

El estrés policial

Tomás García Castro

Teniente Jefe de la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales de la 5ª Zona de la Guardia Civil (Murcia)

Se presenta con claridad la principal problemática psicosocial de uno de los colectivos con más riesgo de sufrir estrés en el trabajo: el policial. Se abordan sus fuentes, sus demoledoras consecuencias y las líneas maestras de un plan integral que tiene como pilar fundamental la prevención primaria.

INTRODUCCIÓN

“La Central nos pasó el aviso de la incidencia y volamos con el coche-patrulla hasta el lugar del suceso. Cuando mi compañero y yo llegamos a la playa, los servicios médicos de emergencia ya trataban de reanimarlos rodeados de varias personas que contemplaban, con horror e impotencia, cómo la vida de aquella pareja de infantes pendía de un hilo; cómo aquellos dos pequeños cuerpos inmóviles estaban a punto de abandonar, para siempre, la etapa más fantástica del ser humano, esa época vital en la que la persona apenas es consciente de los problemas del mundo adulto. Supongo que fue eso, precisamente, lo que empujó a aquellos dos pequeños a meterse en el agua cuando no debían.

El niño, de ocho años, se salvó. Su hermana, de siete, no lo consiguió, a pesar de la hora y media larga durante la cual aquel médico, en un alarde de profesionalidad casi sobrehumano, intentó e intentó salvar su vida, sin conseguirlo. Cada soplo que el doctor exhalaba en su boca, cada golpe que imprimía a su pequeño corazón, era mi

aliento y eran mis fuerzas. ¡Aquella maldita sensación de no poder ayudar a la pequeña! ¡Aquel maldito día...! “. (Fragmento de “Más allá del estrés”. T. García Castro. Bubok Publishing, S.L.).

No muchas ocupaciones pueden llevar a sus trabajadores a unos niveles de activación fisiológica y emocional tan intensos como los que puede llegar a originar la actividad policial: una amenaza terrorista, un episodio de violencia de género, una alteración grave del orden público, un atraco con armas de fuego, un incendio, un intento de suicidio, un auxilio a las víctimas de una catástrofe, a los heridos de un accidente de tráfico o, como narra el relato anterior, a los golpeados por cualquier desgracia.

El catedrático de Psicología Cognitiva y del Trabajo de la Universidad de Maastricht, Fred Zijlstra, dirigió un estudio de investigación de ámbito europeo en el que, durante más de tres años (diciembre de 2002 a febrero de 2006), se analizó el impacto del estrés en el absentismo laboral en varios países europeos. Los resultados de dicho proyecto, denominado “Stress Impact”, señalan como profesiones de “alto

riesgo” en el padecimiento del estrés las de maestro, enfermero, médico, trabajador social y policía.

Las conclusiones de dicho estudio no son sino la confirmación de otros anteriores desarrollados por los profesionales de la psicología que señalan a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad entre los trabajadores con más riesgo de estrés laboral. Así, por ejemplo, en el año 1994, Casanueva y Di Martino situaban a los agentes de policía en segundo lugar en la incidencia de estrés laboral, sólo superados por los trabajadores de la minería. En 1999, Sánchez Milla señalaba que la profesión policial constituye uno de los grupos ocupacionales donde los factores estresantes adquieren un importante relieve, tratándose de una profesión estresante “per se”. En el mismo sentido, Ruiz Ramírez afirmaba, en el año 2002, que los miembros de la policía constituyen una población especialmente sensible a los factores de estrés y sus consecuencias, debido a que muchas de las demandas laborales a las que deben enfrentarse son impredecibles, poco estructuradas y cualitativamente significativas.



UN POCO DE HISTORIA

La Santa Hermandad de España, la primera fuerza policial de Europa, ya fue creada en el año 1476 por los Reyes Católicos con la “estresante” misión de salvaguardar la seguridad en los caminos de Castilla, una función que hoy, más de quinientos años después, aún conserva, y a la que con el paso de los siglos ha unido otras muchas, tanto o más “estresantes”, como, por ejemplo, la prestación de auxilio a los ciudadanos en cualquier situación de peligro.

De este modo, en la actualidad, la policía es un pilar fundamental en todo estado moderno, un servicio público in-

dispensable para el buen funcionamiento de la sociedad. Para el ciudadano encarna la esperanza de resolución de todo tipo de dificultades, son un pronóstico feliz frente a la adversidad, cualquiera que sea su naturaleza.

Sin embargo, y tal y como sucede con otros servicios de emergencia, todo ello no es, desde el punto de vista de la seguridad y la salud laboral, gratuito para los agentes. Y es que muchas de las actividades a las que deben enfrentarse en su quehacer diario, como los comportamientos agresivos o violentos propios de los sectores delincuenciales en los que el agente de policía debe moverse con asiduidad, guardan una importante

similitud con otros escenarios que están íntimamente ligados a los mismísimos orígenes de la investigación científica sobre el estrés.

