

LAS COMPETENCIAS BLANDAS COMO PILAR FUNDAMENTAL EN LAS ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN EJECUTIVA



Por Leonardo Borrero
Consultor de riesgos de seguridad

Lo dijo Aristóteles: *"La habilidad de exponer una idea es tan importante como la idea en sí misma"*.

"Las competencias blandas o "soft skills" son habilidades personales que poseemos y que se pueden utilizar en cualquier campo en el que nos desempeñemos y que nos ayudan a interactuar con los demás". Fuente: <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>

En la mayoría de las instituciones que ofrecen el servicio de entrenamiento y certificación de los Profesionales de protección ejecutiva, se pueden observar que estas capacitaciones se enfocan en transmitir conocimientos específicos y esenciales que les permitan desarrollar sus funciones de manera óptima, para preservar su vida y la del protegido y así debe ser. Sin embargo y para el presente artículo se considera que el adiestramiento y preparación en competencias blandas es tan fundamental como saber disparar un arma de fuego o emplear una maniobra táctica durante una situación de riesgo.

Durante la recopilación de información a través de actividades de benchmarking a más de doce instituciones legamente reconocidas en Colombia que se dedican a la formación, y certificación de profesionales en la protección de personas, se evidencia que la mayoría de sus programas de

carrera no superan los cinco días de capacitación o las cien horas académicas y en muchos de estos Pensum el área socio humanística no corresponde ni siquiera al 3% de la totalidad del curso.

Es por eso que, desde mi humilde opinión, el gerente de seguridad debe gestionar, elaborar e implementar un programa de capacitación enfocado al fortalecimiento de las competencias blandas del personal destinado a la protección ejecutiva.

LAS COMPETENCIAS BLANDAS COMO ARMA PARA REDUCIR EL RIESGO DE TRASTORNOS GENERADOS POR UN ACONTECIMIENTO TRAUMÁTICO O ESTRESANTE.

“Yo tenía 19 años, iba llegando del colegio y cuando la camioneta frenó de repente y luego aceleró arrollando dos personas, una de las personas se levantó y comenzó a disparar al carro mientras el escolta aceleraba, al principio no entendí nada, luego supe que habían tratado de secuestrarme, ahora tengo 43 años y todavía lo recuerdo como si fuera ayer” (Fuente: <https://elpais.com/internacional/2021-01-28/los-testimonios-que-relatan-la-crueldad-del-secuestro-en-colombia.html>)

Los usuarios de los esquemas de protección personal, son individuos únicos con patrones de personalidad completamente diferentes que varían de acuerdo con la edad, la cultura, condiciones especiales, aspectos psicosociales y socioeconómicos. Es allí, donde el PPE **“Profesional en Protección Ejecutiva”** debe contar con las aptitudes necesarias para saber transmitir al usuario que se está presentando un evento disruptivo y las acciones subsiguientes; todo esto con el fin de reducir el impacto que puede generar una amenaza sobre la salud mental del protegido.

ASPECTO CLÍNICO

En este punto, la doctora Cristina Quintero Escobar -Psicóloga Clínica Comunitaria-, magíster en Estudios Territoriales y Coordinadora Nacional del Programa de Salud Mental y Apoyo Psicosocial de la Cruz Roja Colombiana, nos ilustra sobre los trastornos que puede desarrollar un individuo expuesto a un incidente crítico donde se vea amenazada su vida:

Uno de los trastornos más frecuentes que puede desarrollar un usuario al verse involucrado en incidentes críticos, es el estrés agudo. La gravedad de este, depende de las características de personalidad, si padece algún trastorno de ansiedad o antecedentes de TEPT (**Trastorno de Estrés Postraumático**), estos condicionamientos determinan qué tanto daño podría generar el evento disruptivo en la salud mental del protegido.

