

EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO EN LAS UNIDADES DE INTERVENCIÓN POLICIAL

Rosario Martínez Arias

Universidad Complutense de Madrid

Concepción de Puelles Casenave¹

*Unidad Regional de Sanidad de la Jefatura Superior
de Policía de Madrid.*

Resumen

Este trabajo presenta los resultados de una investigación realizada en las Unidades de Intervención Policial (U.I.P's) acerca de la Exigencia Emocional de Trabajo. Se parte del modelo de Lazarus (2006) para definir los escenarios que provocan diferentes emociones y se realiza un cuestionario "ad hoc" construido específicamente para esta población, siendo aplicado a 837 policías. Se analiza la validez de contenido del instrumento a través del criterio profesional de veinte psicólogos del Cuerpo Nacional de Policía, quedando establecidas siete escalas de contenido emocional o escenarios potencialmente provocadores de: Miedo-Terror, Vergüenza, Compasión, Ansiedad, Ira, Tristeza o Culpa. Entre los escenarios o eventos emotivos de mayor presencia en sus intervenciones, destaca la elevada frecuencia con que estos policías tienen que dormir fuera de casa, participar en dispositivos de alto riesgo o recibir insultos. Se aprecia una generalizada madurez en el manejo de las emociones que las diversas situaciones evocan, siendo escasas las reacciones emocionales que interfieren en su trabajo. Los eventos cuya emoción influye con mayor frecuencia en su actuación profesional son las sanciones disciplinarias, las intervenciones que exigen el uso de la bocacha (disparar) y la muerte de un compañero. La ansiedad y la ira son las emociones básicas que con más frecuencia pueden ser evocadas por los contextos de intervención. Son, además,

¹*Correspondencia:* concepción.puelles@dgp.mir.es.

Agradecimientos: Este trabajo es parte de una investigación más amplia, que se ha podido realizar gracias al imprescindible apoyo de D. José Marín Manzanera, Comisario General de Seguridad Ciudadana, de D. Juan Carlos Castro Estévez, Comisario y Secretario General de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y a D. José Antonio Togores Guisasola, Comisario y Jefe de las Unidades de Intervención Policial. Es necesario agradecer la colaboración de D. Luis Gibert Ortega, Inspector Jefe, Jefe de Servicio de Coordinación (J.UIP) y, de manera especial, la participación desinteresada de los miembros de las Unidades de Intervención Policial. Gracias a todos por su generosidad.

Fecha de recepción del artículo: 17-03-2010.

Fecha de aceptación del artículo: 11-05-2010.

las emociones que más fácilmente puede inducir interferencias en el trabajo de estos policías.

PALABRAS CLAVE: *estrés policial, exigencia emocional de trabajo, emociones en el trabajo, psicología policial.*

Abstract

This work presents the results of an investigation carried out in the Police Intervention Units (PIUs) about the Emotional Demands of Work. It is based on the model of Lazarus (2006) to define the scenarios that provoke diverse emotions and was carried out by means of an "ad hoc" questionnaire, specifically created for this population, which was applied to 837 police officers. The content validity of the instrument was analyzed through the professional criteria of 20 psychologists of the National Body of Police, establishing seven scales of emotional content or scenarios potentially provoking feelings of: Fear-Terror, Shame, Compassion, Anxiety, Anger, Sadness, or Guilt. Among the most impacting scenarios or events in their interventions is the frequency with which these police officers have to spend the night away from home, in high-risk situations, or the frequency with which they are insulted. When they deal with the emotions evoked by the diverse situations, a generalized maturity was observed, and there were few emotional reactions that interfered with their work. The events that more frequently provoke emotions in their professional performance are disciplinary punishments, interventions that require the use of a weapon (firing a gun), and the death of a companion. The basic emotions that can be evoked by the intervention contexts most frequently are anxiety and anger. Moreover, they are the emotions that can more easily interfere with these officers' work.

KEY WORDS: *police stress, emotional demands of work, emotions at work, police psychology.*

Introducción

El presente artículo ofrece nuevos datos acerca del trabajo policial. Estudia la Exigencia Emocional de Trabajo en las U.I.P's, con el interés de fomentar el desarrollo de instrumentos y técnicas psicológicas específicas. Los programas de psicología aplicada, pueden incidir tanto en la eficacia para llevar a cabo diversas actuaciones policiales, como en la satisfacción profesional y personal de estos trabajadores.

Exigencia Emocional de Trabajo

En las últimas décadas, se viene desarrollando un creciente interés por los afectos en el ámbito laboral. Se reconoce que las emociones pueden influir, de forma significativa, en los logros profesionales. Se investigan las aptitudes o competencias de los trabajadores, para señalar aquellas que resultan más ventajosas a nivel de resultados (inteligencia emocional, optimismo o personalidad resistente, entre otras).

Con frecuencia se relacionan diversos estados de ánimo y dimensiones de la personalidad, con procesos vinculados al éxito/fracaso en los objetivos laborales, como por ejemplo: la toma de decisiones, la creatividad, las tasas de rotación, el trabajo en equipo, las negociaciones, el liderazgo, el desarrollo de reuniones, la comunicación interna, el agotamiento emocional (Barsade & Gibson, 2007; García, Ramos & García, 2009; Goleman & Cherniss, 2005; López, Osca & Rodríguez, 2008).

Sin embargo, son pocos los trabajos que se dirigen a estudiar las emociones desde el punto de vista de las tareas. Un correcto diseño de puestos de trabajo, debe de incluir una valoración de las exigencias de las tareas que se realizan. Debe procurar detectar cuales son las emociones que, con más frecuencia, serán evocadas por el contenido de determinados trabajos y, a partir de ello, sugerir criterios de selección, formación y prevención de daños para la salud.

Los propios Goleman & Cherniss, 2005, reconocen que puede considerarse un modelo genérico de inteligencia emocional a la hora de crear el potencial global de una organización, pero que si lo que se busca es un impacto más inmediato, a corto plazo, se necesitará tener en cuenta los requerimientos del trabajo en cuanto a competencias. Nos recuerdan lo manifestado por Spencer y Spencer, 1993, cuando indicaban que: “Cuanto mejor encajan los requisitos de un trabajo y las competencias de una persona, más elevado será el rendimiento de la persona en ese puesto y la satisfacción en el empleo” (p. 241).

El presente estudio parte del interés por valorar la exigencia, de carácter emocional, que es requerida por una actuación laboral específica. Pretende determinar cuáles son las actividades más exigentes y las emociones básicas evocadas con más frecuencia, en el trabajo de las Unidades de Intervención Policial.

Se utiliza el concepto de Exigencia Emocional de Trabajo en relación al contenido de la tarea o de los contextos y eventos en los que esta tarea se desarrolla. Valorando aquellas actuaciones profesionales, caracterizadas por su potencial generalizado para suscitar emociones en los trabajadores y/o donde un

mejor manejo de la activación emocional, redundará en una intervención más efectiva.

La Exigencia Emocional de Trabajo, queda definida como “la fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones, que requiere una tarea profesional” (Puelles, 2009, p. 178).

El concepto de tarea, evento o contexto emocional de trabajo, queda delimitado al propio de la función ejercida. No se considerará exigencia emocional de trabajo, la necesidad de soportar una situación de acoso, una mala dirección de trabajo u otro tipo de tensión generada en el trabajo pero que no es legítimas de la tarea, sino que deberían ser corregidas por la propia institución.

Se trata de valorar las exigencias inevitables, consustanciales a la actuación profesional, para poder reducir riesgos y facilitar la mejor ejecución.

Partimos del reconocimiento de que no todas las tareas profesionales presentan las mismas exigencias emocionales, no todas suponen la intervención en los mismos escenarios o la presencia de eventos caracterizados por su potencial, generalizado, para evocar emociones en el trabajador.

Los profesionales de la medicina, la enfermería, la psicología, el trabajo social, los bomberos o la policía, entre otros, requieren una mayor fortaleza emocional para el correcto desarrollo de muchas de sus actividades profesionales. Un nivel de destreza en el manejo de emociones, superior al de otros trabajos. Desde la perspectiva preventiva, son muchos los autores que han ofrecido técnicas para el cuidado psicológico de estos trabajadores expuestos a acontecimientos potencialmente dañinos: psicoanálisis formativos, grupos Balint, talleres sobre el cuidado propio del terapeuta, gestión de estrés en situaciones críticas, debriefing psicológico (Balint, 1986; Mahoney, 2005; Marmae, 2006; Mauer, 2007; Mitchell, 2006; Perren-Klingler, 2003; Regel, S. 2007, entre otros).

Resulta importante fomentar técnicas que favorezcan el cuidado psicológico de estos trabajadores, además el daño en su salud mental podría afectar la eficacia de su trabajo. Pero existen también otros muchos estados emocionales, no patológicos, que pueden influir de forma negativa en la ejecución de la tarea y en su satisfacción profesional.

El trabajo policial presenta tareas y contextos de contenido dramático, eventos críticos o de estrés agudo, como ser gravemente herido, ser víctima de atentado por la explosión de una bomba, la intervención en catástrofes con elevado número de muertos o un enfrentamiento armado (Gilaberte et al. 2000; Martín. 1995; Mc Caslin, SE et al., 2006; Miller, L. 2007; Mitchell. 2006) pero también contiene situaciones cotidianas, con un potencial generalizado para suscitar emociones que pueden interferir en la tarea profesional o en la esfera personal del agente. Eventos como el uso legítimo de la fuerza, la protección de

agresores homicidas o sexuales en sus traslados judiciales, la presencia en el levantamiento de cadáveres, la investigación de redes de pornografía infantil o ser objeto de insultos, entre otros. Situaciones habituales que, igualmente, precisan ser valoradas.

Desde este punto de vista, el de las exigencias emocionales de trabajo de carácter habitual y la ejecución óptima de la tarea, es necesario recordar como la socióloga Arlie Russell Hochschild, ya en el año 1983, se interesó por el esfuerzo emocional que algunos trabajadores, las azafatas de vuelo, debían realizar para el correcto desempeño de su profesión y en la atención del cliente. Habló sobre el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales agradables que pudiesen ser observadas por el público. Señalando como, en esta interacción profesional, era fundamental expresar emociones amables que en ocasiones no se sentían realmente. Llamó a este esfuerzo: Trabajo Emocional (Gracia, Martínez & Salanova, 2007).

Como señala Martínez-Iñigo (2001), en el Trabajo Emocional las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas. El objetivo es influir en la experiencia del cliente, de modo que perciba calidad en el servicio y que lo valore satisfactoriamente, aumentando así la probabilidad de que vuelva a hacer uso del mismo con la misma compañía. Este es un interés propio del sector de servicios, cuya necesidad por ofrecer una imagen de calidad y de atención humana es compartida por algunas tareas policiales (la recepción de denuncias, atención a víctimas, contactos ciudadanos...). Sin embargo, la mayoría de las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo no comparten este fin (por ejemplo: el uso de la fuerza en la detención de un delincuente o el enfrentamiento armado, requiere una actuación contundente, en la que no se exige al policía que se muestre amable para mostrar la calidad del servicio).

