

El santuario: silencio, intimidad y límites

Mis tres niveles, y quiero que los memorices porque protegen tu profesión. Nivel uno, la frase serena que reencuadra sin escalar: «Prefiero que aprovechemos el tratamiento — concentrémonos en que salga usted como nuevo.» Tono neutro, profesional, sin risita nerviosa que anime y sin brusquedad que convierta la incomodidad en conflicto. La mayoría de las situaciones mueren aquí.

Nivel dos, si insiste: el tratamiento se pausa — las manos se retiran, con calma total: «Vamos a dejarlo aquí por hoy. Le espero fuera cuando esté listo.» No se discute, no se justifica, no se negocia. Tu comodidad y tu seguridad profesional no son un extra del servicio: son su condición. Ningún tratamiento vale trabajarse incómodo.

Y nivel tres, siempre que haya habido nivel dos (y también tras un nivel uno que te haya dejado mal cuerpo): se informa al responsable ese mismo día, con hechos y sin drama, y queda registrado. No es una queja: es un parte profesional que te protege a ti, protege a la siguiente compañera y permite al hotel gestionar al cliente con conocimiento. En el santuario, la serenidad también consiste en saber que tu casa te respalda.