

El incidente delicado: alcohol, conflicto, emergencia

*Primero la calma, después el control,
siempre el registro.*

En cinco líneas

Tarde o temprano llega: el huésped que bebió de más y molesta, la discusión que sube de tono, la emergencia real. En esos minutos, el hotel entero se juega su tranquilidad en cómo actúe una sola persona — y la actuación profesional tiene un orden que no se improvisa: desescalar primero (la voz baja, el espacio, la salida digna), contener después (proteger a los demás, aislar la situación, pedir apoyo), y registrar siempre. La regla que lo preside: el objetivo nunca es ganar el incidente — es que termine con el menor daño posible para todos, incluido el protagonista.

El guion, paso a paso

- 1. Desescala con la voz y el espacio.** Voz más baja que la suya (el volumen es contagioso en las dos direcciones), distancia respetuosa, nombre si lo sabes, y la salida digna por delante: «vamos a hablarlo aquí más tranquilos». La mayoría de los incidentes se desactivan cuando alguien deja de subir la escalera.
- 2. Protege el escenario.** Si hay público — y en un hotel siempre lo hay —, la prioridad es separar: invitar a la persona a un espacio aparte, interponer distancia con otros huéspedes, pedir a un compañero que atienda a los afectados. El incidente sin audiencia pierde la mitad de su combustible.
- 3. Contén sin tocar y pide apoyo pronto.** El contacto físico es el último recurso y solo para proteger de un daño inminente — nunca para imponer. Y el apoyo se pide antes de necesitarlo desesperadamente: avisar a tiempo no es debilidad, es la diferencia entre un incidente y un suceso. Si la situación excede al hotel, se llama a la asistencia o a la autoridad que corresponda sin dudar.
- 4. Cierra con registro y con cuidado.** Pasado el momento: parte en el canal autorizado — hora, hechos objetivos, los datos estrictamente necesarios de los implicados, actuación; acceso restringido a quien lo necesita, conservación conforme al protocolo y eliminación segura al vencer — y el cierre humano — los huéspedes afectados atendidos, el equipo que lo vivió respaldado, y la información a dirección para decidir consecuencias con la cabeza fría. Lo que se gestionó bien y se registró, se puede defender siempre.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Personal de seguridad presente	El protocolo lo ejecuta quien esté — camarero, recepcionista, gobernanta — con las mismas tres fases: desescalar, proteger a los demás, avisar. Nadie tiene que ser el héroe: contener y pedir apoyo es la actuación completa, no la mitad.
Protocolo escrito del hotel	El protocolo mínimo se acuerda en el briefing y cabe en tres líneas: quién acude, a quién se llama, dónde se registra. Tres líneas acordadas valen más que un manual que nadie leyó.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Voz baja, salida digna, separar del público, atender a los afectados, registrar todo.	Discutir el fondo con quien no está en condiciones de razonar. Amenazar con consecuencias que no te corresponden a ti.	Humillar o exponer a la persona ante el público — el escarmiento público fabrica el enemigo del hotel. Tocar salvo protección inminente. Y jamás mirar hacia otro lado en una señal de violencia hacia alguien vulnerable: eso se actúa y se comunica siempre.

Errores frecuentes

- ◆ Responder al volumen con volumen: acabas de duplicar el incidente.
- ◆ Resolver solo por orgullo: el que no avisó a tiempo convirtió su valentía en el problema número dos.
- ◆ Olvidar a las víctimas colaterales: la familia de la mesa de al lado también necesita dos frases y una atención.
- ◆ No registrar «porque al final no pasó nada»: pasó — y el registro de lo que casi pasa es el manual de prevención del mes que viene.

LA REGLA DE ORO

**«Primero la calma, después el control,
siempre el registro.»**

El ejercicio de esta ficha

Medianoche: un huésped que ha bebido de más sube la voz en el bar y empieza a molestar a otra mesa. Escribe tu secuencia completa de actuación — aproximación, frases, gestión del público, apoyo, cierre y registro. En la corrección que sigue te comparto mi versión.