Otra característica del Trabajo Emocional es su vinculación a tareas, generalmente del sector servicios, que implican relaciones interpersonales que son parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc. Muchas de las exigencias emocionales del trabajo policial no conllevan una relación interpersonal, este es el caso del contacto con cadáveres y restos orgánicos o el estudio de material pornográfico infantil, entre otros. Actividades que, sin embargo, requieren una menor sensibilidad al asco.

Muchos policías deberían ser seleccionados y preparados para manejar estos contextos activadores del sistema de repulsión, considerando tanto el sistema básico del asco (restos orgánicos de desechos, saliva, orina, gusanos...) como el relacionado con el daño en la envoltura corporal (vísceras, amputaciones...) o con cuestiones de tipo moral (abuso infantil...).

Como señalan Sandín, Chorot, Santed, Valiente, & Olmedo (2009), las respuestas de asco son muy fáciles de adquirir y muy difíciles de eliminar. Se trata de una emoción básica que deberían ser prevenidas en algunas funciones policiales.

Desde el paradigma de la inteligencia emocional, Spencer y Spencer, desarrollaron cuatro modelos genéricos que definen las competencias emocionales precisas para: directivos, colaboradores individuales, vendedores y trabajadores sociales (Goleman & Cherniss, 2005) pero no se han desarrollado modelos para trabajos en el sector de la seguridad.

En España, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007) se interesó por la exigencia emocional. Estudió la frecuencia con que los trabajadores tienen que tratar con personas ajenas a la empresa: clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc... Considerando que este tipo de tareas pueden conllevar carga emocional, por la necesidad de tener que esconder las propias emociones o de compartir los problemas con otras personas. En sus resultados se refleja como, los trabajadores españoles, perciben una frecuencia similar de exposición a exigencias emocionales e intelectuales.

Entre los instrumentos de evaluación, es necesario destacar el trabajo desarrollado por el Instituto de Salud Laboral de Dinamarca: el cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ), que ha sido adaptado y validado a la lengua castellana (ISTAS21). Contiene dos dimensiones emocionales, denominadas: exigencias psicológicas emocionales y exigencias de esconder emociones. Dos dimensiones diferentes que implican exigencias inherentes al trabajo con personas, que pueden ser clientes, usuarios y compañeros de trabajo (Moncada, 2005).

La dimensión “Exigencias emocionales” del cuestionario psicosocial de Copenhague, se valora a través de tres preguntas: ¿Se produce en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?, ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?, ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?. Se trata de una valoración de la respuesta emocional (de desgaste) del trabajador, no de las características del trabajo-tarea o de las aptitudes emocionales necesarias para su desempeño.

La dimensión: Exigencias de esconder las emociones, se valora a través de dos preguntas: ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?, ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?. Son las únicas preguntas que valoran un requerimiento emocional de la tarea, la exigencia de un manejo específico de la emoción.

Las exigencias emocionales del trabajo policial, no pueden ser comprendidas en base al concepto de Trabajo Emocional, ni a los únicos requerimientos de callar la opinión o esconder emociones.

Desde una perspectiva muy diferente, con una orientación hacia la mejora del rendimiento y un interés por los contextos emocionales habituales de la tarea, los no traumáticos, se abre camino la psicología del Deporte.

Este enfoque propone optimizar el rendimiento de los deportistas mediante la aplicación de técnicas psicológicas diversas, adaptadas a objetivos no terapéuticos. Comprendiendo la dificultad que suponen determinadas emociones en la ejecución de distintas tareas deportivas.

Cabe destacar algunas situaciones deportivas sobre las que se están desarrollando programas de intervención psicológica:

Mora (2005) trabaja la ansiedad precompetitiva, el temor al fracaso, las agresiones de contrarios, los errores propios, transcendentales y no transcendentales, el resultado adverso o el temor ante la posibilidad de lesión, entre otras.

Dosil (2007) recuerda que se está interviniendo, en el área del tiro con arco, el control de la tensión de la mano suelta o la fiebre-pánico al amarillo. En el voleibol, la responsabilidad de los jugadores de referencia o la importancia de los jugadores especialistas.

García-Mas (en Dosil. 2007) señala como se está empezando a practicar, en el fútbol, el entrenamiento emocional. Menciona trabajos como el de Hanin, en el año 2000, que aplica su sistema de ordenación de emociones bloqueadoras, indiferentes o facilitadoras, a cada futbolista y las pone en relación a las asociaciones establecidas anteriormente y el rendimiento deportivo que se ha tenido.

Cantón y García-Mas en el año 2000, proponen utilizar sistemas prácticos y aplicados de entrenamiento emocional (usando el paradigma de la asociación clásica de estímulos en la situación futbolística) en determinadas jugadas como son el lanzamiento de tiros desde la esquina o de penaltis. Se consigue que el jugador aprenda a evocar, en situaciones de competición, la emoción facilitadora que ha entrenado anteriormente.

Incluso la prensa (Torres. 2009), recientemente, ha reflejado cómo el Real Madrid ha abierto un centro para que sus jugadores aprendan a controlar sus emociones. Su director Walter di Salvo, manifestaba que podrán preparar su mente para controlar las perturbaciones del ánimo que afectan al rendimiento deportivo. Especialmente el miedo. También señalaba la importancia de saber relajarse y concentrarse cuando se disponen a jugar ante 80.000 personas. Recordándonos como en los Juegos Olímpicos de Pekín los tiradores estadounidenses trabajaron el entrenamiento cerebral.

Es interesante detenerse en la preocupación que Walter di Salvo refleja por un tipo específico de emoción: el miedo, relacionándolo con un descenso en el rendimiento. Obviamente, no todas las exigencias emocionales de trabajo se caracterizan por requerir el manejo de una única emoción y hay personas que

manejan mejor unas emociones que otras. Probablemente, el trabajo sanitario exija un manejo más frecuente de la compasión que del miedo. Mientras que los bomberos, enfrentándose con frecuencia a tareas peligrosas, deben ser capaces de manejar la ansiedad-terror.

Si en la actividad laboral, por ejemplo: la función policial, se sitúa al profesional ante personas con intención de manipular su punto de vista o frente a grupos humanos emotivos que, involuntariamente, pueden contagiarle emocionalmente, es preciso que se favorezca su capacidad empática. Concepto propuesto por González de Rivera, J.L. (2004) y definido como “el proceso mental voluntario de exclusión de sentimientos, actitudes, pensamientos y motivaciones inducidas por otros”.

Desde la psicología del deporte se están desgranando las tareas con mayor exigencia emocional y elaborando programas específicos para maximizar el rendimiento y favorecer el desarrollo personal, un enfoque práctico que sin duda también podría enriquecer el estudio de la actividad policial.

Resulta necesario conocer las tareas y correspondientes exigencias emocionales del trabajo policial, así como establecer programas de psicología aplicada que ayuden a alcanzar los objetivos asignados a la función, a mejorar el rendimiento (calidad, precisión...), a evitar la adherencia emocional, de carácter patológico, y la autopercepción de poca eficacia que pudiese generarse.

Las Unidades de Intervención Policial

Las Unidades de Intervención Policial (UIP's), pertenecientes al Cuerpo Nacional de Policía, son Órganos Móviles de Seguridad Pública que se encuentran integradas en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana. Se constituyen mediante el Real Decreto 1668/1989, de 29 de diciembre, sustituyendo a las extinguidas Unidades de Reserva General.

Sus funciones quedan establecidas en el artículo 1, de la siguiente manera (González & González, 2002, p.519):

- a) Colaboración en la protección de SS.MM. los Reyes de España y altas personalidades nacionales y extranjeras.
- b) Prevención, mantenimiento y restablecimiento, en su caso, de la seguridad ciudadana.
- c) Intervención en grandes concentraciones de masas, reuniones en lugares de tránsito público, manifestaciones y espectáculos públicos.
- d) Actuación y auxilio en caso de graves calamidades o catástrofes públicas.

- e) Actuación en situaciones de alerta policial declarada, bien por la comisión de delitos de carácter terrorista o de delincuencia común y establecimiento de controles y otros dispositivos policiales.
- f) Protección de lugares e instalaciones en los supuestos en que así se determine.
- g) Intervención en motines y situaciones de análoga peligrosidad.

Las UIP's están constituidas por doce Unidades, con base en: Madrid (I^a y UCI), Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga-Granada, Pamplona-Bilbao, Valladolid, Coruña-Vigo, Oviedo, Las Palmas-Tenerife y Zaragoza.

El contenido de su trabajo, requiere que sean capaces de reaccionar racionalmente, no emocionalmente, en situaciones que implican riesgo físico propio o la seguridad de otras personas. Deben disponer de una gran tolerancia al aburrimiento, manteniendo un alto nivel de concentración incluso en condiciones monótonas, al igual que lo señalado por Gomá-i-Freixanet & Wismeijer (2002) en relación a la Unidad de Guardaespaldas de la Comunidad Autónoma de Cataluña.

Los miembros de las UIP's intervienen en contextos de gran emotividad y, en ocasiones, la exigencia emocional de la tarea alterna en un breve espacio de tiempo. En la misma jornada laboral pueden pasar, por ejemplo, de intervenir en un contexto de ayuda -que moviliza sentimientos de compasión- a recibir ofensas de un sector de población descontento -que puede movilizar ira- e, incluso, a tener que enfrentarse a la aparición repentina de un peligro físico importante -que puede suscitar temor-.

En estas Unidades es muy importante el mantenimiento de un estado físico y psíquico excepcional. El propio R.D 1668/1989 indica textualmente, en su artículo 5, que: "La trascendencia y especiales características de los Servicios de estas Unidades exigen a quienes los prestan el adecuado estado físico y psíquico que se requiera para la permanencia en las mismas" (González et al. 2002). Por estos motivos, se establece una pormenorizada selección de candidatos, cursos de acceso a la especialidad, formación permanente obligatoria con carácter anual (reciclaje) y periódicos exámenes de revalidación.

Se les exige un nivel de adecuación psicológico mayor que a otros funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y, en consonancia, se les debe ofrecer un mayor nivel de preparación psicológica para afrontar algunos de los eventos propios de su actuación policial.

Método

Participantes

La muestra está compuesta por 837 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, pertenecientes a las Unidades de Intervención Policial. En el momento de la investigación, la población Universo está constituida por 2.534 policías, por lo que la muestra representa el 33'03% de la población y presenta un escaso error muestral (menor de +/- 3%, mayor a +/- 2%; para una proporción P=0'5 y nivel de confianza del 95%).

Todas las Unidades de Intervención Policial se encuentran representadas de forma similar a como lo hacen en la población de referencia. También resulta proporcionada la muestra respecto a la categoría policial, edad y sexo.

