nosotros mismos, la familia, la comunidad, el mundo, asumiendo una actitud positiva y proactiva frente al rol que desempeñamos, generando un compromiso, y manejando las relaciones humanas dentro de un contexto de respeto y servicio.

El rol de guardia privado es un rol de servicio y comprenderlo desde este enfoque es importante para apuntalar a las relaciones humanas como un punto prioritario para el buen desempeño de sus funciones.

Las funciones de un/una guardia de seguridad requiere de una serie de actitudes que le permitan mantener buenas relaciones en su ámbito de trabajo, así como con la comunidad a la que sirve, por tanto, conocer y aplicar las habilidades en las relaciones humanas se transforma un punto clave que podría ser evaluado en el desempeño.

ACTITUDES RELEVANTES PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN DEL GUARDIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Entre las actitudes que el/la guardia de seguridad debe poseer está la asertividad, cortesía, compromiso, responsabilidad, por esto se debe adoptar estrategias de interrelación con todo tipo de personas, tomando en cuenta que el usuario a quien se atiende es la persona más importante. De la manera como marquemos nuestras relaciones dependerá el éxito en el trabajo.

Asertividad:

Es la capacidad de comunicar de manera eficiente nuestros pensamientos, para esto es necesario que se determine claramente cuáles son nuestros principios, valores y perspectivas de vida. Aprender a escuchar es importante para dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes del usuario, se requiere de una escucha activa bien entrenada para poder dar respuesta y comunicar nuestros pensamientos de manera pausada, de esta manera la persona que recibe la información comprenda y siga las instrucciones que el guardia es capaz de dar.

Cortesía:

Las normas de cortesía son necesarias dentro del rol que desempeña un guardia de seguridad, puesto que es la primera persona con quien se toma contacto al ingresar a un edificio o empresa, y se convierte automáticamente en la imagen de la institución a la cual sirve. Los buenos modales, son parte importante para marcar una primera impresión y generar una buena comunicación con el usuario. Saludar de una manera cortés y mirando a los ojos, es importante para crear una primera y buena relación con la persona que solicita el servicio, esto demuestra respeto por el otro,

Elaborado: Ing. Edgar Tupiza	Revisado: Lcda. Rafaela Grunauer. Gerencia de Calidad	Aprobado: Ing. Ernesto Grunauer Gerencia General
------------------------------	--	---

	Informe General		
	GVR-10	Rev:01 Fecha de Rev: 9/11/2023	Fecha Elab: 21/08/2017

abriéndose el canal de comunicación y la colaboración por parte del usuario. Por otro lado, existe ya una normativa de cortesía para el uso de celulares y aparatos electrónicos, y dentro de la función de guardia, los celulares deben ser utilizados solo para casos de emergencia, ya que pueden ser un gran distractor dentro de las actividades de vigilancia que realiza.

Ser cortés significa también tener una buena presentación en higiene y presentación personal, para lograrlo se debe usar la vestimenta correcta y limpia para la realización de las actividades, comprendamos que es parte de la imagen de la empresa a la cual representa. Comunicarnos de una manera pausada y tranquila es importante para crear un ambiente de confianza, pero al mismo tiempo firme de tal manera que el usuario respete el rol que desempeña el guardia. Ser cortés no significa bajo ningún término dejar hacer y dejar pasar, debe entonces el guardia de seguridad manejar con mucha seguridad la comunicación para evitar problemas posteriores.

Compromiso:

Hablar de compromiso es importante; la sociedad actualmente carece de valores básicos y compromiso con las actividades que realiza. Al desempeñar la función de guardias de seguridad, el nivel de compromiso que se requiere es alto, ya que no puede abandonar su puesto de trabajo sin dejar el relevo respectivo, a pesar de las circunstancias que pueda vivir. Las necesidades personales quedan relegadas a supremacía de las necesidades colectivas, esto requiere de un gran nivel de compromiso para poder cumplir con la labor encomendada a su cargo.

