

Estrategias y Protocolos de Prevención de los **efectos derivados** de la actuación en situaciones de crisis



**“Intervención en crisis:
carga emocional del
trabajo en el ámbito de los
Cuerpos de Seguridad y
Fuerzas Armadas”.**

AEPREPOL

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES EN EL ÁMBITO POLICIAL

Miércoles, 23 de Octubre de 2019

Horario: De 09:00 a 18:00

MADRID

1


AEPREPOL
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES EN EL ÁMBITO POLICIAL

**Intervención en crisis: carga emocional del trabajo
en el ámbito de las FCS y FAS**

Tomás García Castro - Madrid 23/10/2019

ACLARACIÓN PREVIA

PSICOLOGÍA



Evalúa a la Persona
(procesos mentales y conducta)

2º
REACCIÓN

PSICOSOCIOLOGÍA



Evalúa las Condiciones de Trabajo
(y su posible repercusión en el trabajador)

1º
PREVENCIÓN



*«Mejor es prevenir
que curar»*

**Erasmus de Rotterdam
(1466 - 1536)**



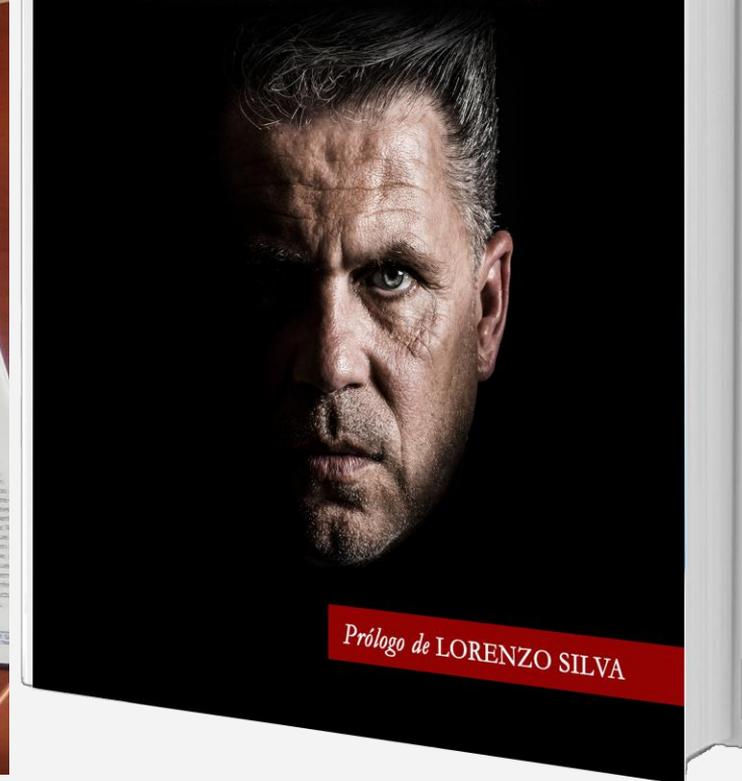
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

TOMÁS GARCÍA CASTRO MÁS ALLÁ DEL ESTRÉS

Retrato del mayor asesino de nuestro tiempo



Prólogo de LORENZO SILVA



El estrés policial

Tomás García Castro

Investigador jefe de la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales de la 2ª Zona de la Guardia Civil (Murcia)

Se presenta con más fuerza la principal problemática psicosocial de uno de los oficios con más riesgo de sufrir estrés en el trabajo el policial. Se abordan así que tiene como pilar fundamental la prevención primaria

INTRODUCCIÓN

"La Guardia Civil pasó el día de la explosión y volaron casi el ochenta por ciento del lugar del suceso, cuando ya los servicios médicos de emergencia de varios países que concurrieron, que fueron e impusieron, como lo veía un sólo cuerpo médico. Sin embargo, cuando se abrieron los puntos de campo, empezaron a aparecer los primeros síntomas de estrés. El punto de fatiga del ser humano, que tiene un límite, se agota con el tiempo. Después que fue eso, inmediatamente lo que empezó a aparecer dos días después o más tarde en el agua cuando no medían

niendo a otro más fuerte. Algunos médicos comentaron de no poder volver a la Guardia Civil. Aquel médico del 111 (Ejército de Murcia) del suceso, T. García Castro, Bialak Publishing, S.L.

Los muchos testimonios que vienen de sus trabajadores a unos niveles de activación fisiológica y emocional tan alta que les impide volver a la Guardia Civil. Desde luego, a la Guardia Civil, una atmósfera de silencio, una atmósfera de violencia de palabras que afecta con años de tiempo, cuando un momento de silencio, un momento de silencio de un momento, como cuando el hecho anterior, a los que deviene por cualquier situación.