Así, Richard S. Lazarus, doctor en psicología por la Universidad de Pittsburg y gran estudioso del tema, explicaba en su libro “Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud”, cómo en el año 1940, cuando se graduó y accedió a su primer trabajo académico, el estrés no despertaba interés público ni científico alguno, y señala que la guerra es, con total legitimidad, un motivo fundamental para su aparición. Durante la Primera Guerra Mundial, la crisis emocional inducida por el combate era atribuida, erróneamente, a los efectos cerebrales de los enormes ruidos de las explosiones. Con posterioridad, durante la Segunda Guerra Mundial, se reconoció una causa psicológica, y los trastornos derivados del combate pasaron a denominarse neurosis de guerra o fatiga de batalla —términos que, tras la Guerra de Vietnam, fueron permutados por los de “trastorno por estrés postraumático”—. En los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, la cúpula militar continuó poniendo de manifiesto su preocupación por el problema, a la espera de que las investigaciones esclarecieran, por un lado, cómo seleccionar a los hombres de combate más resistentes al estrés y, por otro, cómo entrenar a las personas para el manejo efectivo del estrés de combate y sus efectos negativos. Pero, tras la citada guerra, se hizo patente algo más: el estrés no afectaba sólo a los soldados, sino a todos, y todos debíamos aprender a manejarlo.

LAS FUENTES DEL ESTRÉS POLICIAL

Aunque posiblemente los riesgos y peligros inherentes a la tarea policial sean los estresores de mayor potencial en cuanto a su intensidad, no son



■ Cuadro 1 ■ Aspectos estresantes y gratificantes en policía de países bajos (% De veces que se mencionaron)

CAUSANTES DE DISTRÉS (878 aspectos mencionados)		GRATIFICANTES (963 aspectos mencionados)	
AGENTE	%	AGENTE	%
Gestión deficiente/mala	26	Contacto con civiles	61
Situaciones emocionalmente difíciles	25	Trabajo variado	41
Reorganización	21	Asistencia y valor para la sociedad	35
Trabajo de oficina/interno	19	Aspectos especiales del trabajo	30
Poca eficiencia de las acciones policiales	17	Cooperación con los colegas	28
Trato con personas difíciles/no deseadas	16	Libertad/responsabilidad	21
Administración	12	Trabajo a turnos	14
Trabajo a turnos	11	Captura de un ladrón	11
Organización burocrática/ineficiencia	11	Tensión/acción	9
Parte específica del trabajo	11	Trabajo en el exterior	6
Actitud negativa ante civiles	11	Sueldo	3
Uso de la violencia por policías	11	Papel de la policía	3
Peligros del trabajo	9	Agradecimiento de los civiles	2
Circunstancias del trabajo	9	Otros	6
Colegas machistas, no motivados	8		
Carga de trabajo	7		
Mediación en conflictos de larga duración	6		
Informe accidentes de menor importancia	4		
Sanciones inadecuadas	3		
Papel limitado de la policía	3		
Otros	5		

Fuente: N. Kop; M. Euwema; W. Schaufeli: «Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers», en *Work and Stress*, 1999, vol. 13, núm. 4, págs. 326-340; citado por la Oficina Internacional del Trabajo (2003).

ni mucho menos los únicos, ni tan siquiera los más habituales. Las fuentes de estrés del mundo policial pueden ser múltiples, dependiendo de la zona en la que nos encontremos, del puesto de trabajo que cada agente ocupe o, incluso, de la época del año a la que nos refiramos, dado que el trabajo policial suele estar marcado por un importante factor de estacionalidad, con unos períodos de mucho trabajo y otros de relativa calma.

Podrían ser divididos en dos grandes grupos: los estresores inherentes a la tarea y los estresores relacionados con la organización en la que la misma se desarrolla. En el primer grupo se encontrarían los peligros propios de su complicada labor y los impactos emocionales derivados del continuo trato con los problemas de otras personas, mientras que en el segundo, que según algunos estudios estresan a estos profesionales tanto o más que los aspectos relacionados con el contenido de su trabajo, se hallarían, entre otros, la escasez de personal y su consecuente sobrecarga de trabajo, la insuficiencia o precariedad de recursos, el trabajo a turnos, la falta de comunicación y consulta, el escaso apoyo de los superiores...

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que *“resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante. Muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerbaban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo. Las situaciones susceptibles de degenerar en violen-*

cia son intrínsecamente estresantes, y el estrés se agudiza significativamente si la escasa dotación de personal complica la prestación de apoyo o si el policía afronta una sobrecarga de trabajo notable”.

En el cuadro 1 se enumeran los aspectos relativos al estrés y a la gratificación en la labor de los funcionarios de policía frecuentemente reiterados por 358 agentes de los Países Bajos, expresados como porcentaje de menciones para cada uno de los aspectos.

CONSECUENCIAS DEMOLEDORAS

La Comisión Europea afirma que el estrés no es sino un conjunto de mecanismos potencialmente patógenos (causantes de enfermedades) entre cuyos resultados figura incluso la muerte.

