

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE PERSONALIDAD, EVALUACIÓN TRATAMIENTOS
PSICOLÓGICOS I



TESIS DOCTORAL

**Exigencia emocional de trabajo y estilos de afrontamiento en
las unidades de intervención policial**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTORA
PRESENTADA POR**

Concepción de Puelles Casenave

Directores

Rosario Martínez Arias
José Luis Graña Gómez

Madrid, 2015

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos
Psicológicos I**



**EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO
Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN
LAS UNIDADES DE INTERVENCIÓN
POLICIAL**

Tesis Doctoral

Autora: CONCEPCIÓN DE PUELLES CASENAVE.

**Directores: ROSARIO MARTÍNEZ ARIAS Y JOSÉ LUIS
GRAÑA GÓMEZ.**

MADRID, 2015

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento
Psicológicos I**



**EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO
Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN
LAS UNIDADES DE INTERVENCIÓN
POLICIAL**

Tesis Doctoral

Autora: M^a de la Concepción de Puelles Casenave.

Directores:

Rosario Martínez Arias. Catedrática de Metodología de las
Ciencias del Comportamiento.

José Luis Graña Gómez. Catedrático de Psicopatología.

**Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid
MADRID, 2015**

A Luis y a Rodrigo, mi marido y mi hijo.
Porque juntos, codo a codo, somos mucho más que tres.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo sirve de cierre a una inquietud profesional a la que me he entregado con enorme ilusión y en cuyo desarrollo he recibido numerosas muestras de apoyo y cariño.

Quiero darle las gracias a todas las personas que han hecho posible esta tesis, personas a las que dije: “quiero” y me contestaron: “puedo”. Recordándome así, la frase de Benedetti:

“Con tu puedo y con mi quiero vamos juntos compañero”

Gracias a mis directores de tesis, con los que espero seguir en contacto y unida por nuevos retos: Dña. Rosario Martínez Arias y D. José Luis Graña Gómez.

Gracias al gran equipo de mandos que apoyó mi proyecto. Sentí que a su lado nada podía fallar: D. José Marín Manzanera, D. Juan Carlos Castro Estévez y D. José Antonio Togores Guisasola.

Gracias a todos los miembros de las Unidades de Intervención Policial (UIP) que participaron en el estudio y a aquellos que les hubiese gustado tener la oportunidad de hacerlo.

Gracias a D. Luis Gibert Ortega por ayudarme a coordinar el trabajo de campo, por facilitar mi integración y adaptación en las Unidades, por su constante apoyo.



Gracias a los Jefes de Unidad por comprender mi trabajo, por su ejemplo al completar los cuestionarios, por facilitar mi acercamiento profesional a sus plantillas, por su exquisito trato. Ellos, entonces, eran:

D. Anselmo de la Riva Fernández, Jefe de la UCI.



D. Javier Mendaza Marrodán, I UIP (Madrid).



D. Santiago Resurrección Arregui, II UIP (Barcelona).



D. José Antonio Garau Carmen, III UIP (Valencia).



D. Lorenzo Fáges Cortés, IV UIP (Sevilla).



D. Joaquín Carreras Luján, V UIP (Málaga).



D. Ricardo Lorenzo García, VI UIP (Bilbao-Pamplona).



D. Javier Nogueroles Alonso VII UIP (Valladolid).



D. Silverio Blanco Fernández, VIII UIP (Coruña-Vigo).



D. Jesús Fuertes Otero, IX UIP (Oviedo).



D. José Miguel Camejo Gallardo, X UIP (G. Canarias-S. Cruz de Tenerife).



D. Luis C. Suanzes Burguete, XI UIP (Zaragoza).



Gracias a los Comisarios que gestionaron la autorización institucional: D. Gonzalo Rodríguez Casares y D. José Manuel Pérez Pérez. Gracias a los responsables de Recursos Humanos de las UIPs y a muchos compañeros miembros de estas Unidades a quienes he tenido que molestar en distintas ocasiones y siempre me han atendido con gran cordialidad, mostrándome un apoyo valioso y cercano: D. José Camacho, D. Gumersindo Vila, D. José Luis de Prados, D. Manuel Casado, D. Alfredo Lorenzo, D. Javier Orcaray, D. Gregorio Pérez, D^a. Cristina Mari, D. José Antonio Baño, D. Ramón Ramos, D. Félix Ángel Manjón, D. Jesús Gómez, D. Eduardo Zarzuela, D. Antonio Bellón, D. Ramón Subías, D. Daniel de la Haba, D. José Casero, D. Juan Carlos Servan, D. Francisco Mingorance, D. Rafael Macias, D. Abraham Arce, D. Javier Guillen, D. Francisco Sánchez (“Pachi”), D. Ramón Romalde, D. Rodrigo Iglesias, D. Ignacio Navares y D. Ramiro Marques.

Gracias a la Dra. Cruz Moreno, con quien durante años formé “binomio” en nuestro quehacer profesional y a los psicólogos que me ayudaron con la validación del cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP: D. Antonio J. Adán, D. José Luis Albacete, D. Jesús Álvarez, D.^a Beatriz Antón, D. Alejo Bermejo, D.^a M^a Jesús Cantos, D.^a Mercedes Cuadrado, D.^a Isabel Díaz, D.^a Juana Elvira del Cid, D. Antonio Esteban, D. Eduardo Frechilla, D.^a Carmen Flores, D. Jesús García Aller, D. José Luis

García Blanco, D.^a Aurelia González, D. Justino Herrero, D. Juan José López, D.^a Monserrat Marin, D. José María Martín, D. Agustín Martel, D. Miguel Méndez, D.^a Isabel Ojeda, D.^a Carmen Prieto, D. Rodrigo Reig, D. Juan Rivas, D. Ramón Sánchez, D.^a Gloria Vicente y D.^a Miriam Velasco. También a D. José Ramón Rodríguez (“Rodri”) por exponer mi trabajo en sus cursos.

Gracias a muchos policías anónimos que, como José Luis Sánchez, me regalaron ideas y opiniones.

Gracias a Dña. Elena Peña, D. José Ignacio Robles, D. José Manuel Andreu y Dña. Teresa Pacheco, compañeros del doctorado y/o Master de Psicología Clínica, Legal y Forense de la Universidad Complutense de Madrid, buenos ejemplos en su manera de entender y entusiasmarse por el trabajo.

Gracias a los psicólogos de emergencia que han acogido y apoyado la aplicación de los conceptos sobre la Exigencia Emocional de Trabajo (EET), que en esta tesis presento. De manera especial, gracias a Elena Puertas e Isabel Vera de Protección Civil y a Eduardo Samper y Pilar Bardera de la Unidad Militar de Emergencia (UME). También por su apoyo, gracias, a todos los compañeros del grupo de Psicología y Seguridad del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y especialmente a su coordinador D. Alfredo Guijarro.

Gracias a aquellos colegas investigadores como Ansoleaga & Toro (2014), Blay (2013), Garrosa (2013), Marrero & Addul-Jalbar (2015), Mababu (2012), Rizo & Barrio (2012), Sánchez-Teruel & Robles (2014) que han leído y referido nuestros trabajos en sus estudios.

No puedo olvidar agradecer “in memoriam” las enseñanzas y ejemplo de D. José Alonso Forteza, catedrático de psicología y profesor en la Universidad Complutense de Madrid, cuya confianza me ayudó a crecer como profesional. Así como al Dr. Emilio Valdivielso, Psiquiatra, Psicoanalista y miembro de la Asociación Madrileña de Psicoanálisis, quien me enseñó a escuchar con respeto e interés a las personas que sufren.

Gracias a todos por vuestra ayuda, generosidad y compañía.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen.....	1
Abstract.....	6
Introducción.....	10

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I: EMOCIONES Y RENDIMIENTO PROFESIONAL.

1.1- Introducción.....	13
1.2- Características emocionales del trabajador y su rendimiento profesional.....	13
1,3- Características emocionales del trabajo y riesgos psicosociales.....	19
1.4- El estudio ergonómico de la tarea: Exigencia y Carga Mental.....	21
1.5- Nuevas propuestas conceptuales: Exigencia y Carga Emocional de Trabajo.....	23
1.6- La respuesta del trabajador ante la emoción evocada por la tarea.....	27

CAPÍTULO II: EMOCIONES Y TRABAJO POLICIAL.

2.1- Introducción.....	35
2.2- Reglas de manifestación en las organizaciones policiales.....	35
2.3- Exigencia y Carga Emocional de Trabajo en la función policial.....	39
2.3.1- Tareas, escenarios y eventos policiales con exigencia emocional de trabajo.....	39
2.3.2- Cualidades emotivas evocadas por el contenido del trabajo.....	42
2.3.3- Frecuencia e intensidad emotiva de las tareas con exigencia emocional de trabajo.....	45
2.3.4- Respuesta a la emoción ante tarea con exigencia emocional de trabajo.....	48

CAPÍTULO III: EMOCIONES Y DESADAPTACIÓN POLICIAL.

3.1- Introducción.....	52
3.2- Estrés Policial.....	53
3.3- Burnout en la actividad policial.....	62
3.4- Prevalencia de trastornos emocionales en población policial.....	66
3.5- Incidencia de trastornos emocionales tras intervenciones policiales exigentes.....	68
3.5.1- Intervención policial tras accidentes y catástrofes con gran número de afectados.....	69
3.5.2- Intervención policial tras atentados terroristas masivos.....	73
3.5.3- Violencia Ocupacional.....	75
3.6- El estrés de combate.....	78
3.7- Consumo de alcohol en poblaciones policiales.....	80
3.8- Conducta suicida en poblaciones policiales.....	84

**CAPÍTULO IV: AFRONTAMIENTO, RESILIENCIA Y
PERSONALIDAD RESISTENTE.**

4.1- Introducción.....	91
4.2- Aspectos generales del afrontamiento, la resiliencia y la personalidad resistente.....	91
4.3- Estrategias de afrontamiento en las poblaciones policiales o afines.....	96
4.3.1- Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los policías.....	96
4.3.2- Las estrategias de afrontamiento desadaptativas.....	98
4.3.3- La búsqueda de apoyo social como estrategia de afrontamiento.....	100
4.3.4- Influencia de la experiencia del agente policial en el afrontamiento...	100
4.3.5- Otras estrategias de afrontamiento.....	101
4.4- Resiliencia, resistencia y personalidad resistente en poblaciones policiales y afines.....	105

**CAPÍTULO V: CONCLUSIONES GENERALES DEL MARCO
TEÓRICO.** 111

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CAPITULO VI: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

6.1. Introducción.....	114
6.2. Objetivos de trabajo.....	114
6.3. Método.....	115
6.3.1. Participantes.....	115
6.3.2. Procedimiento.....	120
6.3.3. Variables e instrumentos de medida.....	122
- Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales.....	123
- Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para Unidades de Intervención Policial (CEET- para UIP).....	124
- Cuestionario de Personalidad Resistente (CPR).....	124
- Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve).....	125
6.3.4. Análisis Estadístico.....	126
6.4. Resultados.....	127
6.4.1. Respecto a los instrumentos.....	127
6.4.2. Acerca de los objetivos específicos.....	143
Objetivo nº1: Relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada.....	143
Objetivo nº2: Diferencia entre el manejo emocional imaginado y el manejo emocional real, en tareas con exigencia emocional de trabajo.....	149
Objetivo nº3: La Personalidad Resistente de los mandos y sus subordinados.....	153

Objetivo nº4: Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y patrón de interferencia emocional.....	155
Objetivo nº5: Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y tipo de resistencia del agente policía.....	158
Objetivo nº6: Tipo de resistencia del agente policial y manejo de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.....	160
Objetivo nº7: Estilos de afrontamiento de los agentes ante una situación emocional personal (Duelo) y manejo de la emoción evocada por las tareas profesionales.....	165
Objetivo nº8: Personalidad resistente y estrategias de afrontamiento.....	174
CAPITULO VII: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.	
7.1. Introducción.....	180
7.2. Discusión de los resultados.....	180
7.2.1. Acerca de los instrumentos de medida.....	180
- Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo.....	180
- Cuestionario de Personalidad Resistente.....	181
- Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento.....	181
7.2.2. Acerca de los objetivos específicos.....	182
- Relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada.....	182
- Diferencia entre el manejo emocional real y el previsto de las tareas con exigencia emocional de trabajo	183
- La Personalidad Resistente de los mandos y de sus subordinados..	184
- Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y patrón de interferencia emocional de trabajo.....	184
- Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y tipo de resistencia del agente policía.....	185
- Tipo de resistencia del agente policial y manejo de la emoción evocada por la tarea.....	186
- Relación entre el estilo de afrontamiento ante una situación emocional personal (duelo) y el manejo de la emoción evocada por las tareas profesionales.....	188
- Relación entre la Personalidad Resistente de los agentes y sus estilos de afrontamiento.....	189
7.3. Conclusiones generales.....	191
7.4. Limitaciones y línea de investigación futura.....	194
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	
	196

ÍNDICE DE TABLAS

MARCO TEÓRICO

Capítulo I: Emociones y rendimiento profesional.

Tabla 1: Estudios que muestran la importancia de lo emocional en los resultados organizacionales (1ª parte).....	15
Tabla 2: Estudios que muestran la importancia de lo emocional en los resultados organizacionales (2ª parte).....	17
Tabla 3: Estudios que muestran la importancia de lo emocional en los resultados organizacionales (3ª parte).....	18
Tabla 4: Definiciones de Trabajo Emocional.....	21
Tabla 5: Términos emocionales desde una perspectiva ergonómica.....	27
Tabla 6: Emociones, funciones y tendencias de acción.....	29
Tabla 7: Respuestas del trabajador ante la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.....	33

Capítulo II: Emociones y trabajo policial.