Responsabilidad:

Ser responsable va mucho más allá del mero cumplimiento de la actividad que realizamos, la responsabilidad denota el compromiso y la seriedad en asumir el rol que se desempeña. Ser responsable es la habilidad de responder de manera oportuna a las circunstancias que se vive, siendo esta una habilidad indispensable de un guardia de seguridad privada, ya que el cuidado y protección de bienes, personas y servicios es su función primordial.

Inteligencia Emocional (IE)

Es importante comprender cuán complejo es nuestro cerebro y qué tan complicado podría significar el controlar nuestras emociones en determinados momentos de la vida, cuando sentimos que la ira, el miedo u otro sentimiento negativo nos embarga y nos lleva a un “secuestro emocional”; sin poder evitar situaciones adversas que solamente nos afectarían aún más, pero lo más fuerte sería el perjuicio que sería para las personas que nos rodean, ya sea en el trabajo, el hogar, con los amigos y hasta con los “enemigos”, por si decirlo, pues nuestra mente, en un momento de descontrol emocional, no mide ni observa con qué personas estamos relacionándonos en ese instante, simplemente permite el desfogue de sentimientos sin mirar las consecuencias de ello.

Con miras a una orientación específica y concreta respecto a cómo desarrollar nuestra inteligencia emocional, saber utilizar herramientas y aplicar técnicas para poder controlar las emociones en determinados momentos, se pretende ejecutar una sencilla temática de capacitación dirigida a los **GUARDIAS DESEGURIDAD**, pues se considera necesario conocer lo que es la IE y cuáles son las influencias, negativas o positivas, que pudieran afectar el normal desenvolvimiento de los guardias, cuando éstos no saben cómo reaccionar frente a un evento conflictivo dentro de su lugar de trabajo, analizando que estas podrían constituir su modus vivendi, por el tipo de actividad que desempeñan. Por lo tanto, se pone a consideración de las autoridades el desarrollo de este corto programa de capacitación, con una duración aproximada de 3 o 4 horas, tiempo en el cual se brindaría el

Elaborado: Ing. Edgar Tupiza	Revisado: Lcda. Rafaela Grunauer. Gerencia de Calidad	Aprobado: Ing. Ernesto Grunauer Gerencia General
------------------------------	--	---

	Informe General		
	GVR-10	Rev:01 Fecha de Rev: 9/11/2023	Fecha Elab: 21/08/2017

conocimiento específico sobre los temas más importantes que un Guardia de Seguridad debe saber sobre la Inteligencia Emocional y el Control de Emociones, complementados con una práctica elemental pero muy significativa, que le servirá a esta persona en la ejecución de su trabajo.

- Principios básicos e importancia de la Inteligencia Emocional en el comportamiento y la actitud del guardia de seguridad.
- Concepto de Inteligencia Emocional

La IE es la capacidad de percibir, sentir, asimilar y regular eficazmente las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Salovey y Meyer). También es la capacidad de un individuo de conocerse, controlar, emplear y potenciar el manejo de sus impulsos emocionales en forma positiva, que le permitan establecer relaciones sociales adecuadas (Daniel Goleman) y la reacción de éste por no aplicar técnicas de control de emociones.

La educación emocional y el cerebro emocional.

Concepto de Educación Emocional La educación emocional es un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con el objeto de capacitarle para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.

El cerebro emocional.

¿Para qué sirven las emociones?

Las emociones son las responsables de muchas de nuestras decisiones, aunque para el intelecto parezca irracional. Aunque desde hace mucho tiempo se han intentado encerrar y reprimir con normas morales, como serían los mandamientos, estas superan a la razón en situaciones extremas. Las emociones son impulsos para la acción, derivan de “e-movere” (moverse hacia). Por eso cada emoción predispone al cuerpo para una acción.

- Enojo-. Aumenta el riego sanguíneo en las manos, para golpear. Aumentan las hormonas y la adrenalina, proporcionando la energía para golpear.
- Miedo-. La sangre se dirige hacia la musculatura larga para permitirnos correr o huir.
- Felicidad-. Provoca la activación de la zona neuronal que inhibe los pensamientos negativos y el malestar.
- Sorpresa-. Provoca el arqueado de las cejas, aumentando el campo visual.