Y es que la repetición continuada de episodios estresantes a menudo desemboca en un estado de fatiga que puede hacer que disminuya el rendimiento, predisponiendo a la derrota y provocando errores y accidentes que, en el peor de los casos, pueden llegar a tener trágicas consecuencias. Si, además, el afectado no llega a recuperarse de los efectos del estrés y su estado de agotamiento se prolonga en el tiempo, acabarán apareciendo determinadas patologías o enfermedades como consecuencia del estrés crónico.

En el ámbito policial, el tratamiento diario de ciudadanos con problemas, que demandan del agente una actuación eficaz no siempre posible de alcanzar, puede convertirse en una importante fuente de estrés negativo, y conducir al agente a sentimientos de “no poder ayudar”, una consecuencia que, a su vez, se ha relacionado con el “burnout” o síndrome de estar quemado en el trabajo.



Un estudio realizado por Price y Spence en el año 1994 estimaba que al menos un 20% de los policías podrían ser víctimas de este síndrome, una de las posibles consecuencias del estrés que, a su vez, puede llevar a los agentes a un importante nivel de agotamiento físico, insomnio, ansiedad, desánimo, abuso de alcohol, actitudes negativas, sarcásticas, cínicas y poco colaboradoras, conflictos interpersonales en el ámbito laboral y familiar...

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) afirma, en tal sentido, que el estrés derivado del trabajo de la policía puede provocar problemas tan graves como las desavenencias conyugales, el alcoholismo y hasta el suicidio.

En España, un estudio elaborado en el año 2008 a instancias de la Confede-

ración de Seguridad Local, organización que agrupa a las asociaciones sindicales de los funcionarios de la policía local en nuestro país, señala que el 65% de los agentes padece estrés y un 50% presenta alteraciones del sueño, uno de sus posibles efectos.

A nivel internacional, las investigaciones desarrolladas por diferentes autores desde la década de los años 60 demuestran cómo, dentro del ranking de indicadores sanitarios del estrés, la profesión policial presenta cotas elevadas en parámetros como el consumo de alcohol, los suicidios, los trastornos digestivos y cardíacos, los estados psicológicos negativos (desgaste emocional, frustración, depresión, ansiedad, ira...) y los trastornos del sueño.

En España, resulta ciertamente difícil encontrar estudios relacionados con los factores del estrés en el ámbito policial

■ Cuadro 2 ■ Algunas consecuencias del estrés en una organización

- Aumento de incidentes y accidentes.
- Incremento del absentismo.
- Disminución de la productividad (en cantidad, calidad o en ambas).
- Incremento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Necesidad de mayor supervisión del personal.
- Aumento de quejas de los ciudadanos.
- Empeoramiento de relaciones interpersonales y del clima laboral.

y sus posibles consecuencias. En relación a uno de dichos factores –el trabajo a turnos y el trabajo nocturno–, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, elaborada en el año 2007 por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, señalaba que el personal del colectivo “Defensa y Seguridad” (compuesto por miembros de las Fuerzas Armadas, los distintos cuerpos policiales, los funcionarios de prisiones y el personal de seguridad privada) era el grupo profesional que percibía en mayor medida el síntoma psicósomático “Le cuesta dormir”, con un 29,1%, muy por encima de los siguientes. En consonancia con dichos datos, la encuesta constataba cómo la ocupación con una mayor tasa de trabajo nocturno resultaba ser, justamente, la del colectivo “Defensa y Seguridad” (49,55%).

Por su parte, la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, realizada en el año 2011, revelaba, en relación a otra de las posibles fuentes del estrés policial según la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT –las situaciones susceptibles de degenerar en violencia–, que el personal de Defensa y Seguridad, junto con el Personal Sanitario (aunque con una gran diferencia sobre este segundo), era el más expuesto a agresiones verbales, rumores

o aislamiento social (27,4% y 17%, respectivamente), además de a amenazas de violencia física (27% y 9,5%) y a violencia física cometida por personas no pertenecientes al lugar de trabajo (21,4% y 6,2%).

En cualquier caso, y como en cualquier otra organización, no puede dejar de mencionarse que los efectos del estrés no se limitan al agente de policía. Antes o después, trascienden al trabajo que desempeña en la organización (ver cuadro 2).

A MENUDO OLVIDADOS

Ruiz Ramírez afirmaba, en el año 2002, que a menudo el personal perteneciente a los cuerpos de emergencias, entre ellos los de policía, es olvidado como posible afectado por el estrés laboral debido, entre otras, a las siguientes razones:

- Los estereotipos populares de que son fuertes y están preparados para afrontar cualquier situación de elevado estrés.
- El temor de las propias instituciones a reconocer que estas profesiones pueden generar consecuencias perjudiciales para los trabajadores, funda-

mentalmente por dos razones: el alto coste que para dichas organizaciones podría suponer tal reconocimiento, y la repercusión negativa que provocaría en la sociedad, al estar referido a personal que se dedica a la seguridad y al auxilio de los demás.