Tabla 8: Respuestas emocionales asociadas al trabajo policial en policías locales de Valencia.....	42
Tabla 9: Características de las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo y principal emoción evocada.....	44
Tabla 10: Nivel de exigencia emocional de trabajo y despliegue del dispositivo psicológico para intervinientes de emergencias.....	47

Capítulo III: Emociones y desadaptación policial.

Tabla 11: Estudios internacionales acerca de los estresores policiales.....	56
Tabla 12: Riesgo de accidente laboral y percepción subjetiva de riesgo: físico, infeccioso, emocional y cardiaco, en una muestra de funcionarios del CNP.....	59
Tabla 13: Situaciones policiales que más porcentaje de policías afectados generan, en policías locales de Valencia.....	60
Tabla 14: Estudios españoles acerca de estrés policial.....	61
Tabla 15: Puntuaciones en las distintas dimensiones burnout en tres poblaciones laborales.....	63
Tabla 16: Estudios acerca de la presencia de Burnout entre policías y muestras afines.....	65
Tabla 17: Prevalencia de trastorno mental en población policial.....	67

Tabla 18: Incidencia de los accidentes y catástrofes con gran número de afectados, en la salud mental del policía.....	71
Tabla 19: Incidencia de los atentados terroristas masivos en la salud mental del policía.....	75
Tabla 20: Otros eventos exigentes de la función policial: incidencia en la salud mental del agente.....	77
Tabla 21: Exposición al combate: incidencia en la salud mental de interviniente militar.....	79
Tabla 22: Distribución de los grados de bebedor en la muestra del CNP y en la población general (estudio de año 1992).....	81
Tabla 23: Consumo perjudicial de Alcohol en población policial y afín.....	83
Tabla 24: Suicidios e Intentos de suicidios, en el Cuerpo de la Guardia Civil y en el Cuerpo Nacional de Policía (1990/2004).....	87
Tabla 25: Ideación, intentos o suicidios en población policial internacional.....	88
Capítulo IV: Afrontamiento, Resiliencia y Personalidad Resistente.	
Tabla 26: Estrategias de afrontamiento más habituales en Policías Locales de Málaga (2001).....	96
Tabla 27: Estrategias de afrontamiento de policías locales de Valencia (2004)...	97
Tabla 28: Estrategias de Afrontamiento de policías Carabineros de Chile (2007)	98
Tabla 29: Estrategias de afrontamiento en poblaciones policiales y afines.....	102
Tabla 30: Aspecto Evolutivo de la Resiliencia en cinco policías de Calí (Colombia), tras la pérdida de una parte de su cuerpo debido a hechos violentos.....	107
Tabla 31: Personalidad Resistente en poblaciones policiales o afines.....	109
Capítulo VI: Trabajo de Investigación.	
Método:	
Tabla 32: Representación de la muestra por la UIP de destino.....	116
Tabla 33: Representación de la muestra por intervalos de edad.....	119
Tabla 34: Variables e Instrumentos.....	123
Tabla 35: Fiabilidad, Alpha de Cronbach, del CPR.....	125
Tabla 36: Fiabilidad, Alpha de Cronbach, del COPE-breve.....	126
Resultados:	
Tabla 37: Porcentaje acuerdo entre jueces para las escalas de contenido: La emoción evocada.....	127

Tabla 38: Validez de Contenido de las escalas de CEET: Respuesta emocional del agente policial a la Exigencia Emocional de Trabajo.....	128
Tabla 39: Tareas y eventos emotivos en la intervención policial de UIP.....	128
Tabla 40: Reacción del agente policial ante el evento emotivo (real o prevista)..	129
Tabla 41: Baremos de Nivel de exposición a la EET e Influencia, Interferencia y Adherencia de la emoción evocada por la tarea.....	133
Tabla 42: Estadísticos Descriptivos Cuestionario de Personalidad Resistente...	137
Tabla 43: Fiabilidad del Cuestionario de Personalidad Resistente.....	138
Tabla 44: Estadísticos Descriptivos de las Escalas del Cuestionario de Personalidad Resistente.....	138
Tabla 45: Relación Pearson entre las tres dimensiones de la personalidad resistente.....	138
Tabla 46: Porcentajes, por niveles, de las tres dimensiones de Personalidad Resistente.....	139
Tabla 47: Estadísticos Descriptivos Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve).....	140
Tabla 48: Coeficiente de fiabilidad del COPE breve en la muestra de UIP.....	140
Tabla 49: Estadísticos descriptivos de las escalas del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, Breve).....	141
Tabla 50: Porcentaje de agentes policiales que utilizan cada estrategia de afrontamiento (COPE, Breve).....	141
Tabla 51: Correlación Pearson entre los distintos estilos de afrontamiento.....	142
- Objetivo nº1: Relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada:	
Tabla 52: Estadísticos descriptivos.....	143
Tabla 53: Estimaciones de la medida: manejo.....	144
Tabla 54: Estimaciones de la medida: cualidad emotiva.....	144
Tabla 55: Comparación por pares: manejo.....	145
Tabla 56: Intersección Manejo*Cualidad Emotiva.....	145

- Objetivo n°2: Diferencia entre el manejo emocional imaginado y el manejo emocional real, en tareas con exigencia emocional de trabajo:

Tabla 57: Estadísticos descriptivos.....	150
Tabla 58: Estimaciones de la medida: vivencia.....	150
Tabla 59: Estimaciones de la medida: manejo.....	150
Tabla 60: Intersección Vivencia*Manejo.....	151

- Objetivo n°3: La Personalidad Resistente de los mandos y sus subordinados:

Tabla 61: Contingencia categoría policial * Tipo de Resistencia.....	153
--	-----

- Objetivo n°4: Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y patrón de interferencia emocional:

Tabla 62: Contingencia: Nivel de Exposición*Patrón de Interferencia Emocional de Trabajo.....	156
Tabla 63: Correlación Pearson entre las respuesta de manejo de la emoción y experiencia del agente	158

- Objetivo n°5: Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y tipo de resistencia del agente policía:

Tabla 64: Relaciones entre Nivel de exposición * Tipo de Resistencia.....	159
---	-----

- Objetivo n°6: Tipo de resistencia del agente policial y manejo de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo:

Tabla 65: Estadísticos descriptivos: combinaciones manejo y tipo de resistencia.....	161
Tabla 66: Comparaciones múltiples entre manejo y tipo de resistencia.....	162

- Objetivo n°7: Estilos de afrontamiento de los agentes ante una situación emocional personal (Duelo) y manejo de la emoción evocada por las tareas profesionales:

Tabla 67: Correlación Pearson entre la respuesta en el manejo de la emoción y los estilos de afrontamiento.....	165
Tabla 68: Estadísticos descriptivos del patrón de adherencia emocional privada*estilos de afrontamiento.....	166
Tabla 69: Medias en estilos de afrontamiento según el patrón de adherencia emocional privada.....	167

Tabla 70: Estadísticos descriptivos del patrón de interferencia emocional*estilos de afrontamiento.....	169
Tabla 71: Medias en Estilos de Afrontamiento según el patrón de interferencia emocional de trabajo.....	170
Tabla 72: Estadísticos descriptivos del patrón de influencia emocional percibida*estilos de afrontamiento.....	171
Tabla 73: Medias en estilos de afrontamiento según el patrón de influencia emocional percibida.....	172
 - Objetivo nº8: Personalidad resistente y estrategias de afrontamiento:	
Tabla 74: Estadísticos descriptivos de la puntuación total del COPE*tipo de resistencia.....	174
Tabla 75: Comparación múltiple media en COPE por tipo de resistencia.....	175
Tabla 76: Estadísticos descriptivos: estrategias de afrontamiento*tipo de resistencia.....	176
Tabla 77: Comparación múltiple del tipo de resistencia y estrategias activas de afrontamiento	177
Tabla 78: Comparación múltiple del tipo de resistencia y estrategias adaptativas de afrontamiento	177
Tabla 79: Comparación múltiple del tipo de resistencia y estrategias desadaptativas de afrontamiento	178

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Emociones potencialmente evocadas por la actividad de las UIP,....	43
Figura 2: Respuestas del agente de la UIP ante la exigencia emocional de trabajo.....	51
Figura 3: Factores que afectan a la Resiliencia (Bartone. 2012).....	93
Figura 4: Descripción de la muestra según la UIP de destino.....	117
Figura 5: Descripción de la muestra según la categoría policial.....	118
Figura 6 Representación de la muestra según sexo.....	118
Figura 7: Descripción de la muestra según Estado Civil.....	119
Figura 8: Descripción de la muestra según el tipo de convivencia del agente.....	120
Figura 9: Distribución de la muestra policial según el nivel de exposición a la EET.....	134
Figura 10: Distribución de la muestra policial según el patrón de interferencia emocional de trabajo.....	135
Figura 11: Distribución de la muestra policial según el patrón de adherencia emocional privada.....	136
Figura 12: Distribución de la muestra policial según el patrón de influencia emocional percibida.....	137
Figura 13: Distribución del tipo de resistencia.....	139
Figura 14: Respuestas de manejo sin influencia emocional percibida por cualidades emotivas.....	146
Figura 15: Respuestas de manejo con adherencia emocional privada por cualidades emotivas.....	147
Figura 16: Respuestas de manejo con interferencia emocional de trabajo por cualidades emotivas.....	148
Figura 17: Intersección entre las distintas cualidades emotivas evocadas por las tareas y el manejo del agente.....	149
Figura 18: Manejo real y previsto de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.....	152
Figura 19: Porcentaje de agentes con personalidad resistente según la categoría policial.....	155
Figura 20: Distribución de agentes vulnerables a la interferencia emocional de trabajo según el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo.....	157

Figura 21: Porcentaje de agentes con personalidad resistente según el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo.....	160
Figura 22: Comportamiento del tipo de resistencia frente al manejo de la emoción evocada por la tarea.....	164
Figura 23: Diferencias en el estilo de afrontamiento de los agentes con distintos niveles de adherencia emocional de trabajo.....	168
Figura 24: Diferencias en el estilo de afrontamiento de los agentes con distintos niveles de Interferencia Emocional de Trabajo.....	170
Figura 25: Diferencias en el estilo de afrontamiento de los agentes con distintos niveles de influencia de la emoción evocada.....	173
Figura 26: Puntuación en afrontamiento según el tipo de resistencia del agente policial.....	179

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I: Información escrita para los participantes.....	209
ANEXO II: Cuestionario de datos sociodemográficos.	210
ANEXO III: Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET-UIP).....	211
ANEXO IV: Cuestionario para psicólogos/jueces (validación del contenido: cualidad emocional evocada) (CEET-UIP).....	219
ANEXO V: Cuestionario para mandos (ejecutiva) y psicólogos/ Jueces (validación del contenido: respuesta del agente a la emoción evocada por la tarea) (CEET-UIP).....	222
ANEXO VI: Porcentaje de acuerdo entre jueces respecto a la emoción evocada, para cada Ítem.....	229
ANEXO VII: Porcentaje de acuerdo entre jueces respecto a la respuesta del agente ante la influencia de la emoción, para cada ítem.....	230
ANEXO VIII: Porcentaje medio de acuerdo entre jueces respecto a cada escala de contenido: “Emoción Básica Evocada”.....	232
ANEXO IX: Asignación de los ítems a cada escala: cualidad emotiva evocable.	233
ANEXO X: Asignaciones de las alternativas de respuesta a cada escala: respuesta del agente a la emoción evocada.....	235
ANEXO XI: Acreditación del Responsable sobre la información a los participantes.....	238

EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN LAS UNIDADES DE INTERVENCIÓN POLICIAL (UIP).

Autora: M^a Concepción de Puellas Casenave.
Directores: Rosario Martínez Arias y José Luis Graña Gómez.

Resumen

La tesis doctoral que se presenta pretende conocer la demanda emocional que conlleva el trabajo de las Unidades de Intervención Policial (UIP), así como averiguar si alguna característica personal de los agentes puede servirles de ayuda a la hora de gestionar correctamente la emoción evocada por su labor.

El marco teórico muestra una clara diferenciación entre aquellas perspectivas que relacionan la emoción, en el ámbito laboral, con el rendimiento profesional y otras que abordan su estudio en términos de: salud/enfermedad.

La presente investigación se incorpora al interés de estudiar la emoción desde la perspectiva del rendimiento. Ofrece nuevos conceptos que permiten hablar de la emoción de las tareas profesionales como exigencias no físicas que deben ser estudiadas en el análisis de determinados puestos de trabajo, esto es, contemplando la emoción con una visión ergonómica (Capítulo I).

Las nuevas propuestas conceptuales se plantean en base a cuatro premisas generales:

1. La necesidad de utilizar términos propios, específicos y de carácter no patológico.
2. La relación de los nuevos conceptos con la ejecución de la tarea profesional.
3. La consideración tanto de la emoción evocada por la tarea como del episodio emocional que se puede desencadenar.
4. La incorporación tanto de los eventos emotivos cotidianos como de los extraordinarios, para su valoración.