El desarrollo de las actividades de protección, tienen como único objetivo garantizar la integridad física de un individuo, el PPE está altamente entrenado y preparado para enfrentar y desarrollar los procedimientos necesarios ante una condición de riesgo. Por otra parte, la víctima del ataque, no se encuentra psicológicamente adaptado (a) para que en su entorno se desarrolle una situación de extrema violencia, donde su esquema se vea obligado a emplear todas sus capacidades para salvaguardar su vida (Conducción ofensiva - defensiva- empleo de su arma de dotación). Es por eso que la confianza, la comunicación y la información que se le pueda dar a este beneficiario puede ser determinante para que el incidente crítico no genere altos indicadores de estrés agudo, los cuales suelen manifestarse horas incluso días posteriores al evento traumático. Es fundamental recordar que de persistir o aumentar los síntomas, después de la cuarta semana, ya se debe manejar la hipótesis de un posible TEPT, que podría ser diagnosticado solamente por un Psicólogo o Psiquiatra. Es por eso que cuando hablamos de estos trastornos, existen

determinantes biológicos asociados con la personalidad y factores relacionados con el aprendizaje y la capacitación.

El Profesional en Protección Ejecutiva deberá estar en la capacidad de comunicar y preparar de manera eficaz, directa y adecuada la información y los procedimientos a los que el protegido se tendrá que enfrentar, logrando disminuir el impacto de la situación traumática sobre la salud mental del usuario.

COMPETENCIAS BLANDAS QUE DEBE DESARROLLAR EL ELEMENTO DE PROTECCIÓN

- **Comunicación y escucha activa:** Un Profesional de protección es más efectivo cuando sabe cómo comunicarse con su protegido y su equipo de trabajo, tener la habilidad de comunicar con claridad sus recomendaciones y recibir las de los usuarios es parte clave.
- **Liderazgo:** Liderar no es tarea fácil, no solo implica dar una instrucción. Va más allá. Se trata de lograr que el protegido entienda la necesidad de esta instrucción para aumentar su nivel de alerta y la cultura de seguridad al máximo.
- **Planificación y Gestión del tiempo:** Una buena planificación de las tareas diarias y una mejor organización ayudará a optimizar el tiempo del PPE, para realizar todas las actividades correspondientes.
- **Trabajo en equipo:** “La unión conlleva al éxito”. Saber trabajar en equipo es hoy en día una habilidad indispensable para todos. Es fundamental entender que más allá de la responsabilidad que tiene el Profesional de protección, debe existir una correlación entre el protegido y su protector. Un usuario que conoce sus riesgos se convierte en un apoyo vital que maximiza la efectividad de los profesionales en protección ejecutiva.

- **Flexibilidad:** Los profesionales en la protección, deben estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes tipos de usuarios y los cambios que se presenten dentro de sus actividades, y lo que puede ser determinante en la toma de decisiones.
- **Toma de decisiones:** Dentro de las actividades de protección ejecutiva La toma de decisiones es fundamental. El PPE debe ser un “solucionador de problemas”, que sepa tomar la decisión correcta aún en un evento disruptivo donde se amenace la integridad del protegido y su propia vida.

El “Escolta” como Profesional de Protección Ejecutiva.

El presidente de los Estados Unidos es uno de los hombres más poderosos del mundo, pero incluso siendo tan poderoso, tendrá que obedecer y acatar las recomendaciones del servicio secreto y sus esquemas de protección personal.

Este claro ejemplo nos enseña la importancia de que el usuario reconozca a los comúnmente llamados “escultas” como profesionales de la protección ejecutiva y no como asistentes personales bien vestidos, armados y con lentes de sol.

La preparación, y el fortalecimiento de las competencias blandas contribuyen significativamente a cambiar la imagen que tienen los protegidos sobre sus esquemas de protección personal.

“Cuando llegaba a la empresa, el “escolta” se iba a la cafetería a conversar y tomar café, ver televisión o se recostaba en la camioneta a chatear durante todo el día”.

Un empresario sobre su esquema de protección.

El comportamiento social de los Profesionales en Protección Ejecutiva durante el desarrollo de sus actividades es un **factor determinante** que influye en la percepción

de protección que tiene el usuario, pues de esta depende que sea reconocido como un profesional en protección, o termine ejecutando un gran número de tareas ajenas a la protección ejecutiva.

En conclusión, los Directivos de la seguridad, coordinadores de los Esquemas o jefes de grupo deben propender que el recurso humano destinado a labores de protección, desarrolle estas competencias, garantizando que se preste un servicio acorde a las necesidades del usuario, se cambie la percepción de ocio y se evidencie una gestión de protección integral enfocada en la seguridad física y mental de los protegidos.