El concepto de Psicología Cognitiva y del Trabajo de la Universidad de Madrid, T. García Castro, un estudio de investigación con de amplio alcance en el que, durante los tres años (diciembre de 2012 a febrero de 2016), se analizó el impacto de los cambios en el momento de la intervención policial. Los resultados de dicho proyecto, denominado "Estrés, Intervención y Cambio Profesional de la Guardia Civil", se publicaron en el libro "Estrés y Cambio Profesional de la Guardia Civil", editado por Bialak Publishing, S.L.

Los resultados de dicho estudio, en su totalidad, se publicaron en el libro "Estrés y Cambio Profesional de la Guardia Civil", editado por Bialak Publishing, S.L.

Los resultados de dicho estudio, en su totalidad, se publicaron en el libro "Estrés y Cambio Profesional de la Guardia Civil", editado por Bialak Publishing, S.L.

Los resultados de dicho estudio, en su totalidad, se publicaron en el libro "Estrés y Cambio Profesional de la Guardia Civil", editado por Bialak Publishing, S.L.

NIVEL DE ESTRÉS



Fuentes de estrés

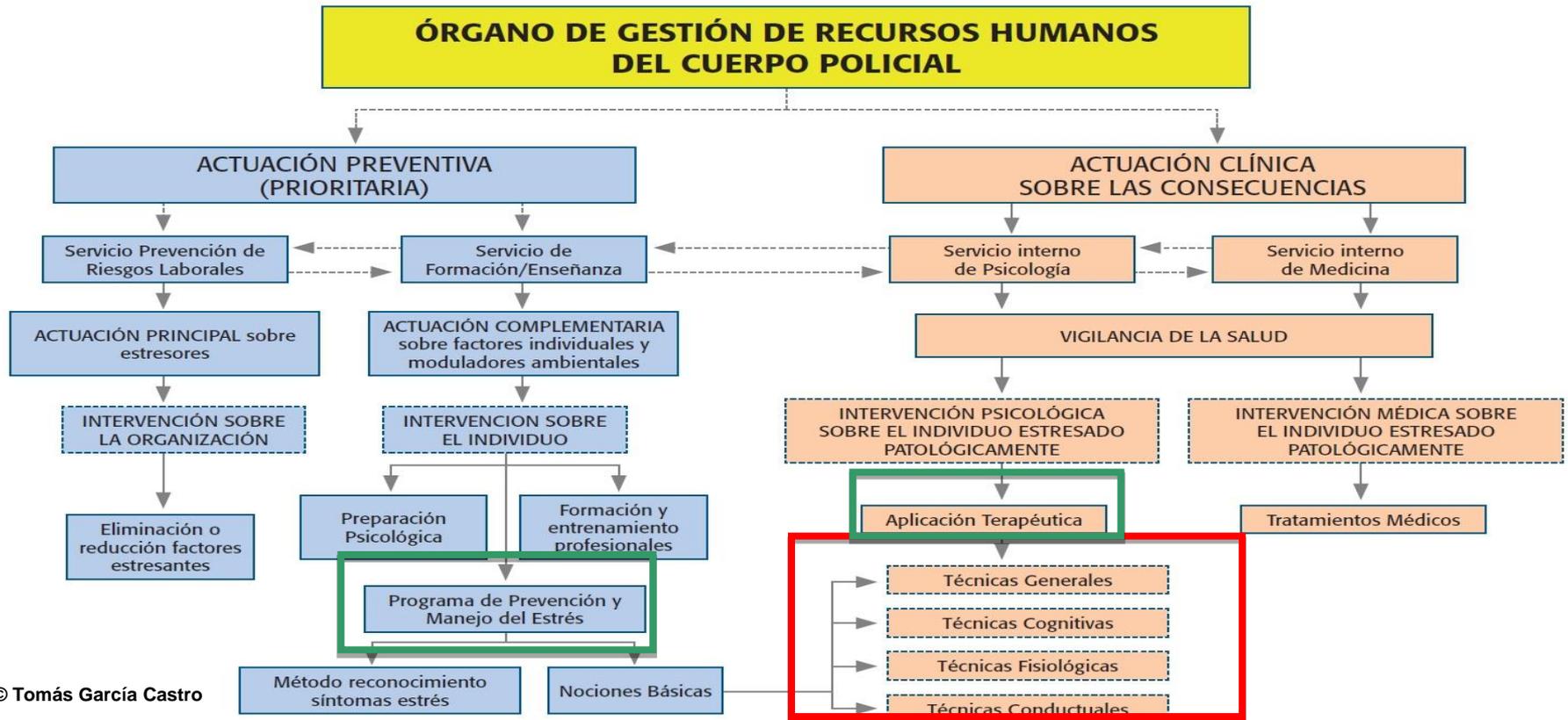
+
-

Susceptibilidad individual

+
-

Moduladores ambientales

■ Cuadro 4 ■ Esquema del plan de acción integral frente al estrés desde la organización policial