Se ofrece una revisión de trabajos, nacionales e internacionales, que han abordado las emociones en los Cuerpos policiales. Diferenciando en su presentación entre aquellos relacionados con el trabajo policial, con carácter general (capítulo II), de aquellos otros que muestran los problemas emocionales que afectan a los policías, esto es, que enfocan las emociones desde la desadaptación policial (capítulo III). De esta manera, por una parte, se habla de las Reglas de Manifestación o de la Exigencia y Carga Emocional de Trabajo en la función policial, con especial detenimiento en: las tareas, escenarios y eventos policiales con exigencia emocional de trabajo, las cualidades emotivas evocadas por el contenido del trabajo, la frecuencia e intensidad emotiva de dichas tareas y las respuestas de los agentes policiales a esta emoción. Por otra parte, desde la desadaptación policial, se presentan las principales investigaciones y resultados respecto al estrés policial, al burnout, a la prevalencia de trastornos emocionales, a la incidencia de trastornos emocionales tras intervenciones policiales exigentes, al consumo de alcohol y a la conducta suicida, en estas organizaciones policiales.

El capítulo IV, titulado: Afrontamiento, resiliencia y personalidad resistente, revisa estudios en muestras policiales o afines, acerca de distintos tipos de esfuerzos cognitivos, comportamentales o actitudinales que se consideran facilitan el éxito ante los factores de estrés, adversidad o reto.

En el trabajo de investigación se plantean seis objetivos generales y, en base a ellos, ocho objetivos específicos que a continuación se relacionan:

1) Valorar si existe relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada.

2) Valorar si existen diferencias significativas entre el manejo emocional previsto por los agentes que aun no han realizado las tareas con exigencia emocional de trabajo y el manejo real de aquellos que ya las han realizado.

3) Valorar si existe un porcentaje significativamente mayor de agentes con personalidad resistente entre mandos (“líderes organizacionales”) respecto al presentado entre sus subordinados.

4) Valorar si el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo incide en el patrón de interferencia emocional, reduciendo el porcentaje de agentes vulnerables a la interferencia y aumentando el de agentes sin interferencia.

5) Valorar si existe relación entre el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y el tipo de resistencia de la personalidad del agente policial (personalidad resistente, personalidad próxima a la resistente y personalidad menos próxima a la resistente).

6) Valorar la relación entre los tipos de resistencia (personalidad resistente, próxima a la resistente y menos próxima a la resistente) y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo (sin influencia de la emoción, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional).

7) Valorar la relación entre los estilos de afrontamiento de los agentes (activo, adaptativo y desadaptativo) ante una situación emocional personal (Duelo) y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas profesionales (sin influencia de la emoción, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional).

8) Valorar si los agentes con personalidad resistente presentan, ante una situación personal emotiva (Duelo) un uso más frecuente de estrategias de afrontamiento y, concretamente, más estrategias activas o adaptativas y menos desadaptativas que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente.

El trabajo de investigación se sustenta en una muestra de 837 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía de España, pertenecientes a las Unidades de Intervención Policial. Muestra que reúne una adecuada representación por edad, sexo, escala/categoría policial y Unidad territorial de destino. Los agentes completaron una batería de pruebas compuesta por: el Cuestionario de datos Sociodemográficos y Laborales, el Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET, para UIP) -ambos elaborados para este fin-, el Cuestionario de Personalidad Resistente (CPR) de Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000) y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve) creado por Carver, Scheier y Weintraub en 1989, cuya versión breve de Carver en 1997 y fue adaptada a la lengua castellana por Crespo y Cruzado.

Se plantea un estudio observacional, no experimental, cuyo análisis estadístico se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS 15, mediante el cual se hallaron datos

descriptivos y de frecuencia, validez de contenido o fiabilidad -consistencia de las pruebas-, tablas de contingencia para el estudio de variables categóricas, tablas de puntuaciones Centiles para el establecimiento de grupos de agentes con características extremas, análisis de correlaciones entre variables y diversos Análisis de Varianza.

Los resultados de la investigación se presentan diferenciando aquellos que tienen que ver con los instrumentos utilizados, de aquellos otros que derivan de los objetivos de investigación planteados y, tras la oportuna discusión, ofrecen diversas conclusiones entre las que cabe destacar que:

1. El Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para Unidades de Intervención Policial (CEET, para UIP) se ha revelado como un instrumento útil para valorar la demanda emocional de trabajo de estas unidades policiales.

2. El tipo de emoción que caracteriza la tarea, evento o contexto de intervención, influye de manera significativa en la respuesta de los policías a esa emoción evocada. Los contextos de intervención que evocan ira o ansiedad, son los que suponen más respuestas sin influencia emocional y menos respuestas de adherencia emocional en los agentes policiales, mientras que los contextos de intervención que evocan vergüenza o compasión son los que más respuestas de adherencia emocional y menos respuestas sin influencia, generan. Las tareas, eventos y contextos evocadores de ansiedad, son los únicos que han mostrado una capacidad significativamente diferente y mayor que el resto, a la hora de generar respuestas de interferencia emocional en los policías.

3. Aunque existen discrepancias entre el manejo previsto y el llevado a cabo por los policías que realmente se han expuesto a las tareas, eventos y contextos con exigencia emocional de trabajo. Los resultados de la investigación no muestran inseguridad o desconfianza en su capacidad para autoregular las emociones a favor de la intervención policial, en los agentes que aún no han desarrollado estas tareas con exigencia emocional de trabajo, tampoco sugiere la existencia de posibles esquemas cognitivos perjudiciales del tipo “ilusión de invulnerabilidad”. Apreciándose en ellos, sólo, una excesiva cautela a la hora de prever su respuesta emocional.

4. Las Unidades de Intervención Policial muestran una importante presencia de agentes con personalidad resistente y próxima a la resistente, así como un mayor porcentaje de agentes con personalidad resistente entre mandos que entre subordinados. Datos que ofrecen un importante apoyo a la hora de prever que, ante situaciones difíciles, estas unidades policiales se comportaran de manera resistente.

5. La mera exposición de los agentes policiales a las tareas con exigencia emocional de trabajo, no supone una influencia significativa en la adquisición de destrezas que faciliten la madurez profesional, esto es, las actuaciones profesionales sin interferencia emocional. Sin embargo, algunos hallazgos parciales, sugieren una menor supervivencia en las Unidades de Intervención Policial, de aquellos agentes vulnerables a la interferencia emocional.

6. La mera exposición de los agentes policiales a las tareas con exigencia emocional de trabajo, no favorece “per se” la construcción de las actitudes que conforman la personalidad resistente. Sin embargo, aquellos agentes que poseen una personalidad resistente, presentan una supervivencia significativamente mayor en los grupos caracterizados por un nivel elevado de exposición a la exigencia emocional de trabajo.

7. Con carácter general, existe relación significativa entre el tipo de resistencia que presenta la personalidad del agente y el manejo que estos policías establecen de la emoción evocada por la tarea profesional. Sin embargo, se aprecian importantes matizaciones: el tipo de resistencia no arroja diferencias significativas en el manejo con adherencia emocional privada, la personalidad resistente es el único tipo de resistencia que incide de manera significativa reduciendo las respuestas de interferencia emocional de trabajo y, tanto la personalidad resistente como la próxima a la resistente, suponen una ventaja similar a la hora de establecer respuestas sin influencia de la emoción percibida.

8. Se halla cierto apoyo empírico al enfoque disposicional del afrontamiento y de la emoción. Se aprecia una relación significativa entre el afrontamiento de una situación emotiva personal (Duelo) y el manejo de la exigencia emocional de trabajo. Con carácter general, los agentes más emotivos ante las tareas con exigencia emocional de trabajo (con niveles elevados de adherencia, interferencia o influencia de la emoción) reaccionan más respuestas de afrontamiento ante una situación emocional personal (Duelo) que otros agentes menos emotivos. Sin embargo, se muestran importantes matizaciones: los estilos de afrontamiento adaptativo y desadaptativo se muestran siempre sensibles al nivel de adherencia, interferencia o influencia de la emoción pero el afrontamiento activo sólo se muestra significativamente diferente en niveles extremos de interferencia e influencia de la emoción, en este sentido, los agentes vulnerables a la interferencia son los más activos y los policías que actúan con escasa influencia de la emoción, son los menos activos.

9. Se muestra significativa la relación entre el tipo de resistencia que presenta la personalidad del agente y los estilos: activo y adaptativo de afrontamiento ante una situación de pérdida (Duelo). Concretamente, los agentes policiales con personalidad resistente y próxima a la resistente presentan un uso más frecuente de estrategias activas y adaptativas que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente. Sin embargo, no existe relación estadística significativa entre el tipo de resistencia y el uso del afrontamiento desadaptativo. Las estrategias desadaptativas son utilizadas de forma similar tanto por los agentes con personalidad menos próxima a la resistente como por aquellos con una personalidad próxima a la resistente e, incluso, por los que poseen una personalidad resistente.

Entre las limitaciones del presente estudio, se señala:

- La escasa generalización de los resultados ya que se obtienen de una muestra laboral muy específica.
- La especificidad de las cualidades emocionales valoradas (Tristeza, Ansiedad, Terror, Ira, Compasión, Culpa y Vergüenza).
- Aquellas derivadas de los estudios transversales.
- La novedad de la nueva propuesta conceptual que impide comparar con otras investigaciones.
- El escaso número de mujeres de la muestra, aunque representativas de la población laboral estudiada.

En base a estas limitaciones se sugieren distintas líneas de investigación futura, orientadas a:

- El estudio de otras actividades policiales con actividades diferentes, como por ejemplo, las relacionadas con policía científica, judicial, información o

extranjería; así como y de otras profesiones diferentes y emocionalmente exigentes, como por ejemplo, aquellas que corresponden al ámbito asistencial, judicial o de defensa.

- La incorporación de otras cualidades emocionales evocables por la tarea, como el asco físico y moral.
- Estudios longitudinales de los agentes policiales que permitan valorar la evolución de estos policías y establecer estudios de causalidad.
- Estudios encaminados a ampliar el conocimiento de estas variables y del colectivo policial explorando la existencia o no de diferencias por razón de sexo o escalas/categorías.

EMOTIONAL WORK DEMAND AND COPING STYLES IN POLICE INTERVENTION UNITS (PIU).

Author: M^a Concepción de Puelles Casenave.

Directors: Rosario Martínez Arias and José Luis Graña Gómez.

Abstract

This doctoral thesis aims to determine the emotional demand resulting from the work of Police Intervention Units (PIU), as well as to determine whether agents' personal characteristics can help them to adequately cope with the emotions evoked by their work.

The theoretical framework clearly distinguishes between the perspectives that relate workplace emotion with professional performance and those that address the study of emotion in terms of health/disease.

This research stems from the study of emotion from a performance perspective, offering new concepts that allow the consideration of emotion in professional tasks as a non-physical requirement that should be taken into account in the analysis of certain jobs; that is, considering emotion from an ergonomic viewpoint (Chapter I).

The new conceptual proposal is based on four general premises:

1. The need to use particular, specific, and non-pathological terms.
2. The relationship of the new concepts with professional task performance.
3. Both the consideration of the emotion evoked by the task and the emotional episode that can be triggered.
4. The incorporation, for their appraisal, of both everyday and extraordinary emotional events.

A review of national and international works that have addressed emotions in the Police Force is provided. In the review, I differentiated between studies related to emotion in police work (Chapter II) and studies on the emotional problems that affect police officers, that is, studies focused on emotions from the viewpoint of police maladjustment (Chapter III). In this way, on the one hand, I refer to the Display Rules or the Emotional Demand and Emotional Workload in policing, with special attention to: police tasks, scenarios, and events with emotional demands, the emotional qualities evoked by work content, the frequency and emotional intensity of these tasks, and the police officers' responses to this emotion. On the other hand, from the viewpoint of police maladjustment, I present the main research results on police stress, burnout, prevalence of emotional disorders, incidence of emotional disorders after demanding police interventions, alcohol use, and suicidal behavior in these law enforcement organizations.

Chapter IV, entitled Coping, Resilience, and Hardy Personality, reviews studies in the police force or related samples on the different types of cognitive, behavioral, or attitudinal efforts believed to facilitate success in the face of factors of stress, adversity, or challenge.

In the investigation, six general goals are proposed, from which eight specific goals are derived and listed below:

1) To determine a possible relationship between the emotional quality of the task and the police officer's response to cope with the evoked emotion.

2) To determine possible significant differences between the emotional coping foreseen by agents who have not yet performed tasks with emotional demands and the real coping of agents who have already performed them.

3) To determine a possible significantly higher percentage of agents with a hardy personality among the commands ("organizational leaders") compared to the percentage among their subordinates.

4) To determine whether the level of exposure to emotional work demands affects the pattern of emotional interference, reducing the percentage of agents who are vulnerable to interference and increasing the percentage of agents with no interference.

5) To determine a possible relationship between the level of exposure to emotional work demands and the police officer's type of personality hardiness (hardy personality, almost hardy personality, and less hardy personality).

6) To determine the possible relationship between the types of hardiness (hardy personality, almost hardy personality, and less hardy personality) and coping with the emotion evoked by the tasks with emotional demands (no influence of emotion, with private emotional adherence, and with emotional interference).

7) To determine the possible relationship between agents' coping styles (active, adaptive, and maladaptive) in the face of a personal emotional situation (bereavement) and coping with the emotion evoked by the professional tasks (no influence of emotion, with private emotional adherence, and with emotional interference).

8) To determine whether, in the face of a personal emotional situation (bereavement), agents with a hardy personality use coping strategies more frequently and, in particular, more active or adaptive strategies and fewer maladaptive strategies than agents with a less hardy personality.

