

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

Buenos días.

Deseo en primer lugar agradecer a AEPREPOL la organización de la Jornada y su contenido, y además que me permita compartir mi experiencia con ustedes.

Ingresa en la Policía Municipal de Madrid el 26 de abril de 1982, es decir hace casi 38 años, como Policía básico.

No es necesario señalar que aquella sociedad, inmersa en la transición, era muy distinta de la actual y que las Policías, lo de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad es del año 1986, no tenían mucho, por no decir nada, que ver con las actuales.

Es cierto que ya se empezaba a ser consciente de la necesidad de modernizar las policías para alinearlas con los nuevos tiempos, y a entrever que la herramienta adecuada para ello era la formación.

Pero la formación de los policías tenía una importante carga jurídica.

En nuestro caso leyes y ordenanzas; intervención policial; Código de la Circulación; y relaciones con el ciudadano, buscando inculcar esta última materia el concepto de policía como servicio público.

El stress no existía como el concepto popular actual, y por supuesto no entraba en los planes de estudios ninguna materia que afrontase las situaciones de crisis desde el punto de vista del policía actuante.

Digamos que la capacidad de sobreponerse a las circunstancias, de superar los choques emocionales y de no llevármolos a casa, se daba por supuesta como el valor.

También hay que señalar que es posible que nuestros jefes, muchos de ellos militares de formación clásica, no creyeran necesario trabajar en esos aspectos, pues su concepción de modelo policial era otra y quizá no se paraban a pensar en las necesidades de los policías básicos.

Eran otros tiempos de muchos cambios y no siempre era fácil ir a la velocidad con la que se sucedían los avances sociales.

Resultado, que después de 9 meses de curso básico, la formación que recibimos en materia de control y manejo de las emociones, de actuación ante situaciones de crisis era nula.

Parece que una vez que te pones el uniforme estas capacitado para todo y que cuando te lo quitas, los problemas se quedan en la taquilla.

José Luis Zárraga García.
Intendente Jefe de la Unidad de Atestados de Tráfico
Policía Municipal Ayuntamiento de Madrid

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

En mi caso he dedicado casi 30 años a la investigación de accidentes de tráfico, lo que me ha obligado a presencia muchas situaciones con resultados de heridos muy graves y fallecidos.

En el momento de la intervención en la calle, por la necesidad de afrontar tu tarea de investigación de forma rigurosa, aíslas la parte emocional de la situación, que evidentemente no es agradable y a veces muy dura.

Cuando acabas en la calle, te trasladas al hospital y entras en contacto con los familiares, y de una manera profesional les das y pides datos, le informas de que pueden hacer, y te marchas. Todo muy frío, aséptico.

Las emociones, por dura que sea la situación, te las guardas por segunda vez.

Otra de las situaciones de fuerte carga emocional es la actuación con un fallecido, puesto que tienes que sobreponerte al impacto de una muerte, muchas veces muy violenta, que deja escenas muy cruentas, para realizar tu trabajo técnico, no dejándote influir por la situación.

Una de mis misiones ha sido comunicar el fallecimiento de un ser querido, irrumpiendo en la tranquilidad de sus domicilios y viendo como les cambia la vida en una sola visita.

En este caso no solo son tus emociones las que debes controlar, sino que debes contar con que la reacción del interlocutor va a ser fuerte y debes estar a la altura de la situación.

En un principio la única herramienta con la que contábamos es la habilidad de cada uno para transmitir la noticia con todo el tacto posible, y a partir de ahí intentar atender las reacciones de los familiares, que han ido desde la negación del hecho, “eso es mentira”, a quien ha salido corriendo y ha intentado saltar por una ventana.

Si echamos cuentas, se va produciendo la acumulación de picos de una fuerte carga emocional, pues tras actuar en el escenario del accidente, te vas al hospital y hablas con los familiares de los heridos y después te tienes que ir pensando en cómo afrontas esa entrevista con los familiares del fallecido y ser capaz de controlar la situación resultante.

Una vez que acabas el trabajo la verdad es que se te queda una sensación bastante amarga.

Hoy en día contamos con el concurso del SAMUR para acompañarnos en estas situaciones de fallecimiento, y sus psicólogos intervienen de manera inmediata con los familiares, ayudando al control adecuado de la situación desde una perspectiva muy profesional.

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

Resultado, que poco a poco te vas acostumbrando a convivir con el dolor ajeno ignorándolo, o mejor dicho haciendo como que no te afecta, como si estuvieras por encima de todo y carecieras de empatía con las víctimas.

A lo sumo te permites algún comentario de desahogo con tu compañero, ese con el que pasas más tiempo que en casa, pero siempre breve, no vaya a ser que parezcas un blando. Y en casa esas cosas no se cuentan.

Prueba de ello es que los componentes de atestados que colaboraron en las tareas de inspección ocular del 11 M, acompañando a los jueces, raramente hablan de la situación que vivieron, a lo sumo un gesto de exceso de la situación, pero ni una palabra de desahogo.

Desde luego a cada uno le afectan de forma distinta estas situaciones, pero de lo que no cabe duda es que cada vez que te enfrentas con una de ellas, alguna mella queda, y si tienes suerte a lo mejor se te pasa la vida y no tienes ningún efecto negativo.

Pero no estas a salvo de que cualquier día, por el más nimio de los motivos, esta acumulación te puede pasar factura y además de forma brusca, con lo que tu salud emocional puede sufrir un fuerte golpe.

Yo la verdad es que hasta ahora he tenido suerte y he sido capaz de salir adelante sin muchos problemas, algún bajón anímico, de un día a lo sumo, tras el suceso, pero no está garantizado que esto sea así siempre.

Esta reflexión me lleva a un solo final posible.

No puede fiarse únicamente a la fortaleza o capacidad de abstracción de cada individuo la resolución de los efectos anímicos que pueda provocar una situación de trabajo en crisis.

Hay que trabajar en dos aspectos, el primero en formar preventivamente a los agentes en cómo gestionar el aspecto emocional de nuestro trabajo, asumiendo que existe, y facilitarles herramientas para resolver la situación en el momento de actuar y para superar los momentos inmediatamente posteriores.

También que posean la información suficiente que les permita detectar hasta qué punto les afecta la situación a lo largo del tiempo y a partir de qué momento necesitan acudir a un apoyo especializado.

En segundo lugar potenciar los servicios internos de apoyo psicológico, en dos facetas distintas.

Es muy importante crear programas de detección precoz de riesgo generado por la acumulación de episodios de tensión, para evitar que brote de forma aguda, dando

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

lugar a situaciones potencialmente peligrosas tanto para el que la sufre como para su entorno.

La realización de pruebas de idoneidad periódicas, de calidad, que permitan detectar estas situaciones es una asignatura pendiente.

También es necesario normalizar el uso de estos servicios, facilitando su acceso y evitando la estigmatización de aquel que acude a ellos, que no es un blando o un loco, es alguien bastante consciente de sus capacidades y limitaciones y que está dispuesto a actuar cuando se encuentra rebasado.

Nos queda mucho camino, puesto que al margen del esfuerzo de las diversas administraciones para afrontar el problema, es necesario hacer mucho trabajo de cambio de percepción entre los miembros de los diferentes Cuerpos, en el sentido de que se vea con normalidad el acudir a un profesional de la psicología que facilite la prevención y resolución de problemas, en definitiva en mejorar la salud.