© Tomás García Castro

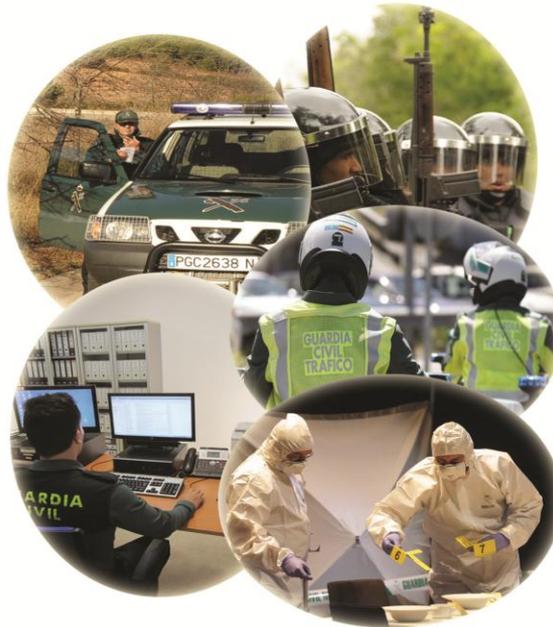




PORQUE TU SEGURIDAD Y TU SALUD TAMBIÉN SON IMPORTANTES

Esta campaña está dirigida a prevenir el estrés laboral y la violencia en el trabajo, riesgos psicosociales que pueden afectar al desarrollo de las tareas y a la seguridad y la salud del guardia civil

RECUERDA:
Más Prevención = Menos Riesgo



5ª ZONA/COMANDANCIA (MURCIA)
OFICINA DE PREVENCIÓN



CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



5ª ZONA/COMANDANCIA (MURCIA)
OFICINA DE PREVENCIÓN



1. QUÉ SON

La posibilidad de que un trabajador sufra un daño debido a ciertas condiciones laborales que afectan al desarrollo del trabajo y a la seguridad y salud del trabajador, y que

están relacionadas con:

- La organización del trabajo
- El contenido del puesto
- La realización de las tareas
- El entorno laboral



4. SUS SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS

PARA EL PERSONAL:

- Irritabilidad y agitación
- Indecisión e inseguridad
- Impulsividad y aislamiento
- Insomnio y agotamiento
- Bajo rendimiento
- Errores y accidentes
- Conductas adictivas
- Trastornos y enfermedades psicosomáticos
- Depresión
- Suicidio

PARA LA UNIDAD:

- Absentismo/Presentismo
- Baja productividad
- Aumento de la siniestralidad
- Rotación del personal
- Quejas del ciudadano
- Pérdida de imagen institucional



2. SUS CAUSAS

TAREAS:

- Sobrecarga/Infracarga
- Ritmo de trabajo muy elevado
- Turnos/Horarios/Pausas inadecuados
- Baja autonomía o control
- Exigencias emocionales altas

UNIDAD:

- Funciones y responsabilidades poco claras
- Comunicación bidireccional deficiente
- Relaciones interpersonales y apoyo social inadecuados
- Reconocimiento insuficiente
- Conciliación trabajo/familia pobre

PERSONAL:

- Conocimientos y habilidades insuficientes
- Motivación baja
- Características personales determinadas
- Conflictos personales trasvasados al ámbito laboral



3. CUÁLES SON

- Estrés laboral
- Violencia interna en la Unidad:
 - * Psíquica
 - * Acoso moral
 - * Acoso sexual
- Violencia externa: de terceros durante el servicio



5. CÓMO PREVENIRLOS

POR EL JEFE DE UNIDAD:

- Clarificar funciones y competencias
- Ajustar las tareas a las capacidades de cada cual
- Fomentar la autonomía y participación del personal
- Optimizar la comunicación bidireccional
- Practicar un liderazgo motivador y equitativo
- Mejorar los recursos de afrontamiento del personal
- Favorecer el trabajo en equipo
- Activar, en su caso, el protocolo de acoso