The research work used a sample of 837 officers of the Cuerpo Nacional de Policía of Spain [National Police Force] belonging to the Police Intervention Units. The sample is representative in terms of age, sex, police level/category, and territorial destination unit. The agents completed a battery of tests consisting of: a questionnaire of sociodemographic and labor data, the "Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET, for UIP - in English, the Emotional Work Demands Questionnaire for PIU)—both created for this purpose—, the "Cuestionario de Personalidad Resistente" (CPR; in English, the Hardy Personality Questionnaire) of Moreno-Jiménez, Garrosa, and González (2000), and the Coping Strategies Questionnaire (COPE, brief) created by Carver, Scheier, and Weintraub in 1989, of which the brief version by Carver (1997) was adapted to Spanish by Crespo and Cruzado.

This is a non-experimental, observational study whose statistical analysis was conducted with the statistical program SPSS 15, providing descriptive and frequency data, content validity or reliability—test consistency—, contingency tables for the categorical variables, tables of percentiles to establish the groups of agents with extreme characteristics, analysis of correlations between variables, and analysis of variance.

The investigation outcomes are presented differentiating the results involving the instruments used from those derived from the proposed research goals and, after the discussion, various conclusions are provided, among which are:

1. The Emotional Work Demands Questionnaire for Police Intervention Units (CEET for PIU) has been shown to be a useful tool to assess the emotional task demands of these police units.

2. The type of emotion that characterizes an intervention task, event, or context significantly influences the police officers' response to that emotion. Intervention contexts that evoke anger or anxiety provoke more responses without emotional influence and fewer responses of emotional adherence in the police officers, whereas intervention contexts that evoke shame or compassion generate more emotional adherence responses and fewer responses without emotional influence. Tasks, events, and contexts that evoke anxiety are the only ones showing a significantly different and greater capacity to generate responses of emotional interference in the police officers.

3. There are discrepancies between the foreseen coping and the coping carried out by police officers who have really been exposed to tasks, events, and contexts with emotional work demands. However, the results of the investigation do not show insecurity or lack of self-confidence in the capacity to self-regulate emotions in favor of police intervention nor do they suggest the presence of adverse cognitive schemas ("illusion of invulnerability"). Only excessive caution when foreseeing their emotional response was observed in these agents.

4. Police Intervention Units include a significant number of agents with hardy and almost hardy personalities, as well as a greater percentage of agents with hardy personality among the commands than among the subordinates. These data strongly indicate that, in difficult situations, these police units will behave with hardiness.

5. The mere exposure of police officers to tasks with emotional demands does not significantly affect the acquisition of skills facilitating professional maturity; that is, professional actions without emotional interference. However, some partial findings suggest a lower survival rate of Police Intervention Units agents who are vulnerable to emotional interference.

6. Mere exposure of police officers to tasks with emotional demands does not in itself favor the construction of attitudes that make up a hardy personality. However, officers who possess a hardy personality present a significantly higher survival rate in the groups characterized by a high level of exposure to tasks with emotional demands.

7. In general, there is a significant relation between police agents' type of personality hardiness and the way they cope with the emotion evoked by the professional task. However, there are some important qualifications: the type of hardiness did not yield significant differences in coping with private emotional adherence; the hardy personality is the only type of hardiness that significantly affects the reduction of responses of emotional interference; and both hardy and almost hardy personalities have a similar advantage when providing responses not influenced by the perceived emotion.

8. Some empirical support for the dispositional approach to coping and emotion was found. There is a significant relationship between coping with a personal emotional situation (bereavement) and coping with emotional work demands. In general, agents who are more emotional when facing tasks with emotional demands (with high levels of emotional adherence, interference, or influence) react with more coping responses to a personal emotional situation (bereavement) than do less emotive agents. However, we found important nuances: adaptive and maladaptive coping styles are always sensitive to the level of emotional adherence, interference, or influence but active coping only yielded significant differences at extreme levels of emotional interference and influence.

In this sense, agents who are vulnerable to interference are the most active, and police officers who behave with little emotional influence are the least active.

9. The relationship between an agent's type of personality hardiness and active and adaptive coping styles in a situation of loss (bereavement) was significant. Specifically, police officers with hardy and almost hardy personalities use active and adaptive coping strategies more frequently than agents with a less hardy personality. However, there is no statistically significant relationship between the type of hardiness and the use of maladaptive coping strategies. Maladaptive coping strategies are used similarly both by agents with a less hardy personality and by agents with an almost hardy personality, and even by those who have a hardy personality.

Among the limitations of the present study are the following:

- The limited generalizability of the results, as they are obtained from a very specific work sample.
- The specificity of the emotional qualities assessed (sadness, anxiety, terror, anger, compassion, guilt, and shame).
- The limitations derived from cross-sectional studies.
- The novelty of the new conceptual proposal, which precludes comparing it with other investigations.
- The small, but representative, number of women in the sample.

Regarding the limitations raised, various lines of future research are suggested:

- The study of different law enforcement activities with different functions, as well as other emotionally demanding professions such as, for example, the assistential, judicial, or defense areas.
- The incorporation of other emotional qualities that can be evoked by the task, such as physical and moral disgust.
- Longitudinal studies of police officers that allow the assessment of the evolution of these agents and the establishment of causal studies.
- Studies aimed at expanding the knowledge of these variables and of the police collective, determining the possible existence of differences by sex or scales/categories.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la emoción ha presentado, en este último siglo, un gran desarrollo científico. Señala Rimé (2011) que en el periodo 1990-1999 se publicaron 520.366 trabajos relacionados con el total de la psicología, siendo 5.554 el número de publicaciones relativas a la emoción -un 1,07%-. Mientras que en la década anterior el total de las publicaciones sobre temas psicológicos fue de 356.731, de las cuales 2.030 versaban sobre la emoción -un 0,57%-.

Desde la psicología del trabajo se está contribuyendo al reconocimiento de lo emocional. En sus estudios se señala la influencia que tienen determinadas características emocionales de los trabajadores, por ejemplo: el optimismo o la capacidad del profesional para inducir emociones en el cliente, en el nivel de ventas, en el éxito profesional, en las negociaciones o en el clima laboral. También se analizan distintos aspectos de los trabajadores desbordados (estrés, burnout, acoso, trastornos mentales...) pero, sin embargo, pocos estudios se detienen en el estudio de los puestos de trabajo desde la perspectiva de las emociones. Apenas se han analizado, como pretende esta tesis, las exigencias emocionales de determinadas tareas profesionales.

Desde la psicología policial, por otra parte, se espera que durante el próximo cuarto de siglo se produzca un crecimiento significativo de estudios relacionados con la evaluación de los policías (Curran, 2015).

La presente tesis se incorpora al interés por la evaluación psicológica de los agentes policiales, estudiando prioritariamente la Exigencia Emocional de Trabajo (EET) de las Unidades de Intervención Policial (UIP). El concepto de exigencia emocional de trabajo alude a la fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones que requiere una tarea profesional (Puelles, 2009) e incorpora la emoción al estudio ergonómico de la tarea.

La función policial como la judicial, la militar, la sanitaria o la de emergencias, entre otras, conlleva tareas o exige trabajar en contextos que son potencialmente evocadores de emoción. Emociones de diversa cualidad: ansiedad, ira, asco, culpa, miedo... que surgen de eventos críticos, peligrosos, traumáticos pero también que surgen de la actividad habitual, cotidiana y rutinaria. El presente trabajo considera necesario integrar, en el estudio de la emoción, aquellas que provienen de condiciones especialmente dramáticas e intensas y aquellas otras que surgen de la actividad profesional cotidiana.

Se trata siempre de tareas o eventos intrínsecos a la función policial, inevitables, y cuyo potencial para evocar emoción es generalizado. Tareas cuyo reto supone actuar con eficacia, cumpliendo con el cometido social asignado a la profesión y en las que existe el riesgo de no poder evitar que la emoción interfiera sobre la correcta intervención.

La parte teórica de este trabajo, se inicia recordando algunos estudios que asocian las emociones y el rendimiento profesional. Por un lado, aquellos que abordan las características emotivas del trabajador que conllevan ventajas para su rendimiento y, por otro, alguna características emocionales de la tarea relacionadas con los riesgos psicosociales (el Trabajo Emocional). Sin embargo, es la propuesta de estudiar las emociones desde el punto de vista ergonómico de la tarea, el aspecto más innovador de este trabajo. Perspectiva que lleva a proponer nuevos conceptos ajenos a lo patológico como son: exigencia emocional de trabajo, carga emocional de trabajo, interferencia

emocional de trabajo, adherencia emocional privada, respuesta sin influencia emocional percibida o madurez profesional.

La respuesta a la emoción que ofrece el agente policial, no sólo se ha considerado en relación a la emoción provocada por el evento o tarea emotiva, entendiendo el concepto de *emoción* como un fenómeno breve caracterizado por cierta excitación que, a menudo, se presenta acompañado de reacciones fisiológicas y con una determinada tendencia de pensamiento y acción. La respuesta del agente, también se ha considerado en relación al *episodio emocional* que se desencadena y que con frecuencia se prolonga con mayor duración que la emoción pero manteniéndose como un fenómeno unitario en referencia al acontecimiento profesional que lo generó.

Si para comprender la construcción de la identidad de una persona, resulta fundamental saber qué experiencias emocionales traumáticas y de la vida corriente ha experimentado; para entender la construcción de la identidad policial, será preciso conocer las experiencias emocionales, las exigencias de la función, las reglas de manifestación y de compartición, que emergen de su actividad profesional. Conocer las experiencias emocionales vividas en el servicio de la profesión, ayudará a comprender algunos aspectos característicos de estas personas dedicadas durante años al ejercicio de la función policial.

En el marco teórico, también se han aportado datos acerca de las emociones en el trabajo policial, distinguiendo los relativos a las Reglas de Manifestación y a la Exigencia Emocional de Trabajo de aquellos otros aspectos/trastornos emocionales que conllevan la desadaptación del agente (estrés, burnout, trastornos mentales, consumo de alcohol o conducta suicida).

El tercer capítulo explora los trabajos que investigan estilos de afrontamiento, resiliencia o personalidad resistente de los agentes policiales. Conceptos que se relacionan con las respuestas que las personas establecen ante situaciones de estrés, adversidad o reto. Estos estudios nos permiten revisar si alguna característica personal de los agentes puede servirles de ayuda para gestionar la emoción evocada por su labor, conocer qué tipo de esfuerzo cognitivos, comportamental o qué actitudes, pueden suponer una ventaja para las personas que los realizan.

En el trabajo de investigación, la presente tesis, pretende conocer la Exigencia Emocional de Trabajo (EET) de las Unidades de Intervención Policial (UIP), analizando las tareas emotivas que su actividad conlleva, las cualidades emocionales potencialmente elicitadas y las respuestas a la emoción que sus agentes establecen. En base a seis objetivos generales, ocho específicos, se estudia la influencia que el nivel de exposición a la EET, la experiencia del agente, las cualidades emotivas de las tareas o la personalidad resistente, pueden ejercer en la respuesta profesional a la emoción. También se ha interesado por conocer cómo, estos policías, realizan el afrontamiento de una situación emotiva personal y si su estilo de afrontamiento se puede relacionar con el manejo de las tareas con exigencia emocional.

La situación emotiva personal, presentada para conocer el estilo de afrontamiento es: la pérdida de un ser querido. El duelo es un concepto no patológico que expresa el esfuerzo de las personas para manejar emociones intensas y muy variadas. Constituye una situación universal en las personas y, además, algunos autores han encontrado cierto paralelismo entre el síndrome de estrés postraumático y las respuestas ante situaciones de duelo. Como señala Payás (2010) autores como Weiss, 1993; Horowitz, 1986, 1993; Horowitz y otros, 1993; Raphael y Martinek, 1997, explican que:

Muchas de las respuestas que los dolientes expresen, especialmente en el momento posterior a la muerte, son similares a las respuestas de estrés postraumático, aunque eso no significa que necesariamente tengan un duelo complicado: intrusiones de recuerdos; sueños recurrentes que producen malestar; disociación; sufrimiento psicológico ante la exposición a recuerdos u objetos relacionados con el fallecido, por ejemplo al acercarse las fechas de aniversario, y conductas disruptivas como imposibilidad de conciliar el sueño, irritabilidad y dificultades de concentración (p.47).

El estudio del afrontamiento del duelo nos permite conocer, desde una perspectiva complementaria, cómo los agentes de las UIP afrontan las emociones.

En esta tesis se ha procurado mantener una doble perspectiva, integrando las vertientes disposicional y situacional del afrontamiento y la emoción. Desde un enfoque situacional, exploramos la respuesta del agente a la emoción de las tareas con EET (respuestas sin influencia de la emoción, con interferencia emocional de trabajo o con adherencia emocional privada) y desde un enfoque disposicional, estudiamos la relación entre la personalidad resistente y los estilos de afrontamiento (activo, adaptativo y desadaptativo) o la relación entre el afrontamiento de una situación emotiva personal (duelo) y la emotividad del agente ante la exigencia emocional de trabajo.

-MARCO TEÓRICO-

CAPÍTULO I: EMOCIONES Y RENDIMIENTO PROFESIONAL.

1.1- Introducción.

El presente capítulo sirve para centrar el interés de esta tesis en el estudio de las emociones desde el punto de vista de la demanda de la tarea profesional y en relación con el rendimiento.

El estudio de las emociones en el entorno laboral está mostrándose muy relevante, se está reconociendo la importante relación entre las características emocionales del trabajador y su rendimiento, así como de la satisfacción con el logro alcanzado en la realización de las tareas y el estado de ánimo de la persona. Se están proponiendo conceptos emocionales que calan de forma significativa entre aquellos que se interesan por las emociones y el rendimiento aunque, con frecuencia, resultan difíciles de operativizar para la investigación empírica.