- Los propios integrantes de estos cuerpos de intervención, muchos de los cuales ponen de manifiesto cómo se sienten protegidos por sus uniformes ante el impacto emocional de una situación crítica. Otros afirman, sin más, que no sienten riesgo, considerando que las necesidades de las víctimas directamente implicadas son mucho más obvias e importantes que las suyas propias.

W. Miravalles, en la misma línea, se formulaba en el año 1990 la siguiente pregunta: “¿Quién auxilia al auxiliador?” En tal sentido, señalaba que a los miembros de las fuerzas de seguridad no se les da la capacidad explícita de vencer los problemas subjetivos despertados por y en el desempeño laboral o que, originados fuera del ejercicio profesional, pudiesen afectarles. Opina además que, siendo imprescindible su consecución, no se reconoce institucionalmente su importancia, concluyendo la necesidad de prestar asistencia y apoyo a los miembros de las fuerzas de seguridad, a los “auxiliares”, por ser también ellos víctimas, aunque irreconocidas.

España, 07:36 horas del día 11 de marzo de 2004: tiene lugar la primera explosión del mayor atentado terrorista de Europa hasta la fecha. Nueve explosiones más tendrían lugar en apenas cinco minutos en cuatro trenes de la red de cercanías de Madrid, un acontecimiento que ha pasado a la Historia como los atentados del 11-M. Fallecieron 192 personas y 1.857 resultaron heridas. Centenares de componentes de los distintos



servicios de emergencia, entre ellos de la Policía, se volcaron durante días en prestar ayuda a los afectados por el dramático suceso.

En el año 2010, algunos de los psicólogos que trataron a las víctimas del 11-M destacaban cómo ciertos integrantes de los servicios de emergencias que tomaron parte en las tareas de auxilio por los atentados tenían, varios años después, síntomas de estrés postraumático exactamente iguales a los de las personas que estuvieron en los trenes

objeto de las explosiones: recuerdos, imágenes, sueños, la sensación de que todo volvería a suceder, el miedo, la evitación... Y es que las consecuencias de trabajar en ambientes de trabajo tan complejos como el descrito pueden llegar a ser demoledoras.

Muchos de los profesionales que han participado en tareas de ayuda a las víctimas de grandes catástrofes, desastres o calamidades públicas (terremotos, inundaciones, grandes atentados terroristas, accidentes aéreos o ferroviarios...

...) mencionan la huella emocional que llegó a ocasionarles cuanto vivieron en aquel entorno. Citan como especialmente traumática la visión de los cuerpos sin vida de bebés y de niños, el olor a cuerpos quemados, el sonido de los teléfonos móviles de las víctimas, la muerte de un damnificado tras un rescate prolongado, el fallecimiento de un compañero en las labores de salvamento...

La intervención en este tipo de eventos es, en cualquier caso, una de las actividades que mayor impacto emocional puede producir en cualquier trabajador, y que está relacionada de forma directa con la comunidad y con el padecimiento de unos intensos niveles de estrés y ansiedad.

Ya en la década de los años 70, algunos autores hablaban de "las víctimas ocultas de los desastres" al referirse a los miembros de los cuerpos de respuesta que intervenían en este tipo de sucesos (fuerzas de seguridad, bomberos, personal médico...). Hoy no existen dudas sobre su condición de víctima, siendo tan sólo superados en tal consideración por las personas que han sufrido el impacto directo del evento catastrófico y por sus familiares y amigos.

Centrándonos en el caso particular de los agentes de policía, podemos decir que es uno de los colectivos con más probabilidades de sufrir, en algún momento de su carrera profesional, el conocido como estrés postraumático. Se trata de aquel derivado de ciertas situaciones o acontecimientos críticos que se encuentran fuera del ámbito habitual de la experiencia del sujeto que los sufre, y que resultan especialmente angustiosos por su elevada intensidad.

No sólo la prestación de ayuda en grandes catástrofes, sino también otro



tipo de acontecimientos, como la puesta en peligro de su propia vida, la pérdida de un compañero en acto de servicio o la vivencia de atentados terroristas, entre otras muchas, pueden ser situaciones traumáticas que, por su potencia estresora, originen en el funcionario de policía las consecuencias del estrés post-traumático.

LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LOS CUERPOS POLICIALES

Aunque, como veíamos en el apartado anterior, los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad pueden considerarse, en cierta medida, olvidados como posibles víctimas del estrés, lo cierto es que por lo que respecta a la prevención de riesgos laborales, durante los últimos años, algunos cuerpos policiales han dado pasos significativos en la

materia, todo ello a pesar de reconocer que se trata de un ámbito nada sencillo para este colectivo, como la propia legislación sectorial deja patente.

La Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, incluye en su ámbito de aplicación –artículo 2– a todos los sectores de actividades, públicas o privadas, excepto, cuando se opongan a ello de manera concluyente, las particularidades inherentes a determinadas actividades específicas de la función pública, por ejemplo, en las fuerzas armadas o la policía, o determinadas actividades operativas en los servicios de protección civil. No obstante, también señala que, en estos casos, será preciso velar para que la seguridad y la salud de los trabajadores queden aseguradas en la medida de lo posible,

habida cuenta de los objetivos que esta norma comunitaria persigue.