POR EL PERSONAL:

- Pensar positivamente
- Autoformarse
- Llevar una dieta equilibrada
- Hacer ejercicio físico habitualmente
- Desconectar del trabajo
- Dedicar tiempo al ocio
- Buscar apoyo social en compañeros, familia, amigos o profesionales



Guardia Civil

Riesgos Psicosociales y Gestión del Estrés

Capitán Tomás García Castro



Baeza, 03/06/2019



- Qué son los RIESGOS PSICOSOCIALES
- ESTRÉS Laboral: concepto, causas y consecuencias
- **ESTRÉS Laboral: prevención y manejo**





Estrés Laboral: prevención y manejo



37



Guardia Civil



40







TÉCNICAS DE CARÁCTER GENERAL

- ✓ Desarrollo de un buen estado físico
- ✓ Dieta adecuada y adiós a las adicciones
- ✓ El poder de la risa
- ✓ Distracción y tiempo de ocio
- ✓ Apoyo social





TÉCNICAS DE CARÁCTER CONDUCTUAL

- ✓ Formación en conocimientos profesionales
- ✓ Adiestramiento en destrezas laborales
- ✓ Mejora en habilidades sociales:

- ✓ Empatía
- ✓ Asertividad
- ✓ Escucha activa



3 estilos de comunicación

El bibliotecario



Formación y autoformación



Liderazgo del mando «Carreta»

- ✓ Técnicas solución problemas
- ✓ Técnicas resolución conflictos



La zanahoria



Guardia Civil



44



TÉCNICAS DE CARÁCTER CONDUCTUAL

- ✓ Mejora gestión del tiempo:
 - ✓ Establecer **objetivos** por prioridad
 - ✓ Definir **metas** y submetas
 - ✓ **Priorizar** acciones: 1º Lo importante y urgente. 2º Lo importante y no urgente
 - ✓ Filtrar demandas. Saber **decir «no»**.
 - ✓ **Delegar**.
 - ✓ **Centrarse** en la actividad que se realiza
 - ✓ Sacar provecho de **horas de máximo rendimiento**
 - ✓ Seguir **protocolos operativos** de actuación



TÉCNICAS DE CARÁCTER CONDUCTUAL

✓ Mejora recursos organizativos/tiempo:



MATRIZ DEL TIEMPO DE EISENHOWER		
	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	<p>1 Crisis, problemas que no admiten espera, fechas tope. Estrés HAZLO</p>	<p>2 Preparamos para próximos desafíos, visión de futuro. Satisfacción PLANIFÍCALO</p>
NO IMPORTANTE	<p>3 Imprevistos, interrupciones, complicaciones de última hora. DELÉGALO</p>	<p>4 Trivialidades, pérdidas de tiempo DI «NO»</p>

TÉCNICAS DE CARÁCTER COGNITIVO

✓ Pensamiento positivo



✓ Técnicas específicas:

- ✓ Reorganización cognitiva
- ✓ Modificación de pensamientos automáticos
- ✓ Desensibilización sistemática
- ✓ Inoculación de estrés



Guardia Civil

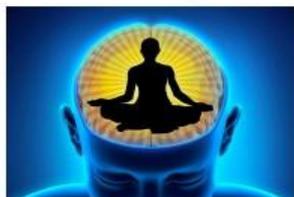


47



TÉCNICAS DE CARÁCTER FISIOLÓGICO

- ✓ Control de la respiración
- ✓ Relajación física
- ✓ Relajación mental





Campaña de prevención de riesgos psicosociales

Conciliar el mejor servicio al ciudadano con la debida seguridad y la salud de los guardias civiles es el objetivo de la Campaña de Prevención de Riesgos Psicosociales puesta en marcha por la 5ª Zona/Comandancia (Murcia), a través de su Oficina de Prevención de Riesgos Laborales, coincidiendo con el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que se celebra anualmente el día 28 de abril.

La campaña, propuesta por la Jefatura de la Zona y autorizada por la Dirección General del Cuerpo, se prolongó durante un mes y estuvo centrada en la difusión entre todo el personal de un tríptico explicativo en el que se expone cómo los riesgos psicosociales (estrés laboral y violencia en el trabajo, tanto interna como externa) pueden estar originados, como en cualquier otra organización, por causas relacionadas con las particularidades de la propia tarea, con determinadas condiciones laborales de la unidad en la que se presta el servicio o/y por condicionantes de tipo personal. Además, el tríptico señala los síntomas de tipo físico, psíquico y conductual que permiten identificar tales

riesgos, así como las posibles consecuencias que para el guardia civil y para la unidad pueden derivarse.