Participaron 804 hombres y 17 mujeres, así como 16 personas que no desearon señalar este dato. La edad media se sitúa en los 36 años.

Su antigüedad media, en el Cuerpo Nacional de Policía, es de 10 años (DT= 8'25) y en las UIP's de 7 años (mínimo 1 semana, máximo 33 años², DT= 6'5 años).

Respecto al destino, 73 personas pertenecían a la Unidad Central de Intervención, 215 a la I^a UIP (Madrid), 55 a la II^a UIP (Barcelona), 41 a la III^a UIP (Valencia), 62 a la IV^a UIP (Sevilla), 89 a la V^a UIP (Málaga y Granada), 58 a la VI^a UIP (Pamplona y Bilbao), 40 a la VII^a UIP (Valladolid), 46 a la VIII^a UIP (La Coruña y Vigo), 40 a la IX^a UIP (Oviedo), 49 a la X^a UIP (Las Palmas y Tenerife), 47 a la XI^a UIP (Zaragoza), 2 a la Jefatura de Unidades y 20 no consignaron sus datos respecto a la Unidad de destino.

El 58'9% siempre ha estado adscrito a la misma Unidad, mientras que el 41% ha estado en más de una. Las UIP's por las que más policías han pasado son: la I^a (Madrid), la UCI y la II^a (Barcelona). El 32% de los policías que han estado destinados en más de una UIP estuvieron en la I^a, el 19'54% en la UCI y el 15'45% en la II^a.

Considerando la escala policial, 637 eran Policías de Escala Básica, 108 Oficiales, 23 Subinspectores, 16 Inspectores, 13 Inspectores Jefes y 40 no quisieron informar al respecto.

El 47'3% están casados, el 42'4% solteros, el 7'2% separado, divorciado o viudo y el 3'1% no contestó al respecto. La mayoría vive con su esposo/a o pareja (61'1%), el 13% con compañeros, el 11'7% solo, el 9'7% con sus padres u otros familiares, el 1'4% convive con personas que no se pueden enmarcar en las categorías antes propuestas y el 3'1% no contestan.

² Incluyendo el tiempo de permanencia en las Unidades de Reserva General.

Respecto al nivel de estudios, el 44'8% completó el Bachiller, BUP o COU, el 22'2% FP1-2, el 17'6% estudios primarios (EGB), el 8'2% finalizó una Diplomatura o Ingeniería Técnica, el 3'5 una Licenciatura y el 0'6% tiene estudios de postgrado (doctorado...) y el 3% no contestó.

Instrumentos

Se construye un cuestionario específico para valorar la frecuencia de exposición a eventos emocionales de trabajo, la respuesta del policía ante estos escenarios, las emociones que con mayor frecuencia pueden suscitarle su función, así como las que con mayor frecuencia interfieren en su actuación profesional o se adhieren a la esfera privada del agente ("*Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP's*").

El objetivo es elaborar un cuestionario específico que permita evaluar las tareas o eventos del trabajo con exigencia emocional que afrontan los policías de las Unidades de Intervención Policial, así como las emociones básicas evocadas por estas.

La selección de tareas y eventos del trabajo con exigencia emocional se basó en distintas fuentes:

1. La revisión de trabajos sobre los llamados "incidentes críticos" en la actuación policial.
2. Las situaciones potencialmente traumáticas, descritas para el personal interviniente en emergencias.
3. La revisión de programas de intervención psicológica en el deporte.
4. Las conversaciones formales e informales (individuales o en el grupo-piloto) mantenidas por esta psicóloga con funcionarios del CNP que pertenecen o han pertenecido a las UIP.

Inicialmente, se redactaron numerosos ítems (43), en base a 10 emociones básicas: Ansiedad-Terror, Vergüenza, Compasión, Ansiedad, Ira, Felicidad, Orgullo Profesional, Tristeza, Culpa y Rivalidad Profesional.

Construyéndose un cuestionario en el que se preguntaba acerca de la frecuencia de aparición de cada evento, tarea o contexto de trabajo en sus intervenciones policiales en las UIP's. Se les ofreció, para sus respuestas, una escala Likert de 5 alternativas. El valor 0 correspondía a la respuesta "nunca", el 1 a "a veces", el 2 a "moderadamente", el 3 a "bastantes veces" y el 4 a "muchísimas veces".

Una vez acabado el cuestionario, de 43 ítems-eventos, con instrucciones y ejemplos, y tras revisar su vocabulario técnico (bocacha, despliegue

preventivo...), se presentó a un grupo de 18 policías pertenecientes a la UCI, quienes lo completaron, sugirieron ideas y, siendo preguntados, no encontraron el contenido de las preguntas o el lenguaje inapropiado en ningún aspecto.

Finalizado el estudio piloto, se matizó la redacción de algunos ítems y se decidió retirar los relacionados con emociones de rivalidad y de tono positivo (excepto la compasión). Los ítems descartados no presentaban mucho interés respecto a una interferencia en el trabajo y/o sugerían situaciones más propias del clima laboral que de la tarea a realizar.

Los eventos del cuestionario definitivo (31) son expuestos al criterio de 20 psicólogos que ejercen su actividad en el ámbito de Cuerpo Nacional de Policía, quienes adjudicaron a cada ítem una emoción básica potencialmente evocada.

Las emociones fueron definidas partiendo del trabajo de Lazarus (2006 - edición original 1999-) cuando reformula su modelo de estrés y amplía el constructo inicial de la valoración para incorporar la emoción.

Como apoyo para la valoración de los psicólogos, se les ofrece a cada uno de ellos las siguientes definiciones de Lazarus, adaptadas a la actividad policial:

1. Ansiedad-Terror: aparición repentina de un peligro físico concreto y muy importante.
2. Vergüenza: fracaso en intervenir de acuerdo con un ideal policial.
3. Compasión: verse impulsado por el sufrimiento de otros.
4. Ansiedad: surge al afrontar una amenaza incierta.
5. Ira: ofensas que recibe contra él o los suyos.
6. Tristeza: pérdidas.
7. Culpa: por transgredir un imperativo moral.

Por otra parte, para valorar la respuesta del agente ante cada situación presentada, se ofrecen tres alternativas de respuesta que sugieren tres niveles distintos de influencia de la emoción:

- 1ª- señala la presencia de una *interferencia de la emoción en el trabajo policial*, como por ejemplo: “pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con la profesionalidad necesaria” o “necesité que me sustituyesen porque me emocionaba”.
- 2ª- sugiere una *adherencia emocional en la esfera privada del policía* que no afecta al trabajo, como por ejemplo: “resistí la provocación pero luego en casa, me noté irritable” o “en mi actuación profesional no se notó, pero me genera tensión ese tipo de servicios”.

- 3^a- se caracteriza porque *la emoción evocada no influye en el agente policial*, ni personal, ni laboralmente. Ofrece expresiones como: “no me afecta estoy acostumbrado a que esto pueda pasar” o “lo tomé con naturalidad, a veces hasta hacemos bromas afectuosas”.

En definitiva, se construye un cuestionario cerrado, que ofrece instrucciones escritas, claras, estándar y adecuadas a la población que va dirigida, así como con ejemplos que facilitan su comprensión. Permitiendo que la aplicación se realice de manera colectiva y que pudiese ser presentado a algún grupo, por un responsable sin conocimientos específicos en la materia.

Queda constituido un cuestionario de 31 Ítems, que nos deja conocer la frecuencia de aparición de cada uno de estos eventos, así como la frecuencia con que los policías reaccionan de una u otra manera, o creen que reaccionaran en caso de no haber sido expuesto a la exigencia emocional presentada.

Las escalas de emociones potencialmente evocadas, obtenidas a través del criterio de los 20 jueces-psicólogos, permitirán deducir la cualidad emocional facilitada por la actuación profesional, así como qué tipo de emociones son mejor manejadas por estos policías.

Al conocer la influencia de los diferentes contextos emocionales en la respuesta de los policías (sin influencia de la emoción, con adherencia emocional privada o con una interferencia emocional en el trabajo), el cuestionario orienta en el sentido de cuáles son los eventos de mayor carga emocional. Esto es las actividades que, para su correcto desempeño, exigen un mayor esfuerzo de manejo emocional.

Procedimiento

Se plantea un estudio no experimental, transversal, que posteriormente planteará comparaciones de grupo: categoría policial, sexo, edad, etc.

Se quiere garantizar una presencia significativa de todas las Unidades de destino, por lo que se calcula la proporción de policías en cada Unidad, con el fin de preservar su representatividad mínima.

Se establece la necesidad de un mínimo de muestra (350 personas) para un error muestral de +/- 5% (con proporción $P=0.5$ y nivel de confianza de 95%), así como sus correspondientes proporciones por Unidad de destino.

La aplicación del cuestionario se inicia solicitando la colaboración de los máximos responsables de cada Unidad y se presenta en una de las reuniones periódicas de Jefes de Unidades. Resulta llamativa la participación de todos los congregados, quienes voluntariamente completan el cuestionario que, posteriormente, se presentará a su personal.

Como las Unidades de Intervención tienen programados cursos de reciclaje obligatorio, con carácter anual. Se acuerda, con los responsables, aprovechar el contexto formativo para aplicar el cuestionario.

La investigadora se trasladará a Linares, lugar donde realizan su formación permanente, cada vez que se trasladen policías de las Unidades de las que se precisa muestra.

El cuestionario se aplica de manera voluntaria, anónima e informando que su uso será con fines de investigación. Por las características del colectivo, se decide sustituir la firma individualizada del consentimiento, por la firma de un responsable que acredite en cada sesión que la investigadora ha informado con suficiente claridad a este respecto.

Debido al carácter voluntario del cuestionario, a cuestiones de organización y de cortesía, se considera necesario ofrecer participación a todos los policías de las UIP's, que se encuentran en el curso de reciclaje (siempre que no lo hayan hecho). El objetivo numérico mínimo está previsto, pero se alcanza una mayor participación de la esperada (837 policías, un 33'03% de la población de las UIP's en ese momento).

La aplicación del cuestionario se inicia en Noviembre de 2008 (estudio piloto). En diciembre (2008) y marzo (2009) se reúnen la mayoría de los protocolos. Por cuestiones de coordinación de calendario, en marzo de 2009 las Unidades de Valencia, Valladolid y las Palmas-Tenerife, aún no han podido ser encuestadas.

Se opta por reunir un Grupo de policías de la IIIª UIP (Valencia) en Madrid aprovechando su traslado por cuestiones de servicio (abril de 2009).

Valladolid y las Palmas-Tenerife, completan los cuestionarios en su base (Mayo y Junio de 2009).