En España, esta directiva es incorporada al ordenamiento jurídico mediante la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que en su ámbito de aplicación incluye, además de las relaciones laborales, aquellas otras de carácter administrativo o estatutario del personal civil al servicio de las Administraciones públicas, con las particularidades previstas en el propio texto legal o en las normas de desarrollo.

Al igual que la directiva, la ley excluye de las medidas que regula todas aquellas actividades cuyas particularidades lo impidan en el ámbito de las funciones públicas. Entre otras, cita las de policía, seguridad, resguardo aduanero y los servicios operativos de protección civil y peritaje forense en los casos de grave riesgo, catástrofe y calamidad pública,

todas ellas incluidas entre las funciones asignadas a los cuerpos policiales por la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Sin embargo, a continuación dispone que la normativa específica que se dicte para la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores que prestan servicio en las indicadas actividades habrá de inspirarse en la propia ley.

Por ello, conforme a la Directiva 89/391/CEE y a la Ley 31/1995, las actividades de los cuerpos policiales relacionadas con el cumplimiento de su misión de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana pueden considerarse, en determinados aspectos y circunstancias, excluidas de su ámbito de aplicación, aun reconociendo la posibilidad de que en tales actuaciones pueden existir graves riesgos para su salud, para su integridad física e incluso para su vida. Dicha cuestión ha sido, no obstante, objeto de pronunciamiento por parte del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, que ha establecido una línea jurisprudencial en relación con los servicios y funciones públicas excluidos de este ámbito de aplicación que afirma que la Directiva ha de aplicarse de manera amplia, y que tales excepciones (Fuerzas Armadas, Policía o Protección Civil) deben interpretarse restrictivamente, aclarando que su exclusión se adoptó a los efectos de asegurar el buen funcionamiento de los servicios indispensables para la seguridad, la salud y el orden públicos en aquellas circunstancias excepcionales que, por su gravedad o por su magnitud, se caracterizan por no prestarse, por naturaleza, a una planificación del tiempo de trabajo de los equipos de intervención y de socorro.

Los dos cuerpos policiales de ámbito nacional existentes en España, la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Poli-

cía, aprobaron hace años su normativa específica en materia de prevención de riesgos laborales. La Benemérita lo hizo mediante el Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil, mientras que el Cuerpo Nacional de Policía lo hizo a través del Real Decreto 2/2006, de 16 de enero, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

En dichas disposiciones normativas se regulan, entre otros, aspectos como la implantación de la prevención de riesgos en dichos cuerpos policiales, la aplicación de los principios de información y participación, la formación de su personal en materia de prevención de riesgos laborales o la constitución de órganos de prevención propios. Por lo que respecta a las policías autonómicas y locales, la normativa específica en materia de prevención de riesgos laborales está aún por desarrollar y, en general, la prevención de riesgos parece ser una asignatura pendiente. Así, por ejemplo, en el año 2010, un expediente de queja (10/1398) incoado por el Defensor del Pueblo Andaluz a instancias del Sindicato Profesional de Policías Municipales de España-Andalucía (SPME-A), sobre la elaboración y aprobación de una normativa autonómica en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el ámbito de los cuerpos de policías locales de Andalucía, concluyó que "como regla general la normativa sobre prevención de riesgos laborales resulta de aplicación a los Cuerpos de Policía Local –excepción hecha de los casos o supuestos tan particulares que se opongan a la aplicación de normas generales, en cuyo caso se debería aplicar una regulación específica inspirada en la regulación o normativa general–, y existe habilitación suficiente para que se promueva su regulación por la Admi-

nistración Autonómica en el ejercicio de competencias ejecutivas y de coordinación".

UN PLAN DE ACTUACIÓN FRENTE AL ESTRÉS POLICIAL

Ante el cada vez más reconocido perjuicio del estrés laboral, todas las organizaciones deben diseñar un plan dirigido a mejorar los niveles de estrés negativo en sus profesionales, comenzando, como no puede ser de otro modo, por la prevención. Sin embargo, a este respecto, la Comisión Europea, en su "Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo", editada en el año 2000, señala cómo en la Unión Europea y en otros lugares del mundo la mayoría de los enfoques de prevención del estrés se orientan únicamente hacia la prevención secundaria o terciaria, es decir, a intentar modificar las respuestas individuales a los estresores o a minimizar las tensiones que estos causan en los individuos y en las organizaciones: gimnasios en el lugar de trabajo, programas para abandonar el tabaquismo, control de la alimentación, clases de relajación y ejercicios, chequeos médicos, consultas psicológicas, o alguna combinación de todos ellos, presentados como un programa de diversos módulos del que puede beneficiarse el trabajador. Sobre tal enfoque, la propia Comisión Europea opina que se trata de un planteamiento "de tiritas", aclarando que no pretende criticar la prevención secundaria y terciaria, pero siempre que se inscriban en el marco de un paquete más amplio del que también forme parte la prevención primaria, la cual consiste en modificar determinados estresores de la organización y del entorno laboral.

