

El incidente delicado: alcohol, conflicto, emergencia

Mi secuencia. Primero, quitar el combustible: el público. Me acerco por su campo de visión —nunca por la espalda—, en voz baja, con su nombre si el barman me lo da: «Señor Torres, ¿me acompaña un momento? Le invito a algo más tranquilo aquí al lado.» Sacarlo del escenario es la mitad de la desescalada: sin espectadores, casi nadie necesita ganar.

Segundo, la conversación aparte: tono sereno, cero sermones («ha bebido usted mucho» solo enciende), opciones dignas — «le acompaño a su habitación» o «le pido algo de comer en un sitio tranquilo». El barman, coordinado con la mirada, ya cortó el servicio de alcohol con elegancia (ficha 24: en voz baja y con alternativa). Si acepta cualquiera de las salidas dignas, todos ganamos y mañana no habrá pasado nada — y ese es el éxito, exactamente ese: que mañana desayune sin vergüenza y sin queja.

Y si escala: contención mínima necesaria, jamás en solitario, aviso inmediato por el canal a responsable —y a asistencia médica o autoridades si hay riesgo real—; nunca el forcejeo evitable ni el cuerpo a cuerpo por orgullo. Tercero, siempre, con calma o sin ella: el registro en el canal autorizado — hora, hechos objetivos, los datos estrictamente necesarios, actuación; con acceso restringido por necesidad de conocer, plazo de conservación documentado en el protocolo y eliminación segura al vencer. El incidente bien registrado protege al huésped, al hotel y, sobre todo, a ti. Lo que no se escribió, mañana lo escribirá otro — a su manera.