Resultados

1. Validez de Contenido del cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo

El criterio mayoritario de los veinte psicólogos-jueces, permite constituir 7 escalas de contenido, compuestas por cuatro ítems cada una. Tres ítems, quedan libres, sin pertenecer a una escala emocional: el ítem nº 7 y el nº 20 no muestran una asignación claramente preferente y el nº 31 se solapa a nivel de contenido con el nº 24 y el nº 28, siendo de estos tres el que menor claridad de asignación emocional ofrece (la tabla 1, ofrece el porcentaje de acuerdo entre los 20 jueces, para cada ítem).

Asimismo, se obtiene la media del acuerdo para los ítems que componen cada escala (tabla 2). Apreciándose una validez de contenido muy buena para las escalas de Ansiedad e Ira (0'81 y 0'85, respectivamente), buena para Tristeza (0'71), moderada para Ansiedad-Terror y Compasión (0'65 y 0'61, respectivamente) y escasa para Culpa y Vergüenza (0'58 y 0'4, respectivamente).

Tabla 1. Porcentaje de acuerdo entre jueces: ítem-emoción.

ITEMS	Ansiedad Terror	Vergüenza	Compasión	Ansiedad	Ira	Tristeza	Culpa	Nulo
1	0,25	0	0,4	0,3	0	0,05	0	
2	0	0,05	0	0	0,9	0,05	0	
3	0	0,4	0,3	0,15	0,05	0,05	0,05	
4	0,85	0,05	0	0	0,05	0,05	0	
5	0,05	0,35	0,05	0,2	0,25	0,05	0	0,05
6	0,1	0	0,85	0	0,05	0	0	
7	0	0,1	0,1	0,25	0,25	0,3	0	
8	0	0,05	0	0,2	0	0,65	0,1	
9	0,55	0	0	0,45	0	0	0	
10	0	0,1	0	0,85	0,05	0	0	
11	0	0	0,2	0,05	0	0,1	0,65	
12	0,7	0	0	0,3	0	0	0	
13	0	0	0,65	0,2	0	0,15	0	
14	0,05	0	0	0	0,25	0,7	0	
15	0,2	0,05	0	0,05	0,6	0,1	0	
16	0	0,45	0	0,05	0,25	0	0,25	
17	0	0,35	0	0	0	0	0,65	
18	0,8	0	0'05	0,15	0	0	0	
19	0	0,05	0,55	0	0	0,15	0,25	
20	0,5	0	0	0,5	0	0	0	
21	0	0	0	0,05	0,95	0	0	
22	0,15	0	0	0,7	0	0	0,15	
23	0	0	0	0	0	1	0	
24	0	0,1	0	0,85	0,05	0	0	
25	0	0	0	0,2	0	0,5	0,15	0,15
26	0	0,15	0,1	0,1	0,05	0,15	0,45	
27	0	0	0	0,05	0,95	0	0	
28	0	0,4	0	0,05	0,25	0,1	0,2	
29	0	0,2	0,1	0,05	0	0,1	0,55	
30	0,55	0	0	0,25	0'05	0	0,15	
31	0	0,25	0	0,45	0	0,05	0,25	

Tabla 2. Porcentaje medio de acuerdo por escalas de contenido emocional.

ESCALAS	ITEMS	% Acuerdo-Ítem	% Acuerdo-Escala
Ansiedad-Terror	Nº 9	0,55	0,65
	Nº 12	0,7	
	Nº 18	0,8	
	Nº 30	0,55	
Vergüenza	Nº 3	0,4	0,4
	Nº 5	0,35	
	Nº 16	0,45	
	Nº 28	0,4	
Compasión	Nº 1	0,4	0,61
	Nº 6	0,85	
	Nº 13	0,65	
	Nº 19	0,55	
Ansiedad	Nº 4	0,85	0,81
	Nº 10	0,85	
	Nº 22	0,7	
	Nº 24	0,85	
Ira	Nº 2	0,9	0,85
	Nº 15	0,6	
	Nº 21	0,95	
	Nº 27	0,95	
Tristeza	Nº 8	0,65	0,71
	Nº 14	0,7	
	Nº 23	1	
	Nº 25	0,5	
Culpa	Nº 11	0,65	0,58
	Nº 17	0,65	
	Nº 26	0,45	
	Nº 29	0,55	

2. *Escenarios, tareas y eventos de trabajo con exigencia emocional más presentes en la actividad de las UIP's*

Los cinco eventos con mayor frecuencia media de aparición, resultan ser:

- a. Tener que dormir fuera de su casa por motivos laborales (3'34, sobre 4).
- b. Participar en dispositivos de alto riesgo (2'89, sobre 4).
- c. Recibir insultos de ciudadanos (2'56, sobre 4).

- d. Permanecer demasiado tiempo desplegado -en despliegue preventivo- esperando la orden de carga (2'14, sobre 4).
- e. Recibir quejas de algún ciudadano sobre problemas importantes para él - el ciudadano- pero que no están en su mano resolver (2'01, sobre 4).

Eventos que coinciden con los experimentados por un mayor porcentaje de policías.

De los cinco eventos señalados, la sensación de “haber permanecido demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de carga”, presenta un cuarto puesto en frecuencia media de aparición, pero el quinto en porcentaje de policías afectados.

Así, el 98'3% de los policías de las UIP's han tenido que dormir fuera de su casa por razón del servicio, el 95'2% de estos policías han prestado servicio en un dispositivo de alto riesgo, el 95% de los policías ha sido insultados por grupos de ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol, el 90'2% de los policías han recibido quejas de un ciudadano, que no estaban en su mano resolver y el 86'7% de los policías señalan que han permanecido demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de carga.

Los índices globales hallados, señalan una media de eventos emocionales experimentados de 20 (Media=20'13), mientras que el grado de exposición a eventos emocionales y el grado de exposición a los eventos emocionales experimentados no se presentan muy elevados (Índice de Exposición al Total de Eventos Emocionales³ es de 1'28 y el Índice de Exposición a los Eventos Experimentados⁴ de 1'91).

Los datos generales sobre la frecuencia media de aparición de cada evento, así como sobre el porcentaje de policías de las UIP's que han experimentado el suceso, quedan expuestos en la tabla 3.

³ Puntuación Total de frecuencias de Exposición/ 31

⁴ Puntuación Total de frecuencia de Exposición/ n° total de eventos experimentados.

Tabla 3. Frecuencia media de aparición de los eventos y porcentaje de policías expuestos.

ITEMS	Frecuencia Media	D.T	%
25- Dormí fuera de casa.	3,34	0,93	98,3
9- Presté servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o manifestación).	2,89	1,16	95,2
21- Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol...	2,56	1,21	95
10- Permanecí demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de carga.	2,14	1,28	86,7
3- Recibí quejas de un ciudadano sobre un problema importante para él (venta de drogas o prostitución en la puerta de su casa...) que no estaba en mi mano resolver.	2,01	1,15	90,2
2- Participé en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía).	1,89	1,24	83,5
1- Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas).	1,86	1,24	84,3
29- He tenido que incomodar a personas que, según me enseñaron, debería favorecer (ejemplo: anciano que quiere pasar al fútbol un refresco, en botella de cristal).	1,73	1,13	89,1
4- Hice servicio estático, solo, en un punto fijo y aislado.	1,71	1,37	75,1
22- Participé en una intervención donde tuve que hacer uso de la bocacha (disparar).	1,68	1,35	74,1
24- Comparecí en un juzgado por hechos relacionados con una intervención.	1,64	1,26	79,1
19- Devolví una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre...	1,55	1,20	79,1
20- Participé en un dispositivo de "Amenaza de bomba".	1,31	1,13	73,2
23- Se fue del equipo, o grupo, un compañero importante para mí.	1,29	1,05	76,9
7- Vi un policía de las UIP, herido en acto de servicio.	1,28	1,05	74,9
27- Presencié como agredían a alguno/s de mis compañeros (UIP).	1,26	1,09	73,2

6- Estuve en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...).	1,24	1,02	73,6
16- Tuve que proteger a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio...).	1,17	0,98	74,1
12- Viajé en un avión que realizó complejas maniobras en el despegue, trayecto o aterrizaje.	1,13	1,04	69,8
15- Fui agredido durante la realización de un servicio.	1,04	0,95	69,1
26- Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses.	0,97	1,07	56,6
17- Cometí un error en la intervención.	0,92	0,61	79,1
13- Manipulé, conté o visualicé cadáveres.	0,92	0,96	60,8
5- Presenció una agresión contra la Autoridad (concejales, alcaldes, jueces...).	0,67	0,87	45,9
8- Estuve de baja médica, en acto de servicio.	0,51	0,72	40,3
18- Quedé atrapado, apresado o solo entre los manifestantes u otros grupos violentos.	0,33	0,63	26,2
14- Un compañero murió en acto de servicio.	0,30	0,65	22,6
31- Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención.	0,27	0,58	21
11- Herí a alguien gravemente.	0,20	0,55	14,3
30- He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia.	0,12	0,42	9,2
28- fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo.	0,08	0,35	6,3

3. Tareas y eventos de trabajo más afectados por la interferencia de la emoción evocada

Para valorar las tareas, escenarios o eventos laborales que con mayor frecuencia se ven afectados por la emoción evocada, se considera sólo la reacción señalada por los policías que reconocen haber experimentado esa situación (policías expuestos). Nos interesa conocer cuántos señalan respuestas donde la emoción del contexto interfirió en su actuación y cuántos realizaron su función con madurez profesional (la emoción no interfirió en su trabajo).

Las Figuras 1 y 2, presentan el porcentaje de policías de las UIP's que desarrollaron con madurez profesional las actuaciones policiales señaladas en cada ítem del cuestionario. El valor "N", representa el total de agentes expuestos que seleccionaron alguna de las respuestas acerca de su reacción ante el evento,

mientras que “n” señala el número de ellos que señalaron una actuación policial sin interferencia de la emoción.

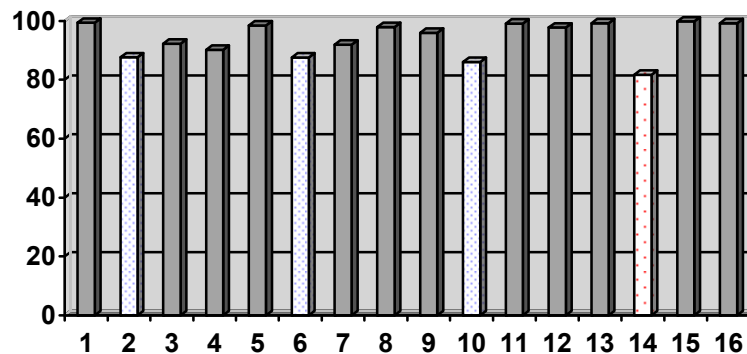
Los resultados arrojados, evidencian una generalizada madurez de intervención en los policías de estas Unidades. Todos los eventos, excepto tres, fueron resueltos con respuestas de actuación madura en porcentajes superiores al 87%, 24 de ellos con cifras superiores al 90%.

