

## VULNERABILIDAD POLICIAL Y CARGA EMOCIONAL

En el principio de mi actividad laboral en prevención de riesgos laborales me encontré con un gran número de funcionarios policiales que manifestaban que ya sabían que existían riesgos en su profesión, pero que asumían los mismos como una parte esencial de la misma. Pensaban que materializar esos riesgos en daños para la salud era poco probable. Esa actitud o sentimiento de invulnerabilidad con la percepción de ser distintos ha sido denominada por algunos psicólogos como el síndrome de John Wayne que indica la tendencia policial a endurecerse emocionalmente.

Sin embargo, la realidad es que la permanente actuación en acciones puntuales o incidentes críticos provoca que el funcionario policial tenga una alta vulnerabilidad al estrés. La carga emocional del funcionario policial puede estar provocada por dos tipos de situaciones claramente delimitadas, por un lado se dan situaciones en que el policía es testigo de hechos delictivos que causan sufrimiento en otras personas y, por otro lado, sufren experiencias laborales que le causan a él mismo ese sufrimiento. Las intervenciones policiales en las que puede ser objeto de agresiones verbales o físicas o aquellas en que se encuentra expuesto al dolor ajeno de víctimas provocan una alta carga emocional que puede manifestarse de diferentes maneras, como síndrome de agotamiento psicosocial o estrés postraumático secundario. En este campo es importante destacar los estudios realizados por la psicóloga D<sup>o</sup> Concepción Puelles Casenave.

Una carga emocional alta que origina estrés tiene efectos sobre el individuo, sobre su familia y la sociedad. Según Fernando Pérez Pacho *“El TEP es un serio problema en las labores policiales de campo, así como en los cuerpos de intervención en crisis y emergencias. Policías y personal de emergencias suelen estar expuestos de forma rutinaria a sucesos traumáticos y presiones cotidianas que requieren una actitud de fortaleza defensiva de adaptación, temperamento y entrenamiento.. Los policías suelen enfrentarse a sujetos de la peor calaña, asesinos brutales, crueldades y horrores que el resto vemos sólo por televisión. Además de esto, la policía suele ser el foco de críticas y quejas de los ciudadanos, los medios de comunicación, el sistema judicial, los abogados, los servicios sociales, los propios mandos, responsables políticos, etc. Aunque un policía pueda soportar todo esto con entrega y dedicación, es evidente que existe un punto de ruptura. En un momento dado, este punto de ruptura puede ser cualquier incidente crítico.. Para algunos policías, la ruptura no procederá de un incidente específico, sino que responderá a la acumulación de una serie de estresores a lo largo de su trabajo policial”*

. A nivel individual pueden aparecer una serie de signos o síntomas a nivel fisiológico (dolor de cabeza, temblores, hipertensión...), a nivel motor (hiperactividad, nerviosismo, retraimiento,..), a nivel cognitivo (confusión, concentración, desorientación,..) a nivel emocional (tristeza. Culpas...). En el nivel familiar puede provocar conflictos, discusiones, sobreprotección.... y a nivel social puede originar alteración de la conducta, comportamiento antisocial o asunción de riesgos innecesarios.

Para evitar los impactos negativos de esta carga emocional deben diseñarse planes dirigidos con identificación de riesgos y planificación de una actividad preventiva. Como en toda actividad preventiva es fundamental conocer los riesgos y tener una actitud proactiva, por ello es fundamental la prevención primaria.

En nuestro Servicio el grupo de Ergonomía y Psicosociología que dirige Antonio José Adan Muñoz (Psicólogo) ha realizado un interesante estudio sobre evaluación específica de riesgos asociados con la exposición a casos y materiales traumáticos. El estudio se centraba en una unidad especializada de delitos tecnológicos relacionados con pornografía infantil expuestos a visionado de situaciones traumáticas. En la bibliografía vemos numerosos estudios en los que, con frecuencia, se emiten pautas de conducta e iniciativas pero en las que no se relatan los sentimientos de los afectados. En este estudio se analizan como afectan las vivencias del trabajo en las relaciones con su familia y amistades habiéndose encontrado las siguientes repercusiones en la esfera social y familiar.