La expresión de las emociones es modelada por nuestra cultura, por la época, el entorno; en la actualidad se ven más moderadas ya que antiguamente un ataque de ira te permitía sobrevivir, y en la actualidad te puede arruinar, dada la facilidad de obtener un arma de fuego u otro artículo que pudiera causar daño a otras personas.

Todas las personas tenemos dos mentes: Mente que piensa + Mente que siente Estas dos mentes coexisten, reprimiendo la razón a la emoción, mientras que ésta alimenta y da forma a la razón, existiendo un equilibrio entre ellas. El cerebro evoluciona en sus funciones desde sus zonas situadas en la parte más baja hacia la más alta. El principio del cerebro es el tallo encefálico, el cuál regula los actos reflejos y automatizados. Es seguido del lóbulo olfatorio, que en principio regulaba los procesos sociales básicos, (comer, reproducirse, peligro...).

El sistema límbico (alrededor del tallo encefálico) agrega las emociones, el aprendizaje y la memoria. La parte superior es ocupada por el neocórtex. Es la región que planifica, coordina los movimientos

Elaborado: Ing. Edgar Tupiza	Revisado: Lcda. Rafaela Grunauer. Gerencia de Calidad	Aprobado: Ing. Ernesto Grunauer Gerencia General
------------------------------	--	---

	Informe General		
	GVR-10	Rev:01 Fecha de Rev: 9/11/2023	Fecha Elab: 21/08/2017

y comprende lo que siente. Esta es la relación que se da entre el neocórtex y el sistema límbico. El número de conexiones neuronales entre estas dos zonas del cerebro, aumenta el abanico de reacciones que podemos experimentar. Sin embargo, en momentos críticos, el neocórtex delega en el sistema límbico, dejando la mente emocional al mando de una reacción adversa. El Secuestro Emocional (estallidos emocionales), Actos Impulsivos.

Secuestro Emocional o Estallido Emocional Es un estado psicológico que impide al ser humano vivir en libertad plena, debido a que alguien, en un momento dado, le dio un estímulo negativo que le robó la capacidad de valorarse, considerarse, apreciarse y reconocerse. Esto produjo una herida emocional que se transformó en esclavitud y de hecho en un fuerte trauma psicológico; no obstante, este estado está sujeto a tratamiento.

Todos hemos tenido, tenemos y tendremos reacciones extremas que no se encuentran bajo nuestro control, a esto se le conoce como 'estallido emocional', lo que permite que tomemos una decisión instantánea e instintiva antes de que nuestra parte racional logre procesar la información que recibe nuestro cerebro.

Normalmente, cuando entra un estímulo a través de nuestros sentidos, la información pasa al tálamo (una región primitiva del cerebro), donde se traduce neurológicamente, y la mayor parte ella pasa después a la corteza cerebral, donde funciona nuestra parte lógica y racional. Es la corteza quien se encarga de tomar la decisión ante el estímulo sensorial. Sin embargo, no toda la información pasa en forma directa del tálamo a la corteza. Una parte más pequeña de la información pasa directo del tálamo al centro emocional, lo que permite que tomemos una decisión instantánea e instintiva, antes de que nuestra parte racional logre procesar la información.

Esta relación instantánea y automática, entre el tálamo y los centros emocionales, es la que origina el "secuestro emocional" o "estallido emocional", y el resultado es que actuamos antes de pensar, a veces para beneficio y otras para perjuicio nuestro.

En los estallidos emocionales, se producen también fenómenos expresivos como gritos y sollozos. Se perturba el tono afectivo habitual, se altera el ritmo de los pensamientos y se pierde, en algunos casos, el control de los actos. En las emociones muy violentas, se liberan los sentimientos reprimidos, reaparecen modos primitivos donde el sujeto puede expresar palabrotas y hasta realizar gestos brutales. Técnicas para manejar emociones, controlar impulsos y evitar secuestros emocionales.