De los eventos que, con mayor frecuencia, sugieren la interferencia en el trabajo de la emoción evocada, destacan:

1º- haber sido sancionado por hechos acontecidos en el trabajo- ítem nº 28 -. Aunque son muy pocos los funcionarios de las UIP's que han sido sancionados (51), el 43'14% de los sancionados se sintió “*defraudado por compañeros y/o jefes*”.

2º- participar en una intervención donde –el funcionario- tuvo que hacer uso de la bocacha (disparar) -ítem nº 22-. De los 616 que responden a la pregunta relativa a la reacción acontecida, el 18'99% reconocen como “*en alguna ocasión me noté nervioso o tenso cuando tuve que utilizar la bocacha*”.

3º- que un compañero muriese en acto de servicio -ítem nº 14 -. De los 186 que responden, el 18'28% reconocen que tras este trágico suceso “*reaccioné con indignación ante la presencia de autoridades en el funeral*”.



Ítem 14: "Un compañero murió en acto de servicio"
(81,72% Intervención policial madura, N=186, n=152)

Figura 1. Porcentaje de intervención policial madura, ítems: del 1 al 16.

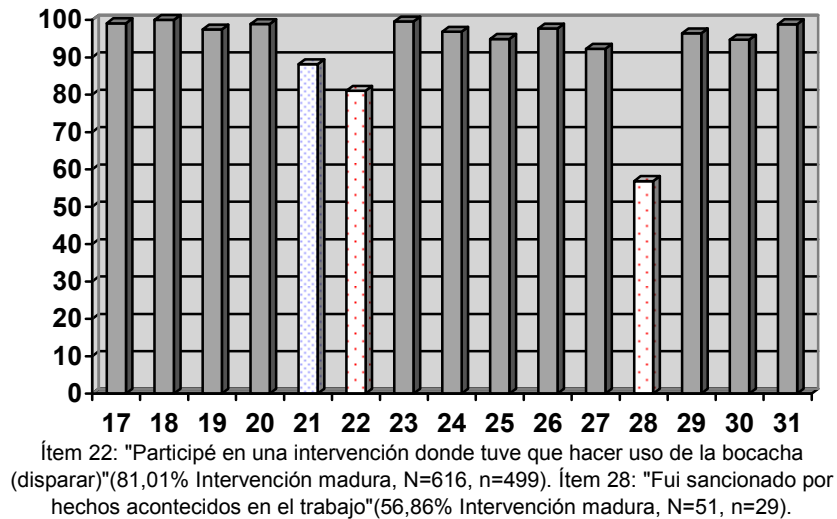


Figura 2. Porcentaje de intervención policial madura, ítems: del 17 al 31.

Otras situaciones que parecen facilitar cierta interferencia emocional en el trabajo son:

- permanecer demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de carga -ítem nº 10- (13'91).
- Estar en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos) -ítem nº 6- (12'42%).
- participar en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación -ítem nº 2- (12'37%).
- recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban, o acudían al fútbol -ítem nº 21- (11'88%).

3. Tareas y eventos de trabajo con Adherencia emocional en la esfera personal del agente policial

En algunas ocasiones, a pesar de realizar la tarea encomendada de forma satisfactoria, el policía reconoce ciertos "residuos emocionales" fácilmente identificables con el contexto emotivo vivido profesionalmente, se reconoce tenso, emocionado, preocupado por la actuación realizada...

Interesa conocer aquellos eventos que conllevan un mayor porcentaje de respuesta con adherencia privada de la emoción evocada. En este sentido:

1. El 80'85% (n=604) de los policías que, en alguna ocasión, han recibido quejas de un ciudadano, sobre un problema importante para él (venta de drogas o prostitución en la puerta de su casa...) que no estaban en su mano resolver, señalan que: *“me mostré correcto y le indiqué dónde debía acudir a formular su queja. Luego, fuera de servicio, me noté decepcionado por no poder intervenir de otra manera”*.
2. El 77'95% (n=145) de los policías que conocieron la muerte de un compañero en acto de servicio, señalan que: *“trabajé con la misma eficacia pero en casa estaba triste”*.
3. El 58'30% (n=351) de los policías que han estado en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...), señalan que: *“el servicio salió bien pero durante unos días me noté más sensible al ver imágenes de niños sufriendo y/o cuando estaba con mis hijos”*.
4. El 56'39% (n=97) de los policías que han tenido que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención, señalan que: *“no afectó a mi manera de trabajar pero me sentí mal”*.
5. El 54'93% (n=362) de los policías que han devuelto una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre..., señalan que: *“no noté que me afectase en el momento de la intervención, aunque luego sí pensé más en ellos, en su destino, o en los problemas de aquel país”*.

4. Respuestas sin influencia de la emoción evocada por la tarea

Resulta interesante conocer aquellos eventos de trabajo, en los que los policías señalan que se han manejado sin percibir una influencia de la emoción evocada. El contexto emotivo no interfirió en su trabajo, ni se adhirió a él de manera personal.

Los eventos que destacan, son:

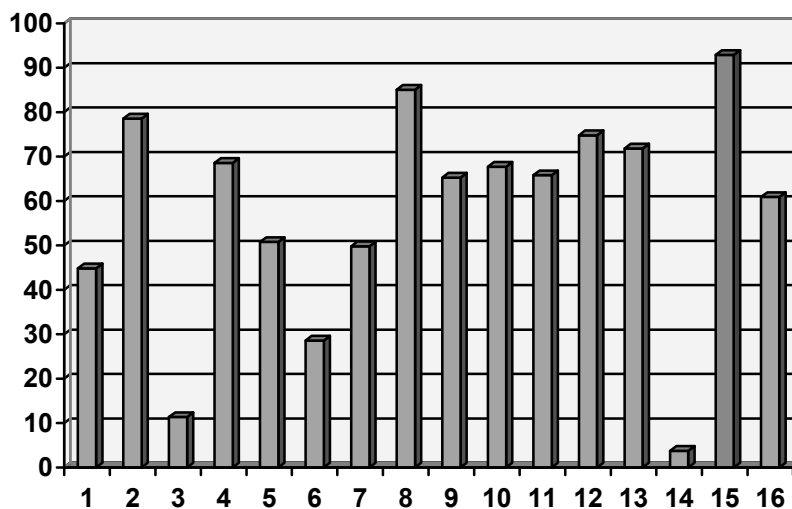
- a. Ser agredido durante la realización de un servicio (el 92'88% de los policías).
- b. Comparecer en un juzgado por hechos acontecidos en el trabajo (93'45%).
- c. Cometer un error en una intervención (92'24%).
- d. Tener que utilizar el arma de fuego en defensa propia (90'66%).

Por otro lado, se pueden apreciar los eventos con mayor Influencia de la emoción (los de menor porcentaje).

Tres de los cuatro eventos, con mayor influencia de las emociones evocadas, coinciden con los de mayor Adherencia Emocional (la muerte de un compañero -ítem 14-, recibir quejas que el policía no pueden resolver -ítem 3- y el contacto con niños en mala situación -ítem 6-).

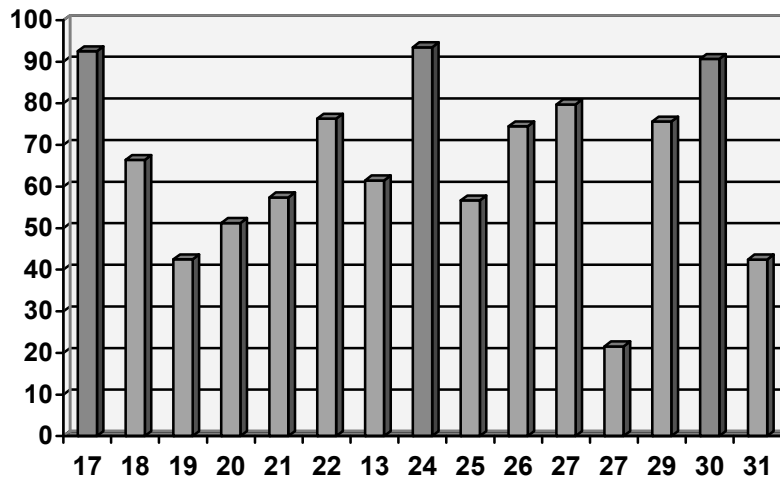
Dos de estos eventos, destacan por encontrarse entre aquellos con mayor interferencia emocional en el trabajo (ítem 14, la muerte de un compañero, e ítem 28, ser sancionado).

Seguidamente se presentan dos figuras (3 y 4) que muestran los porcentajes de respuestas sin influencia de la emoción para cada ítem.



Ítem 15: "Fui agredido durante la realización de un servicio".

Figura 3. Porcentaje de respuestas sin influencia de la emoción del evento (Ítems: del 1 al 16).



Ítem 17: "Cometí un error en la intervención". Ítem 24: "Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención". Ítem 30: "He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia".

Figura 4. Porcentaje de respuestas sin influencia de la emoción del evento (Ítems: de 17 al 31).

5. Determinación de la emoción básica que con mayor frecuencia es potencialmente suscitada por los escenarios, tareas y eventos de la actividad de las UIP's:

Para valorar la emoción básica que, con mayor frecuencia, es evocada por los escenarios, tareas y eventos de trabajo de las UIP's, se considera cada ítem agrupado en una de las 7 escalas de emociones, constituidas por el criterio mayoritario de los psicólogos-jueces (20).

Para calcular la frecuencia con la que cada emoción ha sido potencialmente evocada, se obtiene la frecuencia media de aparición de los grupos de eventos que conforman cada escala (puntuación mínima 0= nunca-ningún evento y puntuación máxima 16= muchísimas veces-todos los eventos).

Los resultados quedan representados en la figura 5 y, de ellos, se destaca lo siguiente. En un primer nivel, el de mayor frecuencia, se presentan la escala de Ansiedad y la de Ira. La escala de Ansiedad obtiene la máxima puntuación (P. Media=7'18, DT=3,91), reflejando que el grupo de ítems cuyo tema nuclear se

caracteriza por “tener que afrontar una amenaza incierta” y, por lo tanto, las tareas que potencialmente pueden evocar ansiedad, son las que con mayor frecuencia aparecen en el trabajo las Unidades de Intervención Policial.

La escala de Ira, ocupa el segundo puesto en frecuencia de aparición (P. Media= 6,76, DT=3,58), reflejando que el grupo de ítems cuyo tema nuclear se caracteriza por “recibir ofensas contra el policía o los suyos” y, por tanto, los escenarios que potencialmente pueden evocar ira, son los segundos en frecuencia de aparición en el trabajo de las Unidades de Intervención Policial.