### ¿De qué manera ha afectado su trabajo a las relaciones con su familia y amigos

- No le ha afectado	58%
- Evita hablar del trabajo o lo hace de forma general	21%
- Mantiene el trabajo al margen de la familia	
- Sentimientos de protección y desconfianza.	16%
- Estar más alerta en las relaciones de los hijos	
- Advierte a las personas cercana de los riesgos relacionados con los menores	10%
- Menos aguante con la familia.	5%
- Enfados más frecuentes	

## ¿De qué manera ha afectado su trabajo a las relaciones con sus hijos?

- No le ha afectado (el 83% tiene hijos y el 17% no los tiene).	32%
- Mayor necesidad de protección (aún en aquellos que no tienen hijos)	26%
- Desconfianza hacia los adultos con los que interactúa (a nivel escolar, lúdico, familiar,...)	16%
- Mayor conciencia de la necesidad de adoptar precauciones ante las nuevas tecnología: les pregunta, aconseja, etc.	16%
- Nerviosismo cuando sus hijos están con otros hombres (incluso familiares)	11%
- Valoran más los riesgos	5%
- Siempre tiene en la cabeza que algún día surja algún problema de acoso	5%
- Las relaciones son más tensas, se preocupan el doble por todo	5%

Como puede observarse existe una repercusión importante en el ámbito familiar intentando, en unos casos, mantener a la familia al margen del trabajo pero a la vez aumentando la necesidad de protección de los hijos.

Es importante destacar que la organización del trabajo es fundamental en la prevención de los daños a la salud. Por ello se introdujo en el estudio la pregunta de que es lo que más le ayudaba para hacer su trabajo. Llama la atención que junto al logro de la obtención del objetivo de la investigación se significara como importante el apoyo de los compañeros y jefes y las buenas relaciones con el grupo.

- El apoyo de mis compañeros y jefe	42%
- Las buenas relaciones en el grupo	42%
- Detener a los pederastas, su procesamiento y encarcelamiento	42%
- La satisfacción de proteger a los menores	42%
- Evitar que haya más víctimas	42%
- El sentimiento de hacer las cosas bien para obtener resultados óptimos	5%
- Tener buena información de las tareas que me mandan realizar	5%
- Disponer de medios materiales	5%
- No pensar en lo que tengo que visualizar	5%
- Pensar que es un bien necesario	5%
- Pasear y hacer deporte	5%

Además de intentar entender que es lo que sienten las personas afectadas y la repercusión de su trabajo en la esfera familiar es importante conocer que propuestas piensan los trabajadores que pueden establecerse para paliar los efectos negativos del trabajo. Las respuestas obtenidas son las siguientes:

## ¿Qué es lo que la organización podría mejorar para facilitar su trabajo?

- Aumentar el reconocimiento del trabajo del grupo	
- Reconocer la calidad del trabajo realizado y valorar su eficacia	
- Valorar más parámetros como la dificultad de la investigación, el tipo de material y asuntos con los que se trabaja (identificar y tratar con las víctimas), en vez de la mera estadística.	58%
- Apoyo psicológico: implantar controles periódicos con personal psicólogo	31%
- Formación en técnicas de asertividad	
- Implantar un sistema de supervisión de los agentes que trabajan con estos contenidos	21%
- Crear la figura del supervisor que permita compartir los casos	
- Recibir formación especializada en redes, informática, etc.	16%
- Implantar los traslados o cambios de actividad temporales para permitir el descanso y recuperación	16%
- Adecuar el horario para disponer de tiempo libre	
- Crear la especialidad de Protección al menor como en Comisaría General	5%
- Evitar retirar al agente con una investigación en curso para otras tareas	
- No pensar en lo que tengo que visualizar	5%
- Recibir información del puesto de trabajo y de los riesgos laborales	5%

Como consecuencia de los datos obtenidos se realizó la siguiente propuesta de planificación de actividad preventiva,

FACTORES DE RIESGO		PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS (La Unidad puede, en cualquier caso, implantar otras medidas adicionales y personalizar las aquí incluidas en función del conocimiento real de las condiciones de trabajo)
DE	Demandas emocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de tareas.</li> <li>- Limitación del tiempo de exposición diario alternando con otras actividades o tareas.</li> <li>- Herramientas de trabajo: dotar a las unidades de las herramientas adecuadas y necesarias para su trabajo, especialmente aquellas que permitan el filtrado y preselección de contenidos de manera automática y reduzcan la necesidad de visualizar la totalidad de la documentación intervenida.</li> <li>- Sesiones (debriefing) informales periódicas entre los miembros del grupo y dirigidas por (según el caso):               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el responsable natural del grupo de trabajo</li> <li>b) un psicólogo formado y conocedor de las peculiaridades del trabajo con la operativa, casos y materiales específicos de ambas actividades policiales.</li> </ul> </li> <li>- Disponibilidad de Apoyo psicológico continuado (consejo psicológico y rehabilitación).</li> <li>- Vigilancia de la salud: reconocimientos obligatorios y periódicos, con carácter anual, por el alto riesgo de desarrollar sintomatología traumática.</li> </ul>