Sin embargo, las emociones todavía se abordan fundamentalmente desde el enfoque de los riesgos psicosociales y sin diferenciar claramente la emoción del estrés. Este último término, en los entornos laborales, conlleva un aspecto de desbordamiento del trabajador y una frecuente asociación con lo patológico. Desde las exigencias de las tareas profesionales, se destaca como riesgo psicosocial la necesidad de determinados puestos de trabajo por manifestar emociones que el trabajador no siente y ocultar aquellas que pueden suponer un perjuicio para su trabajo (ventas, atención al cliente, etc.). El Trabajo Emocional, sin embargo, no considera las demandas emocionales de las tareas emotivas ni el esfuerzo del trabajador al manejar tareas, eventos o contextos evocadores de tristeza, ira, ansiedad, culpa, compasión, asco, etc.

Entre las exigencias no físicas de un puesto de trabajo se consideran las exigencias cognitivas, de igual forma, debe reconocerse que algunas actividades profesionales exigen que el trabajador posea una fortaleza o destreza para manejar las distintas emociones que evoca su actividad. La presente tesis, pretende abordar las emociones desde el punto de vista de las exigencias de la tarea, esto es, alcanzar una perspectiva ergonómica de las emociones. Se presentan nuevos conceptos como el de exigencia emocional de trabajo o el de carga emocional de trabajo, en consonancia con los utilizados en la ergonomía para los factores cognitivos (exigencia y carga mental) y otros términos que señalan la respuesta de trabajador ante la emoción de la tarea que se desarrolla. La nueva propuesta conceptual, se establece bajo cuatro premisas: la ausencia de connotaciones patológicas, su relación con la ejecución de la tarea profesional, la consideración tanto de la emoción evocada por las tareas como del episodio emocional que se puede desencadenar y la integración de los eventos cotidianos con los extraordinarios (considerados frecuentemente “traumáticos”).

1.2.- Características emocionales del trabajador y su rendimiento.

Las emociones y los afectos son inherentes al ser humano y se encuentran modulando todas las interacciones entre las personas en cualquier entorno, incluyendo el laboral. Seligman, Steen, Park, & Peterson (2005) defienden que la felicidad es un fenómeno causal que conlleva más beneficios que simplemente sentirse bien. Consideran que las personas felices son más saludables, más exitosas y más comprometidas socialmente que otras personas. Además, postulan una relación causal

orientada en ambas direcciones entre la felicidad y la salud, el éxito y el compromiso social.

El estado de ánimo de un trabajador puede influir en su eficacia pero también la eficacia con que se vaya desarrollando una tarea, afectará emotivamente en el profesional. Las emociones están interviniendo constantemente en la ejecución de cualquier tarea profesional. Como señala Rimé (2011) si la actuación se está desarrollando favoreciendo la consecución de la meta -el objetivo profesional- las emociones serán mayoritariamente positivas, dependiendo de la velocidad en que se vayan alcanzando los resultados y las dificultades halladas. Por otra parte, si los obstáculos encontrados impiden la correcta ejecución, las emociones serán mayoritariamente negativas. Además existen diferentes momentos en el desarrollo de una meta: la superación de los obstáculos, la aproximación al objetivo, la consecución del resultado previsto o el abandono del objetivo. Momentos que pueden activar distintos elementos emotivos relacionados con la necesidad de establecer un desafío, mantener o abandonar el compromiso, situarse en la inercia y en la sintonización o realizar una reconversión de emociones, una redirección de la acción, una revitalización o interrupción del proceso motivacional.

Resulta difícil delimitar con rigor la relación existente entre las emociones de los trabajadores y sus resultados profesionales, diferenciando conceptos y elaborando procedimientos adecuados que permitan valorar y predecir los mejores candidatos para un determinado puesto de trabajo, así como las necesidades formativas específicas para potenciar su eficacia.

Como señala Peiró, Ayala, Tordera, Lorente & Rodríguez. (2014) la denominada tesis del trabajador feliz y productivo debe ser revisada y debe incrementarse el rigor al definir los términos de bienestar y desempeño laboral. Sin embargo, no se debe despreciar el riesgo de establecer una reducción de costes laborales de forma indiscriminada. Si se deteriora la calidad de vida laboral, se puede desencadenar un deterioro de la productividad y generarse un círculo vicioso que dañará la empresa de forma progresiva. Barsade & Gibson (2007) recogen numerosos estudios que exploran la importancia de los afectos en los resultados organizacionales. Extraordinario trabajo que presenta una gran recopilación de investigaciones que evidencian de qué manera los estados de ánimo, las emociones y la disposición afectiva de los empleados, afectan al desempeño de trabajo, a la toma de decisiones, a la creatividad, a las ausencias del trabajo de los empleados, a la intención del personal de cambiar de trabajo, a la conducta prosocial, al trabajo en equipo, a la negociación y al liderazgo. Hemos considerados de gran interés la revisión realizada por estos autores por lo que en las tablas nº1, nº2 y nº3, se recogen las principales conclusiones de cada investigación.

La psicología de las organizaciones está adaptando a su campo términos emocionales de gran éxito, como el de *inteligencia emocional* acuñado por Salovey y Mayer en 1990 y divulgado por Goleman cinco años después. Así, por ejemplo, Meléndez, Cedá, Arroyo & Serrano (2004) enfatizan la importancia que la inteligencia emocional supone para el desarrollo de dos habilidades cruciales en la década de los noventa en el escenario empresarial español: la capacidad de adaptarse a los cambios y la formación de equipos. Recuerdan que el concepto de inteligencia emocional pone énfasis en la utilización y regulación de las emociones hacia direcciones adaptativas (motivación, perseverancia, fuerza, deseo de aprender, comunicación eficaz, rendimiento, confianza, conexión, creatividad, innovación, etc.) que son determinantes en el éxito profesional. Goleman & Cherniss (2005) amplían el concepto de inteligencia

emocional al grupo y hablan de *inteligencia emocional grupal*. La definen como la capacidad para desarrollar un conjunto de normas que tratan con procesos emocionales, como cultivar la confianza, la identidad grupal y la efectividad grupal, considerando que esas creencias colectivas facilitan el desarrollo de la cooperación y colaboración entre los integrantes del grupo. Aspectos que recomiendan para un mayor éxito en las organizaciones.

Se están presentando nuevos planteamientos que abogan por resaltar la importancia de la *autoeficacia* en el rendimiento laboral. Salanova, Martínez & Lorens (2014) recuerdan que las personas más autoeficaces utilizan estrategias de afrontamiento al estrés más proactivas, centradas en la solución del problema y que, por ello, resultan más productivas. También relacionan, de forma positiva, la autoeficacia con el *desempeño objetivo*, el *desempeño extra rol*, el *engagement* o el *flow en el trabajo*. Estos dos últimos términos quizás precisen una breve aclaración. Para Salanova et. al. (2014) el concepto de *engagement*, define un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por la presencia de vigor, importante dedicación y absorción, así como el de *flow en el trabajo*, permite reconocer altos niveles de disfrute y absorción en el trabajo, es esa sensación de que el tiempo pasa volando que se produce cuando los trabajadores están ocupando puestos de trabajo caracterizados por un alto nivel de reto y ellos poseen las suficientes competencias para afrontar estos retos.

Garrosa, Carmona-Cobo & Blanco (2013) consideran que introducir modelos laborales que incorporen las emociones positivas, desencadenaran beneficios para todos los colectivos del ámbito organizacional.

Tabla 1:
Estudios que muestran la importancia de lo emocional en los resultados organizacionales *
(1ª parte)

AFECTO	RESULTADO ORGANIZACIONAL	REFERENCIAS
1. Tendencia a experimentar emociones y estados de ánimo positivos.	<p align="center">- Aumento del Rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejor evaluación del supervisor, aumento de ingresos, mayor capacidad de negociación, actos discrecionales en beneficio de la organización. - Eficacia en la toma de decisiones, mejores relaciones interpersonales, mejores calificaciones respecto a su gestión. - Evaluación más favorable del supervisor, paga más alta (pasado 18 meses de la medición de la tendencia a experimentar emociones) que las personas que tendían a experimentar emociones negativas. - Aumento de ventas (en vendedores). 	<ul style="list-style-type: none"> - Lyubomirsky, King & Diener, 2005. - Staw & Barsade, 1993. - Staw, Sutton & Pelled, 1994. - Sharma & Levy, 2003.
1. Afecto positivo inducido.	<p align="center">- Toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llegó antes a la solución correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrada, Isen & Youg, 1997.
2. Afecto negativo:	<ul style="list-style-type: none"> - toma de decisión más eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> - Schwarz, Bless & Bohner, 1991.

AFECTO	RESULTADO ORGANIZACIONAL	REFERENCIAS
Creatividad:		
1. Afecto positivo.	- mayor creatividad; se dispone de más elementos, más material cognitivo, para procesar y también se facilita un pensamiento más complejo y flexible. - mayor creatividad en las organizaciones.	- James, Brodersen & Jacob, 2004; Isen, 1999; Frederickson, 1998. - Amabile, Barsade, Mueller & Staw, 2005; Madjar, Oldham & Pratt, 2002.
Ausencia e intención de cambio de trabajo:		
1. Afecto positivo (estado/rasgo).	- menor ausencia e intención de cambio de trabajo que los de afecto negativo (estado/rasgo).	- George & Jones, 1996; Pelled & Xin, 1999; Thoresen, Kaplan & Barsky, 2003.
2. Insatisfacción laboral junto a una tendencia elevada para experimentar afectos positivos.	- trabajadores con mayor propensión a abandonar el puesto de trabajo que aquellos que presentan una escasa tendencia a experimentar afectos positivos.	- Judge, 1993; Shaw, 1999.
Conducta prosocial:		
1. Líderes que experimentan estados de ánimo positivo.	- producen un aumento de conductas prosociales en sus grupos.	- George & Bettenhause, 1990.
2. Emociones negativas (entorno percibido como injusto o estresante).	- producen un aumento de conductas antisociales o desviadas en la organización.	- Spector & Fox, 2002; Frost, 2004

* Estudios citados en Barsade & Gibson, 2007.

Tabla 2: Estudios que muestran la importancia de lo emocional en los resultados organizacionales * (2ª parte).

AFECTO	RESULTADO ORGANIZACIONAL	REFERENCIAS
Negociación y resolución de conflictos:		
1. Estados de ánimos positivos.	<ul style="list-style-type: none"> - ayudan a resolver conflictos. - tienden a ser más cooperativos, menor participación en conflictos, más frecuencia de acuerdos con ganancias conjuntas. - facilita la creación de estrategias más innovadoras de resolución de problemas, siendo más fácil que se consiga una integración de acuerdos. - aumento del nivel de confianza entre los negociadores, deseo de seguir queriendo hace negocios juntos y resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lyubromirsky et al., 2005. - Baron, 1990; Barsade, 2002. - Carnevale & Isen, 1986. - Kumar, 1997.
2. Sentimiento de alta ira y baja compasión por su homólogo en la negociación.	<ul style="list-style-type: none"> - consiguen menores ganancias conjuntas en las negociaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Allred et al. 1997.
3. Ira.	<ul style="list-style-type: none"> - el negociador es más probable que ceda frente a una contraparte enojada que frente a una contraparte alegre (al menos, bajo presión de tiempo, si el negociador se caracteriza por una energía más baja o si se está negociando a través de un medio computerizado). 	<ul style="list-style-type: none"> - Van Kleef, De Dreu & Manstead, 2004.
Afecto Colectivo. Conducta de equipo:		
1. Mayor nivel medio de afecto positivo en un grupo.	<ul style="list-style-type: none"> - mayores niveles de servicio al cliente y menos absentismo del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> - George, 1995.
2. Mayor grado de diversidad afectiva en el equipo directivo.	<ul style="list-style-type: none"> - mayor conflicto en el equipo, menor cooperación y rendimiento financiero más pobre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Barsade, Ward, Turner & Sonnenfeld, 2000. - Duffy & Shaw, 2000.
3. Envidia, en el grupo.	<ul style="list-style-type: none"> - grupo con mayor holgazanería, mayor absentismo, menor cohesión, menor rendimiento, menor satisfacción y menor sentimiento de fuerza grupal. 	

* Estudios citados en Barsade & Gibson, 2007.