Finalmente, el documento recoge medidas y recomendaciones, tanto para los jefes de unidad como para los agentes, que permiten prevenir los riesgos psicosociales.

TAMBIÉN EN LA ACADEMIA DE BAEZA PARA SARGENTOS Y GUARDIAS ALUMNOS. La campaña llegó también a la academia de guardias de Baeza, donde a comienzos del mes de junio el capitán jefe de la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales de Murcia impartió tres conferencias de una hora de duración a los 200 sargentos alumnos y 1.850 guardias alumnos del centro de formación.

Las charlas, tituladas "Riesgos Psicosociales y gestión del estrés", estuvieron centradas en explicar al alumnado la relevancia que en la actualidad alcanzan tales riesgos en cualquier ocupación, los beneficios de manejar adecuadamente el estrés en el trabajo y cómo poner en marcha diferentes técnicas individuales para su gestión.



**PORQUE
TU SEGURIDAD Y
TU SALUD TAMBIÉN
SON IMPORTANTES**

Esta campaña está dirigida a prevenir el estrés laboral y la violencia en el trabajo, riesgos psicosociales que pueden afectar al desarrollo de las tareas y a la seguridad y la salud del guardia civil

**RECUERDA:
Más Prevención = Menos Riesgo**



**CAMPANA
DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**



**5ª ZONA/COMANDANCIA (MURCIA)
OFICINA DE PREVENCIÓN**

**Intervención en crisis: carga emocional del trabajo
en el ámbito de las FCS y FAS
Tomás García Castro - Madrid 23/10/2019**

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



5ª ZONA/COMANDANCIA (MURCIA)
OFICINA DE PREVENCIÓN

1. QUÉ SON

La posibilidad de que un trabajador sufra un daño debido a ciertas condiciones laborales que afectan al desarrollo del trabajo y a la seguridad y salud del trabajador, y que

están relacionadas con:

- La organización del trabajo
- El contenido del puesto
- La realización de las tareas
- El entorno laboral

2. SUS CAUSAS

TAREAS:

- Sobrecarga/Infracarga
- Ritmo de trabajo muy elevado
- Turnos/Horarios/Pausas inadecuados
- Baja autonomía o control
- Exigencias emocionales altas

UNIDAD:

- Funciones y responsabilidades poco claras
- Comunicación bidireccional deficiente
- Relaciones interpersonales y apoyo social inadecuados
- Reconocimiento insuficiente
- Conciliación trabajo/familia pobre

PERSONAL:

- Conocimientos y habilidades insuficientes
- Motivación baja
- Características personales determinadas
- Conflictos personales trasladados al ámbito laboral

3. CUÁLES SON

- Estrés laboral
- Violencia interna en la Unidad:
 - * Psíquica
 - * Acoso moral
 - * Acoso sexual
- Violencia externa: de terceros durante el servicio

4. SUS SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS

PARA EL PERSONAL:

- Irritabilidad y agitación
- Indecisión e inseguridad
- Impulsividad y aislamiento
- Insomnio y agotamiento
- Bajo rendimiento
- Errores y accidentes
- Conductas adictivas
- Trastornos y enfermedades psicosomáticas
- Depresión

PARA LA UNIDAD:

- Absentismo/Presentismo
- Baja productividad
- Aumento de la siniestralidad
- Rotación del personal
- Quejas del ciudadano
- Pérdida de imagen institucional

5. CÓMO PREVENIRLOS

POR EL JEFE DE UNIDAD:

- Clarificar funciones y competencias
- Ajustar las tareas a las capacidades de cada cual
- Fomentar la autonomía y participación del personal
- Optimizar la comunicación bidireccional
- Practicar un liderazgo motivador y equitativo
- Mejorar los recursos de afrontamiento del personal
- Favorecer el trabajo en equipo
- Activar, en su caso, el protocolo de acoso

POR EL PERSONAL:

- Pensar positivamente
- Autoformarse
- Llevar una dieta equilibrada
- Hacer ejercicio físico habitualmente
- Desconectar del trabajo
- Dedicar tiempo al ocio
- Buscar apoyo social en compañeros, familia, amigos o profesionales

CAMPAÑA «PREVENCIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES»

Infórmate e informa...