Siguiendo el enfoque integral defendido por la Comisión Europea, la prevención del estrés policial debe llevarse

■ Cuadro 3 ■ 10 Medidas organizativas para la prevención primaria del estrés policial

- Creación de órganos de prevención de riesgos laborales y de asistencia psicológica propios especializados en el ámbito policial.
- Elaboración de manuales, protocolos y procedimientos de actuación claros y adecuados.
- Dotación de recursos humanos acordes a la carga de trabajo.
- Implantación de sistemas de comunicación que favorezcan la participación y la consulta.
- Fomento de estilos de mando democráticos.
- Promoción del apoyo social de superiores, compañeros y colaboradores.
- Fomento del trabajo en equipo.
- Asignación de equipamiento policial suficiente y de calidad, incluyendo EPI específicos.
- Definición clara y justa de la carrera profesional.
- Puesta en marcha de planes globales de conciliación de la vida profesional y personal.

a cabo mediante actuaciones en dos ámbitos diferenciados:

1. Sobre la ORGANIZACIÓN, como intervención principal, al tratarse de la más directa y actuar sobre las causas del estrés, es decir, sus fuentes o estresores (prevención primaria). Con tal actuación se persigue la eliminación o reducción de aquellos aspectos del trabajo que, según la evaluación previa, están generando el estrés en el funcionario de policía. En el cuadro 3 se relacionan algunas medidas de posible adopción en este sentido.

Un claro ejemplo de medidas organizativas de prevención primaria en los cuerpos policiales en España enumeradas en el cuadro 3, lo encontramos en la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía, que hace años crearon un Servicio de Prevención Propio para la gestión de la prevención de los riesgos laborales de su personal y hoy funcionan con nor-

malidad evaluando riesgos, planificando la actividad preventiva, formando a su personal en materia preventiva...

2. Sobre el INDIVIDUO, que debe ser complementaria de la anterior y tener como objetivo mejorar, en la medida de lo posible, por un lado, ciertas características personales de los agentes de policía que inciden en su susceptibilidad individual al estrés y, por otro, determinados moduladores ambientales que pueden amortiguar sus efectos (prevención secundaria). Se desarrolla a través de tres tipos de acciones:

- La preparación psicológica que mentalice al policía de las dificultades y riesgos inherentes de su actividad, propiciando el afrontamiento adecuado de aquellos acontecimientos que pudieran generarle un importante nivel de estrés y desgaste emocional. No huelga señalar que el presente

aspecto debiera tener su inicio en la selección de personal previa a su ingreso en los centros de formación, donde se debe procurar hacer una predicción de los aspirantes que mejor se adaptarán a la organización, evaluando las características personales de cada candidato a policía, entre ellas su grado de susceptibilidad al padecimiento del estrés profesional, sus recursos de afrontamiento y sus posibilidades de manejo.

- La formación en conocimientos y el entrenamiento en habilidades, ambos de forma continua, que mejoren la inteligencia emocional del policía y su competencia técnica a nivel profesional, todo lo cual redundará en un mayor dominio de su trabajo y en una reducción de la incertidumbre durante el desarrollo de sus tareas.
- La instrucción elemental en métodos que permitan a los agentes reconocer los síntomas del estrés originado por ciertos acontecimientos y situaciones propios de su profesión –incidentes críticos, por ejemplo–, así como el adiestramiento básico en diferentes técnicas que prevengan la aparición del estrés y reduzcan sus efectos. Los programas de prevención y manejo del estrés dirigidos a los funcionarios policiales pueden ser un instrumento muy útil en tal sentido. Las técnicas a implementar serían:
 - Generales: encaminadas a incrementar una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés. Incluyen actividades como el desarrollo del buen estado físico, la alimentación



equilibrada, la búsqueda del apoyo social o el aprovechamiento del tiempo de ocio, acciones todas ellas con las que se conseguirá, además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas y la relativización de su importancia, incrementar la resistencia psicológica del policía.

- Cognitivas: orientadas a conseguir un cambio en el modo de ver la situación (la percepción, la interpretación y la evaluación del problema y de los recursos propios), modificando las evaluaciones erróneas y negativas y fomentando el pensamiento positivo y el optimismo
- Fisiológicas: dirigidas a disminuir la activación física y el malestar emocional y físico deriva-