FACTORES DE RIESGO		PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS (La Unidad puede, en cualquier caso, implantar otras medidas adicionales y personalizar las aquí incluidas en función del conocimiento real de las condiciones de trabajo)
SC	Sobrecarga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de tareas.</li> <li>- Limitación del tiempo de exposición diario alternando con otras actividades o tareas.</li> <li>- Herramientas de trabajo: dotar a las unidades de las herramientas adecuadas y necesarias para su trabajo, especialmente aquellas que permitan el filtrado y preselección de contenidos de manera automática y reduzcan la necesidad de visualizar la totalidad de la documentación intervenida.</li> </ul>
AU	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar a los agentes capacidad para auto-gestionar las investigaciones asignadas</li> </ul>
ES	Estilo de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de los mandos a cargo de estas unidades sobre la naturaleza específica de la actividad, contenidos, consecuencias, indicadores de riesgo, prevención e intervención, liderazgo y organización del trabajo.</li> <li>- Potenciar en los mandos de los grupos las funciones de mentor, especialmente con el personal menos experimentado. Este rol incluye tanto el interés por el desarrollo de las tareas como el estado emocional de los agentes.</li> </ul>

Desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se entiende que es preciso priorizar medidas desde la prevención primaria. La intervención, a este nivel, consiste en la adopción de medidas generales o de amplio espectro cuya finalidad es evitar que aparezca el problema o patología mediante el uso de técnicas que buscan la reducción o eliminación de los factores de riesgo.

La prevención primaria debe realizarse en la selección del personal, sobre todo para ciertas actividades más estresantes, con la información y formación precisa en reconocimiento de estresores y técnicas y habilidades en el manejo del estrés. Con ello se conseguirá un manejo adecuado de las situaciones estresante. Dentro de la atención primaria deberíamos encontrar el apoyo psicológico o psicoterapéutico necesario. La formación en técnicas para el conocimiento, manejo u control del estrés es fundamental. Por ello, hemos instaurado las siguientes actividades formativas

<b>ESTRÉS POLICIAL I</b>	<b>ENERO</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>PN</b>	<b>25</b>	<b>15 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>TRATAMIENTO DEL ESTRÉS</b>
<b>ESTRÉS POLICIAL II</b>	<b>MAYO</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>PN</b>	<b>25</b>	<b>15 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>SUPERACIÓN DEL ESTRÉS</b>
<b>GESTIÓN EMOCIONAL</b>	<b>ABRIL</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>SUPERIOR/FAC —EJEC./TÉC.</b>	<b>30</b>	<b>15 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>GESTIÓN RECURSOS HUMANOS</b>
<b>GESTIÓN EMOCIONAL</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>BÁSICA Y SUBINSPECCIÓN</b>	<b>30</b>	<b>15 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>GESTIÓN RECURSOS HUMANOS</b>
<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>MARZO</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>JUDICIAL, CIENTÍF. SEG. CIUD</b>	<b>30</b>	<b>15 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>RIESGOS ESPECÍFICOS SSEE</b>
<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>JUDICIAL, CIENTÍF. SEG. CIUD</b>	<b>30</b>	<b>15 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>RIESGOS ESPECÍFICOS SSEE</b>
<b>GEST. ESTRÉS A TRAVES YOGA</b>	<b>JUNIO</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>PN</b>	<b>25</b>	<b>20 HORAS</b>	<b>CAE</b>	<b>SPRL</b>	<b>GEST. ESTRÉS A TRAVES YOGA</b>

La prevención secundaria se centra en la detección del daño psicológico en sus fases iniciales o estadios precoces o prepatológicos, en los que la adopción de medidas adecuadas puede frenar o impedir su progresión. A este nivel se proponen las siguientes actuaciones dirigidas a prevenir situaciones de vulnerabilidad tras la participación en intervenciones sensibles o en retornos a la actividad tras bajas prolongadas. En la prevención secundaria destacaríamos la necesidad de establecer turnos de trabajo y descansos adecuados. Es importante diseñar un espacio libre de estrés y promover el compañerismo y apoyo mutuo, creando un espacio diario de encuentro. Sería interesante establecer un DEFUSING como un encuentro grupal breve al finalizar el servicio o tras un incidente crítico que permita la expresión de las emociones de cada uno de los intervinientes, Son sesiones cortas de 30- 60 minutos que requieren la presencia del Jefe del grupo.

En los casos de intervenciones en crisis sería necesario establecer un DEBRIEFING a las 48-72 horas como una técnica de intervención grupal

Entra otras medidas a adoptar se encuentran las siguientes:

Implantación de recursos de apoyo y asistencia psicológica en la zona de operaciones a los agentes intervinientes en situaciones de emergencia y catástrofe.

Intervenir con los actuantes que han tenido que hacer uso de su arma reglamentaria.

Intervenir con los actuantes que han resultado heridos de gravedad o lo han sido sus compañeros.

Proporcionar recursos de apoyo y consejo psicológico a agentes destinados en especialidades como violencia de género, pornografía infantil, menores, autopsia e identificación de cadáveres, etc.

Llevar a cabo el seguimiento y ofrecer recursos de apoyo en supuestos de retorno a la actividad tras bajas prolongadas.