Dípticos

- Recomendaciones para prevenir enfermedades por picadura de garrapatas

Tripticos

- **Prevención de riesgos psicosociales**
- Orden y limpieza en el lugar de trabajo
- Trabajar con temperaturas elevadas
- Manejo extintores manuales - portátiles
- Frente al Fuego
- Prevención de incendios en las viviendas
- Seguridad Vial
- Agresiones físicas
- Coordinación de actividades empresariales

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



5ª ZONA/COMANDANCIA (MURCIA)
OFICINA DE PREVENCIÓN

1. QUÉ SON

La posibilidad de que un trabajador sufra un daño debido a ciertas condiciones laborales que afectan al desarrollo del trabajo y a la seguridad y salud del trabajador, y que

están relacionadas con:

- La organización del trabajo
- El contenido del puesto
- La realización de las tareas
- El entorno laboral

4. SUS SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS

PARA EL PERSONAL:

- Irritabilidad y agitación
- Indecisión e inseguridad
- Impulsividad y aislamiento
- Insomnio y agotamiento
- Bajo rendimiento
- Errores y accidentes
- Conductas adictivas
- Trastornos y enfermedades psicosomáticas
- Depresión
- Suicidio

PARA LA UNIDAD:

- Absentismo/Presentismo
- Baja productividad
- Aumento de la siniestralidad
- Rotación del personal
- Quejas del ciudadano
- Pérdida de imagen institucional

2. SUS CAUSAS

TAREAS:

- Sobrecarga/Infracarga
- Ritmo de trabajo muy elevado
- Turnos/Horarios/Pausas inadecuados
- Baja autonomía o control
- Exigencias emocionales altas

UNIDAD:

- Funciones y responsabilidades poco claras
- Comunicación bidireccional deficiente
- Relaciones interpersonales y apoyo social inadecuados
- Reconocimiento insuficiente
- Conciliación trabajo/familia pobre

PERSONAL:

- Conocimientos y habilidades insuficientes
- Motivación baja
- Características personales determinadas
- Conflictos personales trasvasados al ámbito laboral

3. CUÁLES SON

- Estrés laboral
- Violencia interna en la Unidad:
 - * Psíquica
 - * Acoso moral
 - * Acoso sexual
- Violencia externa: de terceros durante el servicio

5. CÓMO PREVENIRLOS

POR EL JEFE DE UNIDAD:

- Clarificar funciones y competencias
- Ajustar las tareas a las capacidades de cada cual
- Fomentar la autonomía y participación del personal
- Optimizar la comunicación bidireccional
- Practicar un liderazgo motivador y equitativo
- Mejorar los recursos de afrontamiento del personal
- Favorecer el trabajo en equipo
- Activar, en su caso, el protocolo de acoso

POR EL PERSONAL:

- Pensar positivamente
- Autoformarse
- Llevar una dieta equilibrada
- Hacer ejercicio físico habitualmente
- Desconectar del trabajo
- Dedicar tiempo al ocio
- Buscar apoyo social en compañeros, familia, amigos o profesionales



2. SUS CAUSAS

TAREAS:

- Sobrecarga/Infracarga
- Ritmo de trabajo muy elevado
- Turnos/Horarios/Pausas inadecuados
- Baja autonomía o control
- Exigencias emocionales altas

UNIDAD:

- Funciones y responsabilidades poco claras
- Comunicación bidireccional deficiente
- Relaciones interpersonales y apoyo social inadecuados
- Reconocimiento insuficiente
- Conciliación trabajo/familia pobre

PERSONAL:

- Conocimientos y habilidades insuficientes
- Motivación baja
- Características personales determinadas
- Conflictos personales trasvasados al ámbito laboral



3. CUÁLES SON

- Estrés laboral
- Violencia interna en la Unidad:
 - * Psíquica
 - * Acoso moral
 - * Acoso sexual
- Violencia externa: de terceros durante el servicio



4. SUS SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS

PARA EL PERSONAL:

- Irritabilidad y agitación
- Indecisión e inseguridad
- Impulsividad y aislamiento
- Insomnio y agotamiento
- Bajo rendimiento
- Errores y accidentes
- Conductas adictivas
- Trastornos y enfermedades psicosomáticos
- Depresión
- Suicidio

PARA LA UNIDAD:

- Absentismo/Presentismo
- Baja productividad
- Aumento de la siniestralidad
- Rotación del personal
- Quejas del ciudadano
- Pérdida de imagen institucional