En un segundo nivel de frecuencia, se sitúan las escalas de Compasión (P. Media= 5,56, DT=3,19) Tristeza (P. Media=5,42, DT=2,15) y Ansiedad-Terror (P. Media= 4,46, DT= 2,18). Se refleja como las situaciones caracterizadas por: “verse impulsados por el sufrimiento de otros”, “pérdidas personales” o “afrontar una amenaza incierta”, esto es los eventos que potencialmente pueden evocar: compasión, tristeza o ansiedad-terror, presentan una frecuencia de aparición media en el trabajo de las Unidades de Intervención Policial.

En el nivel más bajo, con menor presencia, aparecen las escalas de Vergüenza (P. Media=3,94, DT=2,42) y Culpa (P. Media=3,81, DT=2,30). Estos datos indican que las situaciones caracterizadas por: “un fracaso en intervenir de acuerdo con un ideal policial” o “transgredir un imperativo moral” y, por tanto, los eventos de trabajo que potencialmente pueden evocar vergüenza o culpa, son los de menor presencia en la actividad de las Unidades de Intervención Policial.

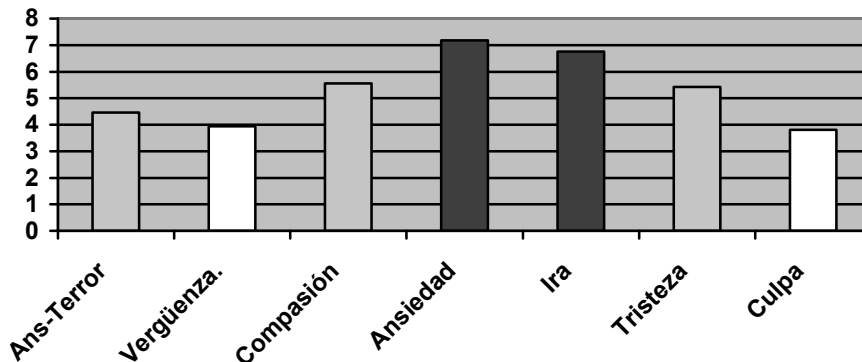


Figura 5. Emociones potencialmente evocadas por la actividad de las UIP's (Frecuencia media de exposición de 0 a 16)

6. Influencia, de la emoción básica evocada, en el trabajo o en la esfera personal del agente.

Para valorar la influencia que la emoción básica de los escenarios de intervención policial tiene en el policía de las UIP's, se ha calculado el porcentaje de respuestas que los funcionarios, que han experimentado cada suceso, otorgan a cada uno de los tres niveles de reacción (por grupos de ítems, esto es por escalas de emociones).

Los resultados, para cada escala de emociones potencialmente evocadas, se reflejan en la figura 6 que acompaña al texto:

- La parte inferior de cada barra de la figura, en oscuro, señala el porcentaje de respuestas de los funcionarios que optaron por la que supone la presencia de una interferencia emocional que afecta al trabajo (Interferencia Emocional en el Trabajo).

- La parte intermedia, color verde, refleja el porcentaje de respuestas de los policías que no se vio afectada por la emoción evocada, pero que en su respuesta reconocen la presencia de pensamientos, sentimientos... relacionados con los acontecimientos vividos y que se trasladan al ámbito privado, personal o familiar (Adherencia Emocional Privada).

- La parte superior, color salmón, muestra el porcentaje de respuestas de los policías que manifiestan haber reaccionado sin que la emoción interfiriese en la tarea y sin que ningún aspecto emotivo del suceso se trasladase a su esfera privada, valorando el hecho acontecido con la naturalidad propia de la labor que realizan.

Los resultados arrojados muestran como los escenarios que generan más adherencia de la emoción en la esfera privada del policía, son los que potencialmente pueden evocar vergüenza (57'84%), compasión (49'20%) o tristeza (37'60%), mientras que aquellos cuyas emociones más interfieren en el trabajo, son los que se caracterizan por evocar ansiedad (11'09%) o ira (8'54%).

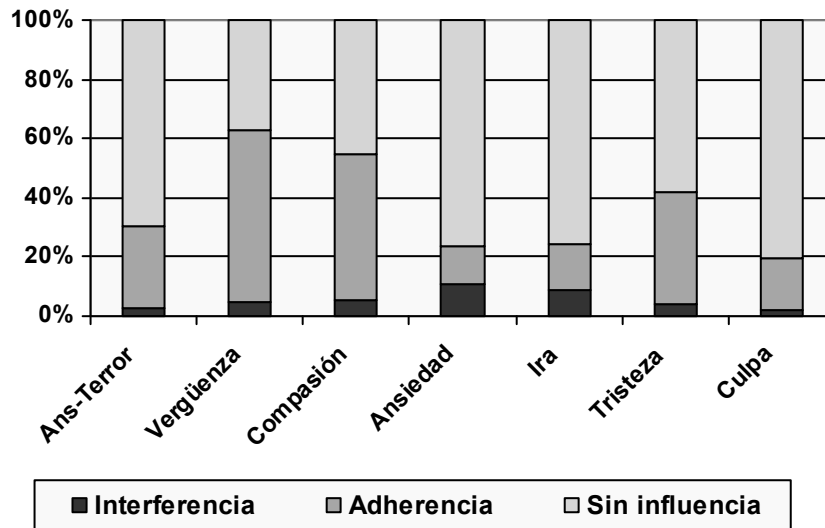


Figura 6. Influencia de las distintas emociones evocadas por la actividad de las UIP's (Porcentaje de respuestas de influencia).

Discusión

El presente estudio ofrece numerosos datos respecto a las emociones potencialmente evocadas por las tareas que desarrollan los miembros de las UIP's, así como las que con mayor frecuencia pueden interferir en su actuación o generarles una adherencia emocional privada.

Aunque ya Spencer & Spencer, 1993, señalaban la importancia de encajar los requisitos de un trabajo y las competencias del trabajador, a la hora de conseguir un mayor rendimiento de la persona en su puesto de trabajo y para favorecer la satisfacción con el empleo (Goleman & Cherniss, 2005), son pocas los estudios que se dirigen a estudiar las emociones desde el punto de vista de las exigencias de la tarea. Por ello, la presente investigación, aporta una visión creativa e innovadora de la importancia de las emociones en el trabajo.

La literatura científica ofrece conceptos como el de Trabajo Emocional, relacionado con la respuesta del trabajador (azafatas y otros trabajadores del sector servicios) y que caracteriza el esfuerzo emocional que debe de realizar el profesional para mostrar emociones positivas, que muchas veces no siente, en el

correcto desempeño de su función (Martínez-Íñigo, 2001, Gracia, Martínez & Salanova).

Las emociones en el trabajo policial se han valorado desde la perspectiva del estrés (Costa, M. Júnior, H.A. Oliveira, J. Maia, E. 2007; Reinecke, S. Rude, B. Bastians, F. Weiss, U. Heuf, G. Bär, O. 2007). Observándose una mayor percepción de estrés, ante problemas de carácter organizacional que ante los propios contenidos operativos (Collins & Gibbs, 2003) o más ante eventos personales, que ante los profesionales (Huddleston, L. Stephens, C. Paton, D. 2007; Violanti, J.M. Fekedulegn, D. Andrew, M.E. Burchfiel, C. M. 2007).

También han estudiado la relación entre la exposición a situaciones críticas y la génesis de un trastorno mental (Bridger, R. Kilminster, S. Slaven, G. 2007; Martín, L. 1995; Gilaberte, I & Baca, E. 2000; Mc Caslin, SE et al., 2006; Mc Nally, V. J. 2006; Mitchell, J.T. & Levenson, R.L, 2006; Miller, L. 2006; Miller, L. 2007; Gabriel, R. et al. 2007).

Las exigencias emocionales más cotidianas y su importancia en el rendimiento, están siendo tratadas por la psicología del deporte. Se reconoce la importancia del temor al fracaso, la ansiedad precompetitiva, los errores propios, las agresiones de contrarios... (Mora, 2005, Dosil, 2007).

Ante tanta diversidad conceptual, se hace preciso un término que aglutine, con coherencia, todos estos campos. Resultando práctica y necesaria la incorporación del concepto: "Exigencia Emocional de Trabajo" (Puelles, 2009) que puede ser aplicado tanto a distintas tareas profesionales o deportivas, como a eventos críticos y cotidianos. Todos ellos, escenarios inevitables en la función profesional y para los que se requiere una fortaleza o destreza emocional, determinada.

Por otro lado, la definición de Exigencia Emocional de Trabajo, supone un paso más en la incorporación de términos psicológicos ajenos a lo patológico, en consonancia con lo recomendado por los teóricos de la Psicología Positiva (Vera, 2006). Permitiendo no tener que acudir a conceptos negativos como el "estrés".

El estrés laboral se encuentra vinculado, como muestra la definición de la Comisión Europea, al desbordamiento del trabajador. Se puede decir que se sufre estrés cuando las exigencias del entorno laboral sobrepasan la capacidad de los trabajadores para afrontarlas o controlarlas (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2002; Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

En población policial española, hemos encontrado distintos trabajos que mencionan algunos de los eventos valorados en nuestra investigación. Se hace preciso comparar nuestros resultados, con los encontrados por Márquez, García & Velázquez (2008) en una muestra de 136 Policías Locales de Canarias, y con

los de Torres, San Sebastian, Ibarretxe & Zumalabe (2002) en 353 Policías Municipales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Nuestro trabajo, con 837 policías de las UIP's (Cuerpo Nacional de Policía), muestra como los escenarios, tareas y/o eventos de trabajo más destacados, por muy distintos motivos, son:

1. Dormir fuera de casa.
2. Prestar servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o una manifestación).
3. Recibir insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifiestan o acuden al fútbol...
4. Haber sido sancionado por hechos acontecidos en el trabajo.
5. Participar en una intervención donde se tuvo que hacer uso de la bocacha (disparar).
6. La muerte de un compañero en acto de servicio.
7. Recibir quejas de un ciudadano sobre un tema importante para él (venta de drogas o prostitución en la puerta de su casa....) que no está en manos del policía resolver.
8. Estar en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...).

Los tres primeros eventos, destacan por su mayoritaria presencia en la actividad de las UIP's. Los tres siguientes, por ser los que con mayor frecuencia afectan emocionalmente al policía interfiriendo en su trabajo. Los dos últimos y la muerte del compañero, se caracterizan por la especial adherencia de la emoción evocada, en la esfera privada del agente.

Los eventos señalados, deberían ser objeto de estudio en los trabajos de estrés policial, pero no siempre es así:

Ni el "Ranking de Estresores" que Márquez et al. (2008) presentan para la Policía Local de Canarias, ni el "Cuestionario de Estrés Laboral" utilizado con la Policía Municipal de la Comunidad Autónoma del País Vasco por Torres et al. (2002), contemplan la circunstancia de *tener que dormir fuera de casa, ni de haber sido sancionado por hechos acontecidos en el trabajo*.