Tabla 3:
Estudios que muestran la importancia de lo emocional en los resultados organizacionales *
(3ª parte)

AFECTO	RESULTADO ORGANIZACIONAL	REFERENCIAS
Liderazgo:		
1. Estudiantes con una afectividad-rasgo altamente positiva.	- fueron calificados, por sus compañeros y por observadores externos, como mejores líderes.	- Staw & Barsade, 1993.
2. Animo Positivo del Líder.	- mayor rendimiento del líder del grupo.	- George, 2000.
3. La capacidad de reconocer emociones de los otros, junto a una personalidad extravertida.	- mejor desempeño del grupo en la tarea, mostrando menor esfuerzo y mayor coordinación que los grupos con líderes que poseían un estado de ánimo negativo.	- Sy, Côté & Saavedra, 2005.
4. Expresión de emociones positivas de los líderes.	- efecto positivo sobre la capacidad de realizar un liderazgo de tipo transformacional.	- Rubin, Munz & Bommer, 2005.
5. Expresión de emociones negativas del líder.	(Sólo capacidad de leer emociones o sólo extraversión no tiene efecto directo sobre las competencias para el liderazgo transformacional).	
6. Expresión de ira por parte del líder.	- despierta emociones positivas en el grupo y se obtienen resultados más positivos.	- George & Bettenhausen, 1990;
7. Expresión de ira por parte del líder.	- despierta emociones negativas en el grupo, lo cual puede obstaculizar la motivación y la moral.	- Hatfield et al., 1994.
8. Expresión de tristeza e ira por parte del líder.	- despierta emociones negativas en el grupo, lo cual puede obstaculizar la motivación y la moral.	- Lewis, 2000.
9. Expresión de tristeza por parte del líder.	- sirve para centrar la atención de los miembros del grupo en aquellas situaciones que lo requieren y, con ello, dirigir recursos a la solución de esos problemas.	- George, 2000.
10. Expresión de ira por parte del líder.	- influye en que se perciba al líder menos eficaz, por parte de sus seguidores.	- Lewis, 2000.
11. Expresión de ira por parte del líder.	- aumenta la percepción de poder ante sus seguidores.	- Tiedens, 2001.
12. Expresión de tristeza por parte del líder.	- disminuye la percepción de poder ante sus seguidores.	- Tiedens, 2001.

* Estudios citados en Barsade & Gibson, 2007.

A modo de síntesis, señalar que en este apartado hemos destacado la importancia de la relación, en ambas direcciones, entre el estado de ánimo del trabajador y su rendimiento. En este sentido se vienen presentando conceptos de gran relevancia entre los que destacamos: la tesis del trabajador feliz y productivo, la inteligencia emocional grupal, la autoeficacia, el engagement o el flow en el trabajo. Las investigaciones realizadas, parecen apoyar una mayor ventaja de los estados emocionales positivos frente a los negativos respecto al rendimiento. Barsade & Gibson (2007) compilan interesantes estudios que muestran la influencia de estas emociones positivas en una mejor solución de conflictos, en la toma de decisiones, en la creatividad para el desarrollo de estrategias innovadoras, en la fidelización, en la valoración del jefe, etc.

Aunque también se sugiere que la ira puede representar algún aspecto positivo en ciertas negociaciones como las que se realizan bajo presión de tiempo.

1.3- Características emocionales del trabajo y riesgos psicosociales.

Como nos recuerdan Moreno-Jiménez & Garrosa (2013) el número de factores psicosociales que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores es imposible de precisar. Los más estudiados suelen tener que ver con el ritmo y la sobrecarga de trabajo, los horarios (turnicidad), la capacidad de control de la tarea, condiciones físicas de trabajo, relaciones interpersonales del entorno laboral, conciliación, cultura/clima laboral, medios materiales, cuestiones de rol, promoción, cuestiones contractuales o características del contenido del trabajo. Existen, por otra parte, conceptos como estrés laboral, violencia ocupacional, acoso laboral, “burnout” o experiencias traumáticas vividas en el ámbito profesional que conllevan una afectación emocional, un daño para la salud y/o un perjuicio en el rendimiento del trabajador que, sin embargo, precisan un tratamiento más particular y profundo que se aparta del objetivo de esta tesis.

Desde el estudio de los riesgos psicosociales es importante recordar el concepto de *trabajo emocional* ya que este se deriva de las exigencias de la tarea, de una demanda emocional que algunos puestos de trabajo conllevan y, por lo tanto, relacionado con el aspecto nuclear de la presente investigación.

Los estudiosos del Trabajo Emocional dotan de una enorme importancia a las consecuencias que sobre los trabajadores puede conllevar expresar emociones que no se sienten con el fin de satisfacer al cliente, usuario etc. Actitud del empleado que favorece las ventas y potencia la fidelización de usuarios pero que según algunos estudiosos (Gracia, Martínez & Salanova 2006; Martínez-Íñigo, 2001 Reena Alias, 2013) conlleva sufrimiento para el trabajador. Este concepto fue incorporado por la socióloga Arlie Russell Hochschild en el año 1983, cuando se interesó por el esfuerzo emocional que las azafatas de vuelo debían realizar para un correcto desempeño de su labor y en una adecuada atención al cliente. Señaló que en esta interacción profesional era fundamental expresar corporal y gestualmente emociones amables aunque en ocasiones no se sintieran. Llamó a este esfuerzo: Trabajo Emocional (Gracia, Martínez & Salanova, 2007).

El concepto de trabajo emocional se sigue desarrollando y se está favoreciendo su generalización a otros colectivos laborales. Sin embargo, resulta peligroso pretender que abarque todo esfuerzo realizado por los trabajadores cuando procuran manejar las emociones que viven en sus trabajos. Es importante que el concepto de trabajo emocional no pierda la especificidad que le caracterizó.

Martínez-Íñigo (2001) generaliza la definición de Trabajo Emocional a las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto. En esta misma línea, Reena Alias (2013) señala que el trabajo emocional no sólo es una característica del sistema de comunicación organización-cliente sino que, cada vez, caracteriza más las interacciones ordinarias dentro de la propia organización. Recuerda que, al principio, el concepto de trabajo emocional se relacionaba con profesiones orientadas al servicio, particularmente en centros de atención telefónica, tiendas minoristas, industrias hospitalarias orientadas a la excelencia en el servicio. Ahora, también es un factor clave del éxito en la mayoría de las organizaciones, además, elementos de trabajo emocional están presentes en casi todos los lugares de trabajo (p.166).

En un intento de delimitar el concepto, la Nota Técnica de Prevención 720 (Gracia et al. 2007) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, señaló que para hablar de trabajo emocional deben cumplirse una serie de características:

1. Ocurre en la interacción cara a cara o voz a voz.
2. Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.
3. Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios. Conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.
4. Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita (por ejemplo, cuando nuestro objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente, facilita la venta).
5. Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas. (p.2).

Tabla 4:
Definiciones de: Trabajo Emocional.

Definiciones.	Referencias
- Control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente (A. R. Hochschild, 1983).	- Gracia, Martínez & Salanova. 2006, p.2.
- El esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales (Morris & Feldman, 1996).	- Gracia, Martínez & Salanova. 2006, p.2.
- Requiere que: “un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiado” (A. R. Hochschild, 1983).	- Martínez-Íñigo. 2001, p.133.
- Aquellos procesos psicológicos y conductas, conscientes y/o automáticas, que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos, de mayor orden (Martínez-Íñigo. 2001).	- Martínez-Íñigo. 2001, p.138.
- Requerimiento al empleado de inducir o inhibir sus sentimientos con el fin de mantener una cara hacia el exterior que produzca en los demás el estado de ánimo correcto (A. R. Hochschild, 1983).	- Barsade & Gibson, 2007, p.38

A modo de síntesis señalar que, en este apartado, se ha mostrado la importancia del concepto: “*Trabajo Emocional*”. Término que señala un esfuerzo del trabajador que le ayuda a cumplir con las reglas de manifestación de su trabajo y que le facilita su adaptación en “pro” de los objetivos organizacionales pero que puede conllevar un riesgo para su salud. En la prevención de riesgos psicosociales poco se estudia de las características emocionales de las tareas y, cuando se hace, se utilizan conceptos que atribuyen al contenido del trabajo el origen del desbordamiento o el daño ocasionado al trabajador y se utilizan términos negativos o relacionados con lo patológicos como estrés, burnout o trauma.

1.4- El estudio ergonómico de las tareas: Exigencia y Carga Mental.

Para poder abordar con rigor las características emocionales de una tarea profesional, debemos revisar los conceptos generales que se utilizan en el estudio ergonómico de las tareas. Esto nos permitirá integrar en un marco teórico ya existente aquellas particularidades propias de las tareas emotivas o tareas con exigencia emocional de trabajo (EET).

El objetivo de la ergonomía es evaluar detalladamente las tareas profesionales y valorar de forma pormenorizada aquellas exigencias que conlleva su adecuada ejecución. El estudio ergonómico permite establecer criterios que facilitan una adecuada adaptación del trabajo a la persona que lo debe realizar y ayuda a establecer criterios para la selección, formación, valoración de riesgos y medidas de protección tanto colectivas como individuales.

Desde la ergonomía se manejan los conceptos generales de exigencia y carga de trabajo, complementarios entre sí. Llanea (2009) define la *carga de trabajo* como:

El conjunto de exigencias físicas (posturales, esfuerzos, manipulaciones...) y no físicas (perceptivas, cognitivas...) de la tarea, comprendidas dentro de las condiciones de trabajo, a las cuales un operador debe hacer frente para ser rentable sin superar los límites y manteniendo los niveles de salud. Estas exigencias deben estar en relación con las competencias, capacidad y aptitudes del individuo y si no se da un equilibrio entre todas ellas pueden existir consecuencias negativas para el operador o para la organización (p. 259).

Desde la perspectiva ergonómica, entre las exigencias no físicas, se estudia la exigencia y la carga mental. La *exigencia mental* es un concepto tradicionalmente utilizado en ergonomía para determinar los factores cognitivos que se precisan para realizar una determinada tarea profesional, mientras que la *carga mental* es definida como el costo cognitivo en el que se incurre al tratar de afrontar las demandas cognitivas de la tarea (González, Moreno & Garrosa. 2005. p. 20).

El concepto de carga mental, señala el esfuerzo cognitivo que la consecución de la tarea precisa. Un esfuerzo que supone un equilibrio con los requerimientos de la tarea que no excede la capacidad del trabajador, distinguiéndose de conceptos con cierta connotación patológica o de daño, como son: fatiga, agotamiento, cansancio o estrés que ya sugieren un desbordamiento de la persona.

Cuando un proceso exige el mantenimiento continuado de una atención elevada aparece la fatiga, aunque como recuerda Llanea (2009) la fatiga nerviosa, producto de la actividad intelectual, es más difícil de medir que la muscular (p. 260).

Los conceptos de exigencia y carga mental resaltan su naturaleza cognitiva y su dependencia de la interacción entre una determinada persona y la tarea específica que realiza, dependencia que autores como González et. al. (2005) sugieren al hablar de la carga mental:

Puede comprenderse desde la evaluación de la dificultad de una tarea y que es esperable un decremento en el rendimiento como consecuencia de un aumento de su complejidad objetiva (p. 13 y 18).

En ergonomía, se parte de la aceptación de que no todas las tareas profesionales conllevan las mismas exigencias cognitivas, no demandan las mismas capacidades de procesamiento de información. Algunas tareas y profesiones requieren, en comparación a otras, un nivel más elevado de atención, concentración, memorización... y por ello son consideradas con mayor nivel de carga mental. Pero, en la perspectiva ergonómica, los aspectos emocionales se abordan desde el componente motivacional que afecta en el

rendimiento o desde el daño emocional que, un requerimiento desproporcionado, puede ocasionar en el trabajador (estrés o traumatización vicaria, entre otros). No se suelen considerar las posibles demandas de carácter emocional que algunas tareas profesionales conllevan para su adecuado desempeño.

A modo de síntesis señalar que, en este apartado, se recuerda que el objetivo de la ergonomía es evaluar las tareas profesionales y determinar aquellas exigencias que conlleva su adecuada ejecución. Entre las exigencias no físicas de las tareas, se ha valorado la exigencia mental, esto es, los factores cognitivos que se precisan para la realización de determinadas tareas, así como la carga mental o esfuerzo cognitivo que realiza el trabajador al tratar de afrontar estas demandas. Sin embargo, no se han considerado las demandas de carácter emocional que algunas tareas profesionales conllevan para su correcta ejecución. Desde la ergonomía, los aspectos emocionales se han estudiado como un componente motivacional que afecta al rendimiento o como el daño que sufre el trabajador (estrés, traumatización, burnout, etc.).

1.5- Nuevas propuestas conceptuales: Exigencia y Carga Emocional de Trabajo.

Desde los entornos laborales se está reconociendo la importancia que las características emocionales de los trabajadores o su capacidad para inducir emociones en el cliente, representan para conseguir el éxito profesional y el de la propia organización. Se atribuye cierta relación entre las emociones positivas de los empleados y la mejora en el nivel de ventas, en el salario, en las relaciones interpersonales y en el clima laboral, por ejemplo. Sin embargo, pocos estudios se han detenido en analizar el puesto de trabajo desde una perspectiva emocional, en valorar las exigencias emocionales que determinadas tareas precisan. Me refiero a aquellas tareas profesionales que conllevan, intrínsecamente, un potencial generalizado para inducir emociones en sus trabajadores.

La actividad policial como la judicial, la militar, la sanitaria o la de emergencias, entre otras, contienen tareas o exigen trabajar en contextos que son potencialmente evocadores de emoción. Emociones de diversa cualidad: ansiedad, ira, asco, culpa, miedo... que surgen de eventos críticos, peligrosos, traumáticos pero también que surgen de la actividad habitual, cotidiana y rutinaria. Se trata, de tareas o eventos intrínsecos a la función, inevitables y cuyo potencial para generar emoción es generalizado. El reto para estos trabajadores es el de actuar con eficacia, cumpliendo con el cometido social asignado a la profesión y su riesgos es el de no poder evitar que las emociones evocadas por estos escenario, tareas o eventos emotivos del trabajo, interfieran en su actuación profesional.