5. CÓMO PREVENIRLOS

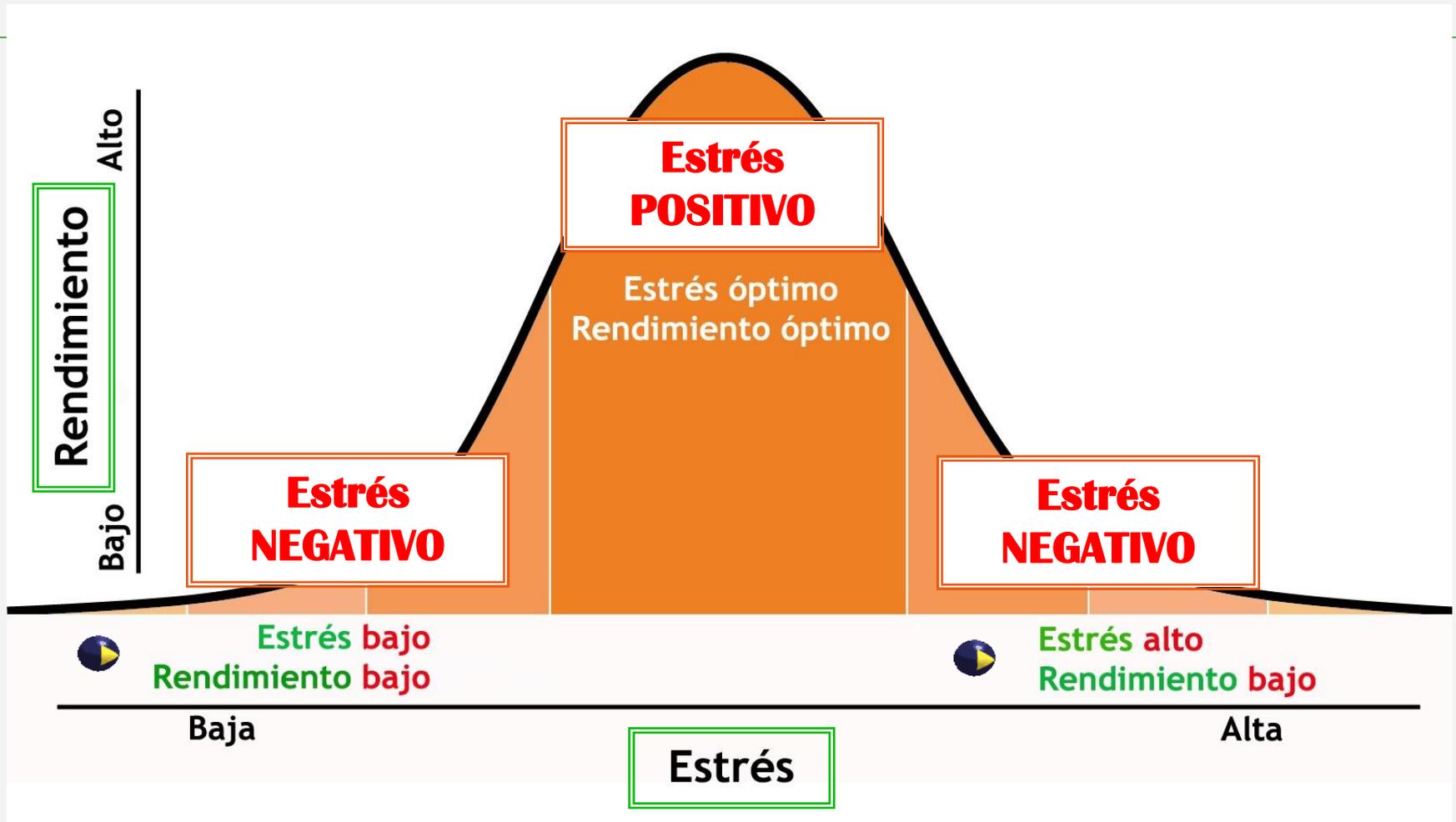
POR EL JEFE DE UNIDAD:

- Clarificar funciones y competencias
- Ajustar las tareas a las capacidades de cada cual
- Fomentar la autonomía y participación del personal
- Optimizar la comunicación bidireccional
- Practicar un liderazgo motivador y equitativo
- Mejorar los recursos de afrontamiento del personal
- Favorecer el trabajo en equipo
- Activar, en su caso, el protocolo de acoso

POR EL PERSONAL:

- Pensar positivamente
- Autoformarse
- Llevar una dieta equilibrada
- Hacer ejercicio físico habitualmente
- Desconectar del trabajo
- Dedicar tiempo al ocio
- Buscar apoyo social en compañeros, familia, amigos o profesionales

ESTRÉS LABORAL



Relación de U invertida del estrés y el rendimiento

RESPUESTA DE ESTRÉS



AMENAZA



ACONTECIMIENTO O SITUACIÓN

Enfrentamientos armados

Auxilio en catástrofes

Orden público

...