Los policías de las Unidades de Intervención Policial se caracterizan por una elevada movilidad y una escasa presencia de sanciones disciplinarias. Los resultados señalan como estos agentes reaccionan con gran madurez profesional ante la exigencia de distanciarse de la familia, así como con importante consternación ante la sanción. Ambas reacciones se muestran coherentes con lo esperado.

Estas Unidades se configuran como Órganos de movilidad, por lo que los funcionarios que optan a ingresar en ellas ya han conocido y aceptado esta condición, resultándoles más fácil adaptarse a ella.

El sentirse defraudado por compañeros y/o jefes tras una sanción, indica como, a pesar del apoyo sindical de los afectados, las medidas disciplinarias todavía elicitaban una emotividad negativa en el trabajador y que esta emoción puede afectar al trabajo. Es importante que las sanciones se establezcan en un marco de legitimidad y coherencia. Una amonestación o sanción, por pequeña que sea, no es una acción afectivamente neutra para estos trabajadores. En este sentido, es necesario recordar la importancia que la percepción de equidad tiene en estas organizaciones, así como su relación con el estrés laboral (Noblet, Rodwell & Allisey, 2009).

El hecho, habitual en las UIP's, de *prestar servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos)*. Experimentado por el 95'2% de estos agentes, con una frecuencia media de aparición de 2'89 sobre 4, puede ser equiparado al estresor "*Multitud Agresiva*" del trabajo con policía local de Canarias y no está contemplado, en modo alguno, en el estudio del estrés laboral de la policía Municipal de la Comunidad Vasca.

El ítem relativo a la intervención con "*Multitud Agresiva*" es valorado por los agente locales canarios entre los diez estresores más importantes (puesto nº8, con un valor medio de 52'63 sobre 100 y una DT de 31'10).

En nuestro estudio se aprecia como, ante estos eventos, el 95'94% de los policías desarrollan su trabajo con un estilo policial maduro. Un elevado porcentaje de policías no presentan, en su actuación, interferencia de la emoción evocada por el contexto emotivo.

Por otra parte, el 30'67% de estos policías, reconocen haber acabado cansados mentalmente tras prestar servicio en un dispositivo de alto riesgo. Se trata de una consecuencia emocional no patológica y que no afecta a su actuación, pero que refleja una adherencia emocional sobre la esfera personal del agente. Favoreciendo la idea de establecer mecanismos psicológicos de desactivación emocional, tras este tipo de intervenciones.

El hecho de *recibir insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifiestan o acuden al fútbol...* experimentado por el 95% de los agentes, con una frecuencia media de aparición del 2'56 sobre 4, puede ser equiparado al estresor "*insultos personales procedentes de los ciudadanos*" del trabajo con policía local de Canarias y no está contemplado en el estudio del estrés laboral de la policía Municipal de la Comunidad Vasca, siendo los ítems más parecidos: "*falta de comprensión de los ciudadanos de mi trabajo*" o "*menosprecio de mi trabajo por los ciudadanos*".

El ítem: “*insultos personales procedentes de los ciudadanos*” ocupa un lugar intermedio en el ranking de estresores, siendo valorado por los agente locales canarios en el puesto nº33, con un valor medio de 37’82 sobre 100 y una DT de 30’48.

En los policías de las UIP’s, se aprecia un elevado porcentaje de intervención policial madura (88’12%), esto es sin interferencia de la emoción evocada en la actuación policial. Sin embargo el 30’72% de estos policías, reconocen haber comentado en su entorno personal –una vez acabado el servicio- lo mal que le sienta esa falta de respeto. Sugiriéndose que los insultos, ofensas u otras faltas de respeto contra los policías, tienden a generarles adherencia emocional privada.

El hecho de que el agente policial *participe en una intervención donde tuvo que hacer uso de la bocacha* no es tan frecuente como pudiera imaginarse, algo más de un 25% de los policías de las UIP’s no han hecho aún uso de la bocacha en sus intervenciones y los que han tenido que utilizarla señalan una frecuencia moderada en su uso (mayor a 1, pero menor a 2, frecuencia media 1’68 sobre 4).

En ninguno de los estudios referenciados para comparar datos, se menciona el uso de la bocacha como elemento de estrés policial. La bocacha es una pieza que se adapta a la escopeta y permite disparar la munición habitual antidisturbios, esto es pelotas o gases (a veces se dispara sin carga). Es lógico que los estudios con policías no pertenecientes a Unidades especializadas en disturbios, no mencionen un arma de uso tan específico y especializado en Seguridad Ciudadana.

“*El uso de la fuerza*” es el contenido más parecido que ha sido utilizado en el trabajo con policía local de Canarias, sin que aparezca ningún ítem relativo al uso de la fuerza u armas en el cuestionario de estrés laboral ofrecido en la investigación con los policías Municipales de la Comunidad Vasca.

El ítem relativo al “*uso de la fuerza*” ocupa un lugar destacado en el ranking de estresores, siendo valorado por los agente locales canarios en el puesto nº12, con un valor medio de 49’13 sobre 100 y una DT de 32’89.

En nuestro estudio con policías de las UIP’s, se aprecia un elevado porcentaje de intervención policial madura (81’01%), esto es sin interferencia de la emoción evocada en la actuación policial. Sin embargo el 18’99% reconocen que en alguna ocasión se notaron nerviosos o tensos cuando tuvieron que utilizar la bocacha, datos que sugieren como la utilización de técnicas psicológicas aplicadas al uso del arma pueden incidir en la mejora del rendimiento de estos trabajadores.

Saber utilizar la fuerza policial, es mucho más que saber el manejo técnico y táctico de esta. La interacción con las personas sobre la que se llega a

precisar el uso legítimo de la fuerza, suele desarrollarse en distintas secuencias que van orientando sobre el nivel de fuerza a emplear por el agente. Pero las situaciones que precisan fuerza, se caracterizan por una alta emotividad, estados emocionales inducidos por numerosas características del evento (gritos, sirenas, riesgo físico propio, temor a las consecuencias del uso de la fuerza...) y, con frecuencia, una exigencia de actuación rápida, relacionada con la inmediatez con la que se puede generar el peligro. Todo esto, dificulta que el policía pueda atender de forma adecuada aquellas señales que le ayudarían en su proceso de toma de decisiones.

Wolf, Mesloh, Henych & Thompson (2009) analizan 4.303 informes policiales del departamento de policía de Orlando y la oficina del Cherriff del condado de Orange, considerando las secuencias de interacción de estos escenarios y la proporcionalidad de la fuerza del agente, respecto a la conducta de la persona con la que se tuvo el encuentro. Consideraron, tras su análisis, que los agentes estaban operando con un bajo nivel de fuerza, en el sentido de utilizar niveles de fuerza menores que la de los sospechosos en su ataque o resistencia.

La muerte de un compañero en acto de servicio, ha sido experimentada por el 22'6% de los policías de las UIP's, con una escasa frecuencia media de aparición del evento (0'30 sobre 4). Sin embargo es el evento que denota más influencia de la emoción evocada, el 96'24% señalan reacciones que o bien interfieren en el entorno laboral o que suponen una adherencia emocional privada.

La muerte de un compañero en acto de servicio, no es considerada entre los factores de estrés del cuestionario de estrés laboral de la policía municipal del País Vasco y es considerada en el ranking de estresores, ofrecido por el estudio con policía local de Canarias, sin distinguirla de la muerte de un compañero por enfermedad común u otras causas ajenas a la función policial.

“La muerte de un compañero de trabajo” es el evento con mayor índice de estrés (puntuación media de 79'58 sobre 100, con una DT de 28'30) en el ranking de estresores policiales del estudio con agentes municipales de Canarias.

La influencia emocional que la muerte en acto de servicio de un compañero supone, señala la importancia que conlleva contar con un apoyo psicológico específico y voluntario ante estas situaciones.

Otros eventos de importancia en el trabajo de Márquez, R. et al. (2008), han sido abordados en nuestro estudio realizado con policías de las UIP's:

- Las *“situaciones en la que los niños son atacados o víctimas de un delito”*, ocupan un tercer puesto en el ranking de estresores, con una puntuación media de 70'87 y DT de 27'48.

Esta situación es contemplada en el “Cuestionario de Exigencia Emocional del trabajo de UIP’s” como: *estar en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...)*.

El 73’6% de los agentes de las UIP’s, han experimentado contacto con niños en las referidas situaciones de penosidad, con una frecuencia moderada (frecuencia media de aparición de 1’24).

Es uno de los eventos que más influencia de la emoción evocada denota (el cuarto) el 71’41% señalan reacciones que o bien interfieren en el entorno laboral o que suponen una adherencia emocional privada.

-“*sufrir un ataque físico*”, ocupa el cuarto lugar en el ranking de estresores, con una puntuación media de 61’49 y DT de 31’93.

Es contemplado en el “Cuestionario de Exigencia Emocional del trabajo de UIP’s” como: “*fui agredido durante la realización de un servicio*”.

El 69’1% de los agentes de las UIP’s han sido agredidos durante la realización de un servicio, con una frecuencia ocasional (frecuencia media de aparición de 1’04) sorprendiendo la extraordinaria asimilación de este hecho.

El 99’83% de los funcionarios de la UIP’s reflejan una intervención policial madura ante este evento (sin interferencia emocional en el trabajo), así el 92’88% lo aceptó como gajes del oficio y el 6’94%, aunque tampoco afectó a su manera de trabajar, reconoció que le dio demasiadas vueltas. Sólo el 0’17% pensó en abandonar los servicios en la “calle” por este motivo.

-“*presenciar la muerte de una persona*” ocupa el noveno lugar en el ranking de estresores, con una puntuación media de 50’97 y DT de 34’31.

Es contemplado en el “Cuestionario de Exigencia Emocional del trabajo para UIP’s” como: *Manipulé, conté o visualicé cadáveres*.

El 60’8% de los policías de las UIP’s han estado en contacto con cadáveres, aunque obtiene una escasa frecuencia media (0’92, sobre 4). El 99’20% de los que se han expuesto a este evento reflejan una intervención policial madura ante el servicio, sólo el 0’80% señalan que necesitaron que otro compañero les sustituyese porque se emocionaban.

El 27’35%, a pesar de abordar con entereza su trabajo, reconocen que en la intimidad sentían ganas de llorar, reflejando una adherencia de la emoción tras el contacto con cadáveres. Resulta interesante valorar la elaboración de un programa de actuación psicológica específica para los intervinientes en estos escenarios.

La investigación señala, que los contextos emocionales de mayor presencia en el trabajo de las UIP’s, son aquellos que pueden movilizar sensaciones de ansiedad o ira. Contextos emocionales que, también, se caracterizan por generar más fácilmente una interferencia en el trabajo policial.

Aquellas intervenciones potencialmente generadoras de compasión, tristeza o vergüenza, son poco frecuentes. Parecen caracterizarse por la adherencia de la emoción evocada más que por la interferencia en el trabajo.

La presente investigación aporta una discriminación (cribaje) respecto al tipo de emoción, cuyo manejo es exigido por la función policial desarrollada.