Moreno, Morante, Rodríguez & Rodríguez (2008) recuerdan que los profesionales que trabajan con personas que sufren, deben combatir no sólo el estrés o la insatisfacción habitual por el trabajo, sino también los sentimientos y emociones personales que les produce su trabajo con el sufrimiento (p. 124). Diferencian, en esta afirmación, el estrés y la insatisfacción habitual por el trabajo, de los sentimientos y emociones que les produce el trabajar con el sufrimiento. Estos sentimientos y emociones producidos por su trabajo se relacionan con lo que hemos denominado *Exigencia Emocional de Trabajo* (E.E.T), esto es, la fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones que requiere una tarea profesional (Puelles, 2009, p. 178) y *Carga Emocional de Trabajo* (C.E.T), esto es, el coste emocional en el que se incurre al

tratar de afrontar las demandas emocionales de la tarea, contextos y eventos propios, en los que la tarea se desarrolla (Puelles, 2009, p.178).

En el ejemplo anterior, entresacado de Moreno et al (2008), la exigencia emocional de trabajo se encuentra vinculada al adecuado manejo de la compasión, la tristeza y el duelo ya que se relaciona con “su trabajo con el sufrimiento” pero es necesario comprender que las tareas emotivas policiales, militares, sanitarias, judiciales, etc. pueden comprender escenarios y actuaciones con un potencial generalizado para evocar emociones de diversa cualidad: ansiedad, ira, asco, culpa, miedo... emociones que el profesional debe saber gestionar de manera adecuada.

Los conceptos de exigencia y carga emocional de trabajo, son presentados en consonancia con los de exigencia y carga mental que tradicionalmente se han utilizado en ergonomía para determinar los factores cognitivos que se precisan para realizar una determinada tarea profesional y con el costo cognitivo en el que se incurre al tratar de afrontar estas demandas.

Para comprender este enfoque emocional de las tareas, es preciso reconocer que no todas ellas presentan la misma exigencia emocional. Hay tareas y escenarios que requieren para su correcto desarrollo, una mayor fortaleza emocional, un nivel de destreza en el manejo de emociones superior al de otras actividades. Trabajos que conllevan intrínsecamente la necesidad de intervenir en escenarios o ante eventos emotivos de diversa intensidad y con diversas cualidades emotivas.

Como señalan Bakker & Heuven (2006) en los servicios humanos estas demandas están indisolublemente ligadas al trabajo. Señalan:

Las enfermeras seguirán teniendo que enfrentarse al sufrimiento físico y emocional, a la enfermedad y a la muerte, al igual que los policías tendrán que hacer frente, como parte intrínseca de su labor, a la agresión y a las víctimas de la delincuencia. (p. 437).

Desde este enfoque, desde el reconocimiento de que hay tareas y profesiones que presentan una mayor exigencia emocional que otras, surge la utilidad de adaptar los planteamientos ergonómicos utilizados para las exigencias mentales, al ámbito de las emociones. Planteamientos que permitirán enriquecer el análisis de los puestos de trabajo, sugerir medidas concretas que favorezcan la eficacia del trabajador, evitar riesgos para la salud o desarrollar nuevos criterios para la selección de este personal.

Somos conscientes de la dificultad que conlleva la medición de la carga emocional de trabajo, ese esfuerzo emocional que la consecución de las tareas emotivas precisa. Esfuerzo que debe suponer un equilibrio con los requerimientos de la tarea que no exceda la capacidad del trabajador y que debe distinguirse de aquellos otros que sugieren un desbordamiento de la persona (estrés, fatiga, burnout, etc.). En la perspectiva teórica propuesta, cuando la exigencia emocional de trabajo excede la capacidad del trabajador y le desborda, preferimos hablar de *sobrecarga emocional* (Puelles 2012).

Inicialmente es esperable un decremento en el rendimiento, como consecuencia de un aumento de la intensidad emotiva del evento/contexto de trabajo pero habrá que

preguntarse, también, si alguna cualidad emotiva de la tarea en comparación a otras, puede incidir en el decremento del rendimiento.

El concepto de trabajo emocional, estaría íntimamente relacionado con el de carga emocional de trabajo. Ambos representan el esfuerzo del trabajador para manejar una demanda emocional de trabajo pero el primero –trabajo emocional- está ligado, por definición, a las relaciones personales, a la interacción cara a cara o voz a voz, a un objetivo de influir en las emociones actitudes y conductas de otras personas y, además, determinado por las reglas de manifestación social apropiadas. Limitaciones que no contempla el concepto de carga emocional de trabajo.

Todo trabajo emocional, señala una carga emocional de trabajo pero no toda carga emocional de trabajo puede ser comprendida desde el concepto de trabajo emocional.

Es necesario precisar algunos aspectos del concepto de sobrecarga emocional, por ejemplo, cuando algún trabajador no es capaz de realizar una tarea profesional emotiva porque su capacidad de manejo emocional se encuentra por debajo de la demandada por esa tarea, no debe suponerse que esta persona padezca un trastorno o cuadro psicopatológico ni que su carencia sea irreversible. Además, si aflora un trastorno o síntomas clínicos en un trabajador expuesto a una tarea o evento con exigencia emocional de trabajo, tampoco se debe establecer “a priori” la consideración de *causa-efecto*. Esta consideración precisa un estudio profundo y especializado de lo acontecido. No se define por la mera coincidencia temporal, unida a una atribución personal del afectado y/o su entorno. Puelles (2009) señala que:

La exigencia emocional de trabajo, debe distinguirse de otros aspectos emocionales relacionados con el trabajo, como serían:

- Determinados aspectos organizativos (planificación, ritmo de trabajo, exigencias de resultados).
- El clima laboral (relaciones o apoyo social de jefes y compañeros).
- Relacionados con las recompensas (control de estatus, estima, salario, perspectivas de promoción).
- Dificultades para la conciliación familiar (doble presencia).
- Patologías psíquicas de carácter común (incapacidades de carácter psíquico).
- Patologías laborales de carácter emocional como el burnout o el mobbing.
- Técnicas psicológicas para el control de emociones en el trabajo (trabajo emocional. (p. 178 y 179).

El concepto de exigencia emocional *de trabajo* debe distinguirse del concepto de exigencia emocional *del trabajo*, este último puede incorporar toda aquella exigencia emocional derivada del hecho de trabajar. La magistrada de lo Social del TSJ de Cataluña: Rivas Vallejo, en el 2009, alude a las exigencias emocionales del trabajo cuando habla de los riesgos laborales de carácter psicosocial. Se refiere a los factores emocionales relacionados con el trabajo y menciona, por ejemplo, la implicación personal del trabajador en el trabajo como signo de identidad personal y social, las expectativas que el trabajador deposita en el trabajo, el ajuste entre cuanto ofrece el trabajo y cuanto espera el trabajador, la falta de equidad entre los términos de la balanza o la competitividad. Muy adecuadamente, Rivas (2009) utiliza el término de exigencia emocional “del” trabajo; no el de exigencia emocional “de” trabajo, que estudiamos en la presente tesis.

Sugerimos como término sinónimo al de exigencia emocional de trabajo, el de *exigencia emocional de la tarea*; ambos términos pueden ser utilizados de manera alternativa y refiriéndose sólo a la aquella fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones que requiere una tarea profesional. Puede tratarse, también, de un factor de riesgo psicosocial específico, intrínseco al contenido de la tarea y al de determinados eventos, íntimamente relacionados con la actividad que se realiza.

La utilización de esta perspectiva, con el uso de los nuevos términos propuestos -exigencia y carga emocional de trabajo- facilita un nuevo enfoque en el estudio de determinados puestos de trabajos, de sus tareas, escenarios y eventos propios, evitando acudir al modelo traumático, que como señalan diversos autores (Heir, Piatigorsky & Weisaeth, 2009; North, Suri, Davis & Smith, 2009; Rodríguez-Palancas, et al 2008; Vera, 2006) ha sido utilizado de manera excesivamente generalizada y con cierto efecto de traumatización social.

El planteamiento ergonómico de la emoción, permitirá avanzar en el conocimiento de los profesionales que intervienen en entornos de gran emotividad y a quienes se les exige, para el correcto desempeño de su labor, un manejo adecuado de las emociones evocadas por la función que realizan.

El estudio de las emociones relacionadas con la tarea profesional, es complejo. Las emociones pocas veces son puras y pueden evolucionar en breves periodos de tiempo, según numerosos factores (disonancia emocional, recuerdos de experiencias análogas, reevaluaciones, reacciones del entorno...). Además, los esfuerzos por conseguir una ejecución óptima de la tarea, el logro del objetivo o la interrupción en el progreso efectivo hacia la meta, también genera emociones. Obviamente, las emociones están interviniendo en la ejecución de cualquier tarea profesional pero en la ejecución de tareas con exigencia emocional de trabajo, el entramado emocional se complica y, con ello, se complica la ejecución de la tarea que se ha de realizar.

Tabla 5:
Términos emocionales desde una perspectiva ergonómica.

TÉRMINOS	DEFINICIÓN	OBSERVACIONES
1. Exigencia Emocional de Trabajo (E.E.T).	- Fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones que requiere una tarea profesional. (Puelles. 2009. p. 178).	- Se trata de un requerimiento, demanda, de la tarea. También podemos referirlo como: "Exigencia Emocional de la Tarea".
2. Carga Emocional de Trabajo (C.E.T).	- Coste emocional en el que se incurre al tratar de afrontar las demandas emocionales de la tarea, contexto y eventos propios, en los que la tarea se desarrolla. (Puelles. 2009. p. 178).	- Se trata del esfuerzo emocional que el trabajador debe realizar para lograr la consecución de la tarea. Esfuerzo que no excede la capacidad del trabajador.
3. Sobrecarga Emocional de Trabajo (S.E.T).	- La exigencia emocional de trabajo supone un sobreesfuerzo al trabajador que excede su capacidad y le desborda.	- Puede estar ocasionada por una excesiva exigencia emocional de trabajo y/o por una escasez de los recursos emocionales precisos.

A modo de síntesis señalar que, en el presente apartado, se ha propuesto un planteamiento ergonómico de la emoción que permita avanzar en el estudio de aquellas profesiones como la policial, judicial, militar, sanitaria o de emergencias, entre otras, que contienen tareas o exigen trabajar en contextos que son potencialmente evocadores de emoción. Emociones de diversa cualidad (ansiedad, ira, asco, culpa, miedo...) que surgen de eventos críticos, peligrosos, traumáticos pero que también surgen de la actividad habitual, cotidiana o rutinaria. Tareas y eventos intrínsecos a la función, inevitables y cuyo potencial para generar emoción es generalizado. Se presentan los conceptos de:

- Exigencia Emocional de Trabajo (EET) que señala la fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones que requiere una tarea profesional (Puelles. 2009).
- Carga Emocional de Trabajo (C.E.T) o coste emocional en el que se incurre al tratar de afrontar las demandas emocionales de la tarea, contexto y eventos propios, en los que la tarea se desarrolla (Puelles. 2009).
- Sobrecarga Emocional de Trabajo (S.E.T) que señala que la exigencia emocional de trabajo supone un sobreesfuerzo al trabajador que excede su capacidad y le desborda.

1.6- La respuesta del trabajador ante la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.

Desde la ergonomía clásica, los aspectos emocionales han sido básicamente estudiados como componentes motivacionales que favorecen o perjudican el rendimiento o como un daño potencial en la salud del trabajador. En nuestra propuesta de incorporar las emociones en el estudio ergonómico, se considera la respuesta del trabajador ante la emoción evocable, en base a cuatro premisas:

1. La necesidad de utilizar términos propios, específicos y de carácter no patológico.

2. Los nuevos conceptos deben estar en relación con la ejecución de la tarea encomendada, esto es, en relación a la actuación que se desempeña y que se debe realizar.

3. Considerará tanto la emoción evocada por la tarea como el episodio emocional que se puede desencadenar.

4. Considerará tanto las tareas, eventos o contextos emotivos, cotidianos como los extraordinarios (considerados frecuentemente traumáticos).

- Respecto a la primera premisa: La necesidad de utilizar términos propios y no patológicos, señalar que distintos autores vienen sugiriendo que se precisan conceptos más específicos a la hora de estudiar la emoción y abordarla desde la ciencia (Redorta, Obiols, & Bisquerra, 2008). López & Costa (2012) o Vera (2006) también apuestan por revisar distintos enfoques psicológicos para favorecer el desarrollo de conceptos no patológicos. En Puelles (2012) se explica la necesidad de crear términos no patológicos para el estudio de la exigencia emocional de trabajo con este ejemplo:

Si una persona nos cuenta que ha tenido que soportar a lo largo de su vida la visión de numerosos cadáveres, personas fallecidas, algunas cruelmente asesinadas, a las que tuvo que manipular, mover, limpiar, cortar, oler... sin poder hacer nada por salvarlas, pensaremos en una experiencia enormemente estresante y/o traumática. Pero si nos aclara que es médico forense de un juzgado, que estudió la carrera de medicina con las consiguientes prácticas con cadáveres reales, donados para el estudio e investigación científica, que opositó a médico forense sabiendo las características del trabajo a desempeñar y que se siente satisfecho con el cometido social (justicia) que su quehacer profesional conlleva, debemos pensar que la naturalidad, destreza, con la que habla y maneja estos cadáveres es una exigencia emocional de su trabajo (p. 72).

Tradicionalmente, algunos modelos patógenos y traumáticos desarrollados para la atención de las personas expuestas a situaciones de extrema gravedad (víctimas del genocidio Nazi, violaciones, atrocidades de guerra, catástrofes...) se han trasladado al contexto laboral en un intento de comprender el sufrimiento de los profesionales que se exponen al dolor ajeno. Planteamientos que en ocasiones han dificultado poder diferenciar a una víctima de la violencia, la enfermedad o una catástrofe, del profesional que eligió y se formó para trabajar con el peligro, con las personas que sufren o con la muerte ajena. Como se señala en Puelles (2009):

Se ha favorecido cierta victimización, incluso de los profesionales. Llegando a ponerse en duda, en algún anecdótico caso, la humanidad de grandes profesionales por no manifestar abiertamente síntomas de afectación (p.178).