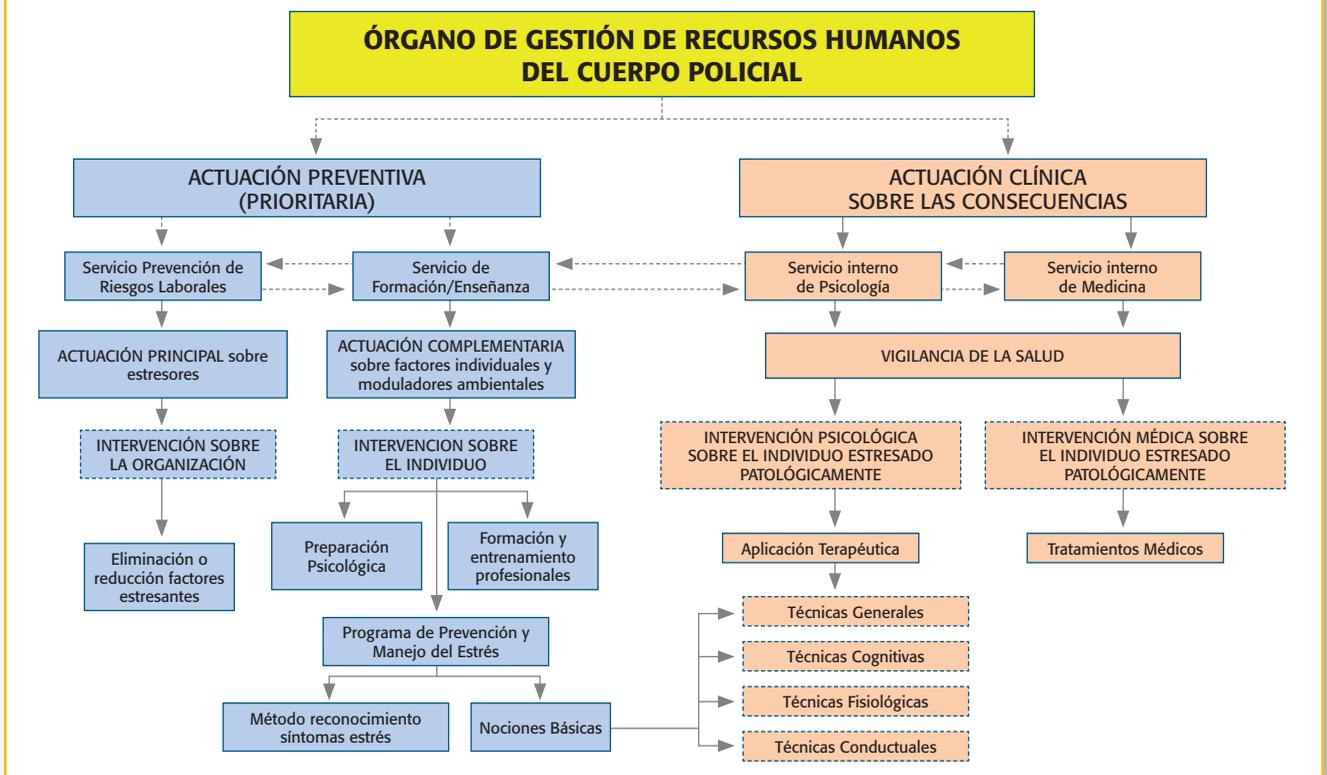
dos del estrés, y entre las que cabe destacar las técnicas de relajación física, las de control de la respiración, o las de relajación mental (meditación).

- Conductuales: con el objeto de promover conductas adaptativas en el individuo, es decir, dotarlo de una serie de estrategias o habilidades de comportamiento que le ayuden a afrontar cada situación. Entre las más habituales pueden citarse las técnicas tendentes a la mejora en la gestión del tiempo, las habilidades sociales, los métodos para la solución de problemas, o las técnicas de resolución de conflictos o de autocontrol.

Todas las medidas precedentes deben ser planificadas y desarrolladas por

el órgano que tenga asignadas las funciones de gestión de los recursos humanos en la organización policial. Para ello resulta de gran interés disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales, que será el encargado de la puesta en marcha de la actuación principal del plan: la eliminación de las fuentes de estrés a nivel organizacional. Respecto a la actuación complementaria, dirigida a los agentes de policía, el responsable de la intervención debe ser el servicio de formación (en los cuerpos policiales se suele denominar "servicio de enseñanza"). Es muy recomendable que ambos órganos reciban el apoyo del servicio interno de psicología de la organización policial, un órgano que, de no existir, debe ser creado de forma prioritaria. Además, la comunicación y colaboración entre los tres órganos citados debe ser permanente, ya que de ello dependerá, en buena medida, el éxito de las actuaciones. El servicio interno de psicología

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



debe colaborar estrechamente con el servicio de formación/enseñanza, por ejemplo, en la preparación psicológica de los agentes, así como en el desarrollo de los cursos que se impartan en el marco de los programas de prevención y manejo del estrés.

En ocasiones, es posible, sin embargo, que todas las medidas preventivas contra el estrés puestas en práctica desde la organización no sean suficientes para evitar, finalmente, su aparición. Tal circunstancia puede estar motivada, fundamentalmente, por:

- Determinadas exigencias del trabajo policial, que a veces harán inevitables ciertos estresores inherentes a su ac-

tividad. El estrés derivado, por ejemplo, de sufrir un atentado terrorista o de ver morir a un compañero en acto de servicio difícilmente puede evitarse.

- La especial susceptibilidad de algunos funcionarios de policía al padecimiento del estrés, un aspecto relacionado de forma directa con sus características individuales.