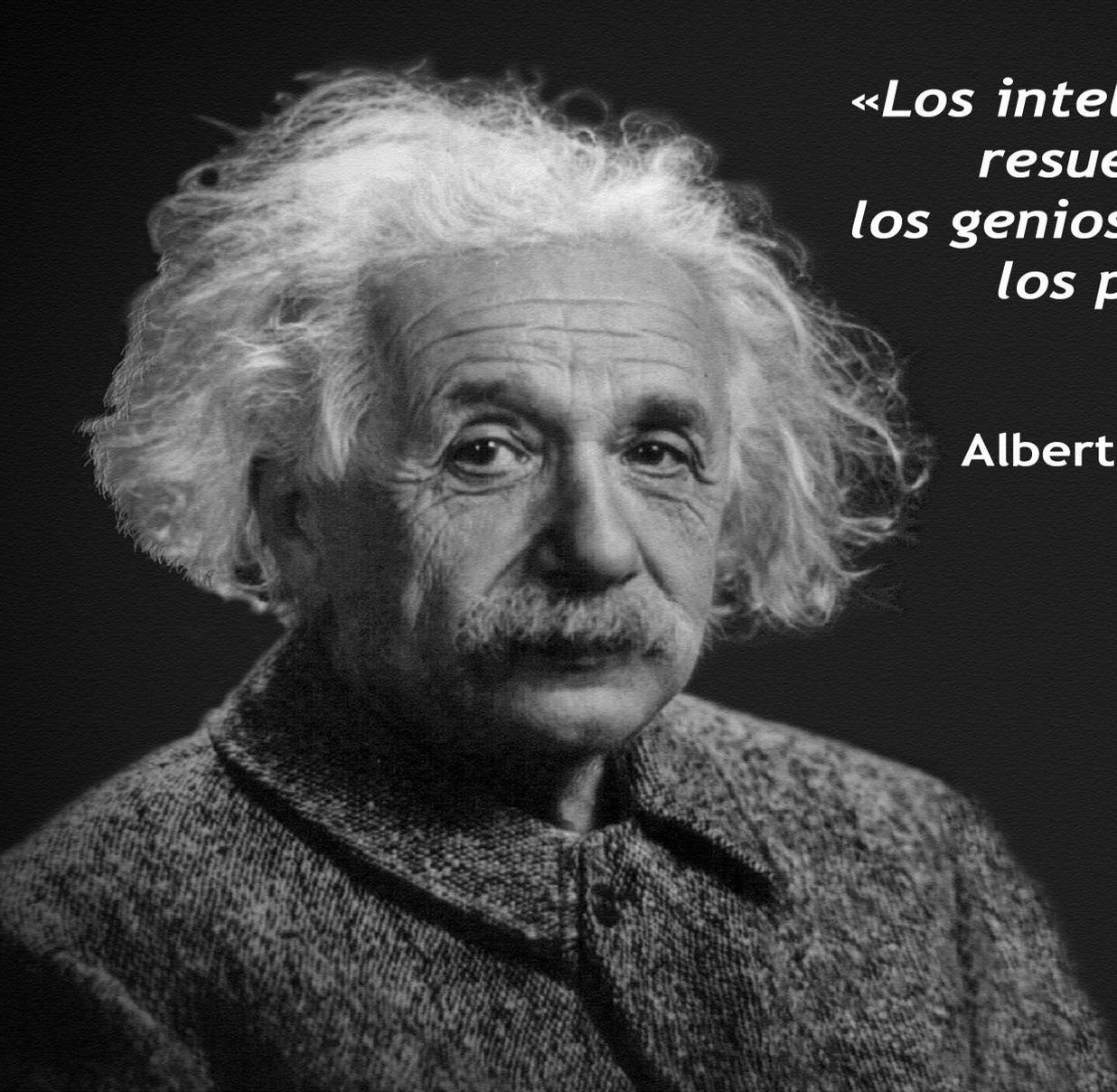


NUESTROS RECURSOS DE AFRONTAMIENTO

Información

Formación Profesional

Adiestramiento
Reconocimiento Síntomas y
Manejo Estrés



*«Los inteligentes
resuelven los problemas,
los genios
los previenen»*

**Albert Einstein (1879 - 1955)
Científico alemán**

**Cita del libro
MÁS ALLÁ
DEL ESTRÉS**

30

GRACIAS



Tomás García Castro