¿Te secuestran tus emociones? 3 pasos para evitarlo:

¿Cuántas veces te has arrepentido de aquello que hiciste o dijiste?, ¿cuántas veces te hubiera gustado volver el tiempo atrás para reaccionar de un modo diferente? ¿Te has parado, en alguna ocasión a medir el impacto que ha tenido en tu vida cierta reacción? ¿o has pensado qué es lo que está ocasionando en tu vida y tu entorno –amigos, compañeros, familiares- ese modo automático de actuar en ciertas situaciones? Uno de los pilares fundamentales de la Inteligencia Emocional, es la conducta reflexiva y dentro de ella, la capacidad de poner en práctica disciplinas personales como la de la Pausa Reflexiva.

¿Cómo podemos evitarlo e ir adquiriendo paulatinamente un mayor control de nuestra vida?. Una sencilla técnica es la de la "pausa reflexiva". Esta consta de tres pasos que debes seguir ante una situación crítica y que te ayudarán a parar y no dejarte llevar por los primeros impulsos: RESPIRA. Ante una situación inesperada, novedosa o de amenaza (no física), cierra la boca y respira

Elaborado: Ing. Edgar Tupiza	Revisado: Lcda. Rafaela Grunauer. Gerencia de Calidad	Aprobado: Ing. Ernesto Grunauer Gerencia General
------------------------------	--	---

	Informe General		
	GVR-10	Rev:01 Fecha de Rev: 9/11/2023	Fecha Elab: 21/08/2017

profundamente a través de la nariz durante unos ocho segundos, llenando el diafragma y expulsando posteriormente por la boca. Repítelo varias veces. Al mismo tiempo, realiza una ACCIÓN DIFERENTE a la que estabas haciendo, como coger el vaso que tienes al lado y beber un sorbo de agua, frotarte suavemente los ojos, recolocar unos archivadores, etc. (cualquier cosa que te ayude a desviar la atención).

Repite un mantra. ¿a qué me refiero?:

A una frase poderosa que hayas elegido y que te ayude a conectar con tu dimensión más racional y reflexiva. Debe ser algo muy tuyo, que te ayude a tomar perspectiva sobre la situación. Quizá tengas que probar con diferentes frases hasta que vayas encontrando con una que tenga verdadera fuerza para ti. Ayuda mucho el que sea una frase en la que te hables a ti mismo. Unos ejemplos podrían ser: "¿Estás seguro de que vale la pena alterarse por esto?", "¿Cómo reaccionaría si estuviera mi hijo mirándome?", "Alberto, escoge tus batallas con sabiduría", "Mirado con la perspectiva de la vida,

¿Esto tiene tanta importancia?". La idea es que esta técnica se convierta en algo automático que realices con naturalidad y comodidad. Para eso, el mejor modo de empezar a practicarlo es en contextos cómodos, sin tensión. Ponla en práctica varias veces al día en situaciones normales de tu día a día para acostumbrarte a ella y aprender a tomar perspectiva en situaciones de baja relevancia emocional, Verás cómo en poco tiempo la puedes aplicar también a otras situaciones más delicadas, hasta que adquieras el hábito de evitar con facilidad los secuestros emocionales.

BIBLIOGRAFIA INSTITUTO DE TECNOLOGIA DE LA POLICIA NACIONAL

Módulo Legislación aplicada a la Seguridad Privada:

Dr. Edgar Napoleón Jarrín Rodríguez. (COSP)
Sgtop. Tnlgo. Rubén Rodríguez Hidalgo (COSP)

MSc. Rodrigo Reinoso Avecilla

Módulo Desarrollo Personal:

MSc. Enith Marianela Jaramillo Dávila

Lic. María Teresa Jaramillo Flores

MSc. Luis Aníbal Martínez Pinto

Ing. Graciela Elizabeth Trujillo Moreno

MSc. Gladys Alexandra Orozco Bustos

Líder De Proyecto
Lcdo. Carlos Guachan
GRUNSEG CIA.LTD

La información del presente documento es propiedad exclusiva de GRUNSEG CIA. LTDA. y no debe ser usada para otros propósitos distintos a los especificados.

Elaborado: Ing. Edgar Tupiza	Revisado: Lcda. Rafaela Grunauer. Gerencia de Calidad	Aprobado: Ing. Ernesto Grunauer Gerencia General
------------------------------	--	---