Cuando los agentes sean víctimas del estrés por alguna de las dos circunstancias citadas, será necesaria una intervención reactiva, es decir, dirigida a mitigar los efectos del estrés (prevención terciaria). Es lo que conocemos como actuación clínica o terapéutica sobre el

funcionario estresado patológicamente. En tales casos, la intervención correrá a cargo del servicio interno de psicología de la institución policial, que aplicará el tratamiento terapéutico oportuno mediante técnicas individuales de tipo general, cognitivo, fisiológico y conductual. Dichas técnicas intentarán dotar al policía afectado de las habilidades necesarias para mejorar su evaluación de las situaciones y para reducir la activación fisiológica derivada del agente estresor. Además, en el caso de que haya llegado a producirse la baja laboral del agente, el servicio interno de psicología será de inestimable ayuda para la adecuada reincorporación del funcionario de policía al trabajo, una experiencia ya de por sí "estresora" en muchos casos.

El cuadro 4 resume las líneas maestras de un plan de acción contra el estrés, que debe seguir dos líneas de acción claramente diferenciadas: la organización (prioritaria) y el agente de policía.

La conclusión final de lo señalado es clara: una actuación contra el estrés centrada fundamentalmente en la vía clínica,

es decir, en las consecuencias del estrés, y en menor medida en una intervención sobre sus causas, es equivocada y, de hecho, viene siendo el origen, en más ocasiones de las que podría pensarse, de numerosos problemas en materia de estrés policial en muchos países del mundo. Las medidas reactivas, las soluciones terapéuticas, siempre serán una opción

peor para aliviar las consecuencias del estrés que una actuación sobre el origen del problema. Las primeras, en el mejor de los casos, aliviarán los efectos del estrés; las segundas –y esto es lo importante– evitarán que dichos efectos lleguen a aparecer. Y es que, ¿a quién se le escapa que siempre será preferible prevenir que curar? ●

■ Bibliografía ■

- BROWN, J. (1998). Servicios de Seguridad y Emergencia. Funcionarios de Policía. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. OIT.
- CASANUEVA, B. y DI MARTINO, V. (1994). Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. Salud Trabajo, Revista del I.N.S.H.T. Vol. 102.
- COMISIÓN EUROPEA. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? Luxemburgo. http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/publicat/stress_es.pdf [29 marzo 2010].
- DURÁN, M.A. y MONTALBÁN, M. (2000). Estrés laboral en el ámbito policial. Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga. Boletín número 2. España.
- GARCÍA CASTRO, T. (2011). Más allá del estrés. Bubok Publishing, S.L.
- GARCÍA RENEDO, M. (2008). El 11-M. Un estudio sobre su impacto psicológico desde el entorno familiar y escolar en alumnos de infantil y primaria. Tesis doctoral Psic. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Jaime I. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. España. http://tdr.cesca.es/TESIS_UJI/AVAILABLE/TDX-0119109-150043/grenedo.pdf [25 de marzo de 2010].
- LAZARUS, R.S. (2000). Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud. Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Bilbao.
- MARTÍN DAZA, F. (1992). N.T.P. 349: Prevención del Estrés. Intervención sobre el Individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).
- MARTÍN DAZA, F. y NOGAREDA, C. (1995). N.T.P. 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).
- MIRAVALLÉS, W. (1990). El fortalecimiento de los miembros de seguridad del estado. Revista de Seguridad Pública Cuadernos de la Guardia Civil, número III. España.
- OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2003). Directrices sobre el diálogo social en los servicios públicos de urgencia en un

medio en constante evolución. http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/oit_directrices [10 de marzo de 2008].

- PÉREZ BILBAO, J. y MARTÍN DAZA, F. (1995). N.T.P. 439: El Apoyo social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).
- PRICE, L. Y SPENCE, H. (1994). Burnout symptoms among drug and alcohol service employees. Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress and Coping*, 7 (1) 67-84.
- SÁNCHEZ MILLA, J.J. (1999). Valoración de los factores socioeconómicos en el estrés laboral en un colectivo de especial riesgo (CNP). <http://www.seslap.com> [28 de abril de 2010].
- RUIZ RAMÍREZ, A. (2002). Estrés laboral y psicopatología asociada en personal de intervención en situaciones de emergencia y/o catástrofes. IV Congreso Internacional de la Sociedad Española de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), celebrado en Benidorm (España) entre los días 19 y 21/09/2002.
- ZIJLSTRA, F. (2010) Influencia del cambio de estructuras sociales sobre el estrés y la calidad de vida: perspectiva individual y social. Presentación de resultados en la Jornada Internacional de Absentismo Laboral: causas y soluciones. Valencia. http://www.uv.es/catsalud/zijlstra_absentismo.ppt [30/01/2010].

NORMATIVA CONSULTADA

- Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil.
- Real Decreto 2/2006, de 16 de enero, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.
- Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz formulada en la queja 10/1398 dirigida a Consejería de Empleo, Consejería de Gobernación y Justicia, relativa a Seguridad y salud laborales en cuerpos de policía local de Andalucía. <http://www.defensordel-puebloandaluz.es/node/458>.