La mayoría de las experiencias de intervención en entornos policiales o militares se han venido realizando desde un planteamiento genérico del estrés, y suelen preocuparse por eventos críticos, por el manejo de la ansiedad o por valorar problemas organizacionales de la institución. Este es el caso de la Policía Federal Belga, que en 1993 puso en marcha un programa de gestión del estrés, aplicado por un equipo multiprofesional de 17 personas. Sus objetivos eran gestionar el estrés postraumático, prevenir el estrés, informar y formar. Ofrecían un seminario de tres días y sesiones individuales optativas, con un psicólogo, si algún policía con problemas lo precisaba. Interventaban el Estrés postraumático de manera inmediata. Todo ello, en un momento de importante cambio organizativo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

Macías Pichardo (2007) estudia los niveles de estrés del contingente español desplegado en Irak y propone un programa para controlar el estrés, la ansiedad y las crisis, en las confrontaciones bélicas. Sin embargo, consciente de que el contexto bélico es un escenario letal, considera la exigencia emocional de manejar las pérdidas e incorpora a su programa la gestión psicológica del duelo.

El manejo del duelo, no parece una exigencia emocional prioritaria para los policías de las UIP's. Son los programas de gestión de la ansiedad y la ira, los que deben ser planteados de manera generalizada e integrados en la formación habitual.

Respecto a las limitaciones del estudio, señalar que:

- probablemente, existen más tareas, eventos o escenarios del trabajo de las UIP's, que precisan un óptimo manejo emocional.
- no se han abordado emociones básicas no contempladas en el modelo de Lazarus.
- la generalización que presentan las conclusiones, es muy reducida. Sólo pueden ser aplicadas a un grupo de trabajador muy específico.

A modo de conclusión, resaltar que la investigación ofrece una visión poco frecuente de los aspectos emocionales del trabajo, en una población laboral muy poco estudiada. Arrojando datos suficientes, en base a los contextos de exposición de estos policías, que justifican la implantación de programas de manejo de la ansiedad y la ira.

Los policías de las UIP's muestran una generalizada madurez ante las exigencias emocionales de trabajo pero el desarrollo de programas de gestión emocional, específicos para esta población, pueden incidir en una mayor eficacia y satisfacción de estos trabajadores.

La ayuda psicológica, tras eventos generadores de compasión o tristeza, puede establecerse de manera particular, elaborándose protocolos que sólo sean activados tras la exposición a determinados acontecimientos.

Tanto los programas de gestión emocional como los protocolos de ayuda psicológica, deben considerar aquellas tareas o eventos de mayor presencia-influencia, y entre los que destacan: los viajes prolongados, las intervenciones de alto riesgo, la permanencia prolongada en despliegues preventivos, la presencia de un ambiente muy hostil (ofensivo), la atención parcial al ciudadano⁵, las sanciones, la utilización de la bocacha, la muerte de un compañero en acto de servicio, el contacto con niños en mala situación o las críticas de los medios de comunicación.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Política de gestión del estrés en el Cuerpo de Policía Federal Belga. Luxemburgo. 75-79.
- Balint, M. (1986). *El médico, el paciente y la enfermedad*. Buenos Aires. Libros Básicos.
- Barsade, S.G & Gibson, D. E. (2007). Why does affect matter in organizations?. *Academy of Management Perspectives*. Febrero: 36-59.
- Bridger, R. Kilminster, S. Slaven, G. (2007). Occupational stress and strain in the Naval Service: 1999 and 2004. *Occupational Medicine. London*.57 (2):92-97.
- Costa, M. Júnior, H.A. Oliveira, J. Maia, E. (2007). Stress: diagnosis of military police personnel in Brazilian city. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 21 (4):217-222.
- Dosil, J. Cruz, J. Cantón, E. Anguera M. T. Ezquerro, M. García-Mas, A. Diaz, J. Jaenes, J. C. Balaguer, I. Díaz, P. Gimeno, F. Guedea, J. A. Suay i Lerma, F. Jodrá, P. Beirán, J. M. Escudero, J. T. Guillén, F. Vasconcelos, J. J. Galilea, B. (2007). *El Psicólogo en el Deporte: Asesoramiento e intervención*. Madrid. Síntesis, S. A.
- Gabriel, R. Ferrando, L. Cortón, E.S Mingote, C. García-Camba, E. Liria, A.F. Galera, S. (2007). Psychopathological consequences alter a terrorista attack: an

⁵ Entendemos por "atención parcial del ciudadano", la actuación policial dirigida a reorientar la demanda del ciudadano al dispositivo policial apropiado. El agente receptor de la "denuncia" se encuentra en un operativo específico, desde el cual no puede ocuparse de lo solicitado.

- epidemiological study among victim, the general population, and police officers. *European Psychiatry*. 22 (6): 339-346.
- García, A. L. Ramos, P. J. García, M (2009). Los Big Five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 25 (2): 135-147.
- Gilaberte, I. Baca, E (2000). Trastorno por estrés postraumático: estudio en una población de riesgo. *Archivos de Psiquiatría*. 63 (3):259-271.
- Goleman, D. Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona. Kairós, S.A.
- Gomà-i-Freixanet, M. Wismeijer, A. (2002). Applying personality theory to a group of police bodyguards: a physically risky prosocial prototype?. *Psicothema*. 14 (2):387-392.
- González, L. G. & González, R. (2002). *Cuerpo Nacional de Policía: Recopilación normativa*. Madrid. Boletín Oficial del Estado & Secretaría de Estado de Seguridad.
- González de Rivera, J.L (2004). Empatía y ecpatía. *Psiquis*. 25 (6): 243-245.
- Gracia, E. Martínez, I. M. Salanova, M. (2007). *El trabajo emocional: concepto y prevención. Nota Técnica de Prevención 720*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Huddleston, L. Stephens, C. Paton, D. (2007). An evaluation of traumatic and organizational experiences on the psychological health of New Zealand police recruits. *Work*. 28 (3): 199-207.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002). *Trabajemos contra el estrés*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo & Sigma Dos (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales & Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo. España.
- Lazarus, R. S (2006). *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao. Desclée de Brouwer. Biblioteca de Psicología.
- López, B. Osca, A. & Rodríguez, M.F (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 40 (2): 293-304.
- Macías, H. (2007). *Estudio de los niveles de estrés del contingente español desplegado en Irak en misión de mantenimiento de la paz*". Tesis doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de Granada.
- Mahoney, M. J (2005). *Psicoterapia constructiva: Una guía práctica*. Barcelona. Paidós.
- Marmar, CR. Mc Caslin, SE. Metzler, TJ. Best, S. Weiss, DS. Fagan, J. Liberman, A. Pole, N. Otte, C. Yehuda, R. Mohr, D. Neylan, T. (2006) Predictors of posttraumatic stress in police and other first responder. *Annals of the New York Academy of Science*. Jul; 1071:1-8.
- Márquez, R. García, L. A. Velázquez, A. (2008). Ranking de Estresores en la Policía Local de Canarias. *Anuario de Psicología Jurídica*. 18: 73-79.

- Martín, L (1995). *Atentados terroristas en Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado*. Tesis Doctoral. Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid.
- Martínez-Iñigo, D. (2001). *Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica*. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17, 131-153.
- Mauer, M.P. Cummings, K.R. Carlson, G.A (2007) Health Effects in New York state Personnel Who Responded to the World Trade Center Disaster. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 49 (11): 1197-1205.
- Mc. Caslin, S.E. Rogers, C.E. Metzler, T. J. Best, S.R. Weiss, D.S. Fagan, J. A. Liberman, A. Marmar, C. R. (2006). The impact of personal threat on police officers responses to critical incident stressors. *Journal of Nervous and Mental Disease*. 194 (8): 591-597.
- Mc. Nally, V. J. (2006). The impact of posttraumatic stress on Iraqi police. *International Journal of Emergency Mental Health*. 8 (4): 275-281.
- Miller, L. (2006). Officer-involved shooting: reaction patterns, response protocols and psychological intervention strategies. *International Journal of Emergency Mental Health*. 8 (4): 239-254.
- Mitchell, JT. Levenson, RL Jr. (2006). Some thoughts on providing effective mental health critical care or police departments alter Line-or- Duty Deaths. *International Journal of Emergency Mental Health*. Winter; 8 (1): 1-4.
- Moncada, S. Llorens, C. Navarro, A. Kristensen, T. S. (2005). ISTAS 21: Versión en Lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivo de Prevención de Riesgos Laborales*; 8 (1): 18-29.
- Mora, J. A. García, J. Toro, S. Zarco, J. A (2005). *Cuestionario de Estrategias Cognitivas en Deportistas: CEC –Manual-*. Madrid. TEA.
- Noblet, A. J. Rodwell, J.J & Allisey, A. F. (2009). Police stress: the role of the psychological contract and perceptions of fairness. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 32 (4):613-630.
- Perren-Klingler, G. (2003). *Debriefing: modelos y aplicaciones. De la historia traumática al relato integrado*. Instituto Psychotrauma.
- Perrin, M.A. Di Grande, L. Wheeler, K. Thorpe, L. Farfel, M. Brackbill, R. (2007). Differences in PTSD prevalence and associated risk factors among World Trade Center rescue and recovery workers. *American Journal of Psychiatry*. 164 (9): 1385-1394.
- Puelles, C. (2009). Exigencia y Carga Emocional del Trabajo Policial: la intervención ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*. 9:171-196.
- Regel, S. (2007). Post-trauma support in the workplace: the current status and practice of critical incident stress Management (CISM) and psychological debriefing (PD) within organizations in the UK. *Occupational Medicine*. London. 57 (6):411-416.

- Reinecke, S. Rude, B. Bastians, F. Weiss, U. Heuft, G. Bär, O. (2007). Quality of psychological strain in police work-developemnt of taxanomy of sources of stress. *Psychosomatic Medicine and Psychotherapy*. 53 (1): 42-52.
- Sandín, B. Chorot, P. Santed, M. A. Valiente, R. M & Olmedo, M. (2009). Asco y Psicopatología: Nuevas fronteras en Psicología Clínica. *Infoonline*. Mayo:64-66.
- Torres, D. (2009, 4 de marzo). El entrenamiento del Cerebro. *El País*. p. 51.
- Torres, E. San Sebastián, X. Ibarretxe, R & Zumalabe, J. M (2002). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*. 14 (2):215-220.
- Vera, B. (2006). Psicología Positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo* (27):3-8.
- Violanti, J.M. Fekedulegn, D. Andrew, M.E, M.E. Burchfiel, C. M (2007). Associations between major life events traumatic incidents and depression among Buffalo police officers. *International Journal of Emergency Mental Health*. 9 (1): 25-35.
- Wolf, R. Mesloh, C. Henych, M. Thompson, F. (2009). Police use of force and the cumulative force factor. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 32 (4):739-757.