- Respecto a la segunda premisa: La relación de los conceptos con la ejecución de la tarea encomendada, es necesario recordar que los estudios de la emoción se muestran de acuerdo al señalar que la emoción influye de manera significativa en la acción. Se habla de *tendencias de acción o de actuación* y se ha llegado a consensuar que cada emoción presenta un conjunto único de antecedentes y consecuentes prototípicos, aunque sigue manteniéndose el debate respecto al número de emociones que son consideradas básicas, primarias, directas o puras (por ejemplo: alegría, amor, ira, miedo, tristeza, disgusto y sorpresa, según Barsade & Gibson, 2007). En la tabla 6 se muestran las principales tendencias de acción, descritas por Nico Frijda, las emociones que las generan y la función de cada una.

Tabla 6:
Emociones, funciones y tendencias de acción (Nico Frijda, en Rimé, 2011, p.60).

<i>Tendencia de acción</i>	<i>Función</i>	<i>Emoción</i>
- Aproximación.	- Disposición a la consumación	- Deseo
- Evitación.	- Protección	- Miedo
- “estar con”.	- Acceso a la consumación	- Placer, confianza
- Atención.	- Orientación hacia las estimulaciones	- Interés
- Rechazo.	- Protección	- Asco
- Desatención.	- Selección	- Indiferencia
- Ataque-amenaza.	- Recuperación del control	- Ira
- Interrupción.	- Reorientación	- Conmoción, sorpresa
- Dominancia.	- Control generalizado	- Orgullo
- Sumisión.	- Control secundario	- Humildad, resignación

Se reconoce un aspecto funcional en las características de la emoción que sirve de ayuda en la adaptación de las personas y que influye en sus motivaciones. Sin embargo, la tendencia de pensamiento/acción que una emoción tiende a generar en las personas puede ser inadecuada o contraria al desempeño profesional. Ante un incendio cercano, generalmente se movilizará miedo; emoción cuya función será la de alertarnos para que nos protejamos y nuestra tendencia de acción será la de huir o evitar acercarnos. Sin embargo, los bomberos deben gestionar esta exigencia emocional de trabajo para realizar su función, deben poseer la fortaleza emocional o destreza necesaria para manejar el miedo.

Muchas tendencias de pensamiento/acción de los trabajadores que realizan tareas emotivas deben ser diferentes a las del resto de las personas, deben desarrollar distintas tendencias de actuación que permitan su labor y favorezcan su eficacia.

- Respecto a la tercera premisa: Considerar tanto la emoción evocada por la tarea como el episodio emocional que se desencadena, es preciso recordar que se entiende por *emoción* un fenómeno breve, caracterizado por cierta excitación que a menudo se presenta acompañado de reacciones fisiológicas y con una determinada tendencia de

pensamiento y acción. Mientras que se entiende por *episodio emocional*, aquel que se prolonga con mayor duración que la emoción pero manteniéndose como fenómeno unitario en referencia al acontecimiento profesional que lo generó. Por lo que, en este sentido, aunque se debe estar atento a la respuesta del trabajador mientras desarrolla su función y se expone a la tarea emotiva (activación, tendencia de pensamiento/acción, reacciones fisiológicas, etc.), también hay que considerar el episodio emocional que la emoción, evocada por la actuación profesional, puede desencadenar.

- Respecto a la cuarta premisa: Se reconoce que las tareas, eventos o contextos de trabajo que evocan emoción, deben ser estudiados de manera global, esto es considerando conjuntamente los eventos cotidianos y los extraordinarios. Se mantiene la creencia de que ante todos estos eventos pueden surgir emociones y que, estas, pueden ser manejadas por los policías de forma similar.

En base a estas cuatro premisas se presentan los conceptos de:

1. ***Interferencia Emocional de Trabajo***, definido en Puelles (2012) de la siguiente manera:

La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio, en los que la tarea se desarrolla, se maneja sin la destreza necesaria y se desencadena una acción/omisión profesionalmente inadecuada. (p.74).

El concepto de interferencia emocional de trabajo sirve para señalar un fracaso en la gestión de la emoción. Muestra que la emoción no se ha dirigido a favor de la ejecución óptima de la tarea, sino todo lo contrario. Se producirá, por ejemplo, si el psicólogo que atiende a una víctima de abusos sexuales, rompe a llorar mientras escucha y trabaja con el relato de su paciente. Romper a llorar, sería una respuesta de interferencia emocional de trabajo pero no tiene por qué ser un síntoma ineludible de enfermedad.

Para una correcta valoración de la interferencia emocional de trabajo, es preciso contar con criterios claros y consensuados de lo que es una actuación correcta e incorrecta por parte del profesional.

2. ***Intervención Profesional Madura (o madurez profesional)***, definido en Puelles (2012) de la siguiente manera:

La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio, en los que la tarea se desarrolla, se maneja con la destreza requerida sin desencadenarse una acción/omisión profesionalmente inadecuada. (p.75).

El concepto de intervención profesional madura sirve para señalar un éxito en la gestión de la emoción. Muestra que la emoción se ha dirigido a favor de la ejecución óptima de la tarea. Se producirá, por ejemplo, si un magistrado es capaz de fallar condenando a pena de cárcel cuando así debe ser dictaminado, a pesar de que el joven

condenado pueda producirle cierta empatía y compasión. Sentenciar una pena de privación de libertad no puede ser considerada una conducta de falta de humanidad o sensibilidad. No corresponde calificar al magistrado como frío, seco o impasible ni decir que ha construido una costra o una coraza.

Estos dos conceptos, *interferencia emocional de trabajo* e *intervención profesional madura*, muestran una visión dicotómica de la respuesta emocional del trabajador con respecto a la tarea emotiva, una especie de: “lo hace bien vs. lo hace mal”. Planteamiento que aunque necesario, conlleva una comprensión algo estrecha del fenómeno emocional que acontece. Limitando la visión de la exigencia emocional de trabajo a la visión de episodios de pérdida o mantenimiento del control pero sin conexión entre ellos. Sería como si las emociones que los profesionales experimentasen en el desarrollo de su labor, no realizasen trayectoria alguna por sus personas.

Posiblemente, para algunos responsables organizacionales, los análisis que se centran en esta dicotomía de respuesta emocional: “lo hace bien vs. lo hace mal” pueden resultar suficiente pero, incluso para potenciar las respuestas de madurez profesional, será necesario reflexionar sobre los episodios emocionales que surge de la actividad profesional.

Rimé (2011) señala que:

La mayoría de las veces, un acontecimiento emocional no suscita simplemente una emoción, sino más bien un episodio emocional. Los episodios emocionales constituyen procesos psicológicos unitarios que tienen una cierta duración. (p.84)

Recuerda que los episodios emocionales pueden extenderse, a veces, a varios días o incluso más tiempo. Cuando se vive un acontecimiento emocional concreto, se inicia un proceso para la gestión emocional de ese acontecimiento que no finaliza hasta que la transacción llega a su fin o cuando el sujeto abandona el intento de resolverlo. Se trata, pues, de un desafío continuo y señala que los episodios emocionales son algo parecido a una emoción porque están dotados de una unidad y hacen referencia a un acontecimiento particular, aunque su fenomenología muestre una mayor duración. Manifiesta que:

En el punto de vista psicológico adoptado por Frijda et al (1991) se disocia del punto de vista fisiológico y biológico en el que concierne a la cuestión de la duración de la emoción. Si los cambios fisiológicos y faciales de la emoción se manifiestan en plazos muy rápidos, del orden de fracción de segundos, estos se extinguen generalmente también tras pocos segundos o pocos minutos. En cambio, la experiencia fenomenológica que acompaña a esos cambios marca generalmente

el punto de partida de una problemática y tendrá pues con frecuencia una remanencia importante. (Rimé, 2011, p. 85).

Por todo lo expuesto, hemos de considerar dos posibilidades en la respuestas de intervención profesional madura, aquella que evidencia la existencia de un episodio emocional y aquella que no. En esta clave, se definen los siguientes conceptos:

3. **Adherencia Emocional Privada**, definido por Puelles (2012) de la siguiente manera:

La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio, en los que la tarea se desarrolla, se maneja con la destreza requerida pero el profesional reconoce en su ámbito personal o privado, elementos residuales de la excitación generada. p.75

El concepto de adherencia emocional privada sirve para señalar un éxito en la gestión de la emoción a favor de la ejecución de la tarea pero advierte que una vez finalizada la actuación profesional, el trabajador conserva elementos emotivos residuales. Sin embargo, los elementos residuales no tienen por qué ser síntomas de un trastorno ni siquiera algo negativo, son procesos naturales de elaboración (cavilaciones, rememoraciones, etc.) de un episodio emocional que puede incluso conllevar el desarrollo de nuevos procedimientos, alternativas y soluciones al quehacer profesional. Se producirá, por ejemplo, cuando un cirujano amputa el pecho de una mujer que padece cáncer. El cirujano entiende que es preciso para evitar un mal mayor y, aunque lamenta la mala fortuna de la joven, realiza una impecable intervención. El contacto con el dolor de la paciente, hace que el doctor piense con demasiada frecuencia en lo sucedido y acabe interesándose por la investigación, por ejemplo, con células madre para conseguir la regeneración del tejido mamario.

4. **Respuesta sin influencia emocional percibida**, definido por Puelles (2012) de la siguiente manera:

La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio, en los que la tarea se desarrolla, se maneja con la destreza requerida y el profesional no reconoce, en su ámbito personal o privado, elementos residuales de la excitación generada. (p.75)

El concepto de *respuesta sin influencia emocional percibida* sirve para señalar un éxito en la gestión de la emoción a favor de la ejecución de la tarea y descarta la presencia, en el trabajador, de fenomenología que sugiera un episodio emocional. No se aprecian elementos emotivos residuales ni procesos mentales de elaboración (cavilaciones, rememoraciones, etc.) y, por ello, se puede suponer la ausencia de adherencia emocional privada y de interferencia emocional de trabajo. Sin embargo, inicialmente no tiene por qué considerarse una respuesta positiva o negativa. Con carácter general, significará un carácter egosintónico en la relación tarea-actuación, una

respuesta profesional óptima, adecuada y proporcional a los requerimientos. Sin embargo, en algún caso, podría suponer una falta de introspección emotiva o cierta dificultad en el reconocimiento de las propias emociones -un componente alexitímico en el trabajador-.

La *respuesta sin influencia emocional percibida* se producirá, por ejemplo, cuando un agente policial, tras realizar su servicio en la oficina de denuncias realizando atestados sobre riñas familiares, altercados, malos tratos, estafas etc. es capaz de finalizar su turno e iniciar su faceta personal con naturalidad (salir con amigos o familia a divertirse) con independencia de lo acontecido en el trabajo.

Tabla 7:
Respuestas del trabajador ante la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.

TÉRMINOS	DEFINICIÓN	OBSERVACIONES
1. Interferencia emocional de trabajo (I.E.T).	- La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio (en los que la tarea se desarrolla) se maneja sin la destreza necesaria. Desencadenándose una acción u omisión, profesionalmente inadecuada.	- No conlleva “per se” carácter psicopatológico.
2. Adherencia emocional privada (A.E.P).	- La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio (en los que la tarea se desarrolla) se maneja con la destreza requerida pero el profesional reconoce, en su ámbito personal o privado, elementos residuales de la excitación generada.	- No conlleva “per se” carácter patológico ni afectación de la tarea.
3. Respuesta sin influencia emocional percibida (R.S.I.E).	- La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio (en los que la tarea se desarrolla) se maneja con la destreza requerida y el profesional <u>no</u> reconoce, en su ámbito personal o privado, elementos residuales de la excitación generada.	- No conlleva “per se” carácter patológico ni afectación de la tarea. - puede existir algún caso de “falso positivo” por componentes alexitímicos.
4. Respuesta de madurez profesional (R.M.P).	- La emoción evocada por la tarea, contexto o evento propio (en los que la tarea se desarrolla) se maneja con la destreza requerida, sin desencadenarse una acción profesionalmente inadecuada ni omitirse la apropiada.	- La emoción no interfirió en su trabajo. - En la función policial, se denomina también: “Intervención Policial Madura”.

A modo de síntesis señalar que, en el presente apartado, se han propuesto cuatro términos que contemplan la respuesta del trabajador ante la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo: interferencia emocional de trabajo, adherencia emocional privada, respuesta sin influencia emocional percibida y respuesta de madurez profesional. Todos ellos, se definen considerando las cuatro premisas siguientes:

- 1) Se trata de términos propios, específicos y de carácter no patológico.
- 2) Se contemplan en relación con la ejecución de la tarea encomendada, esto es, en relación a la actuación que se desempeña y que se debe realizar.
- 3) Consideran tanto la emoción evocada por la tarea como el episodio emocional que se puede desencadenar.
- 4) Se consideran los eventos emotivos de trabajo, tanto cotidianos como extraordinarios.

CAPÍTULO II: EMOCIONES Y TRABAJO POLICIAL.

2.1- Introducción.

El presente capítulo aborda diferentes aspectos emocionales desde el punto de vista del trabajo policial, esto es, desde el contenido de la función policial.

Se inicia recordando las Reglas de Manifestación propias de las organizaciones policiales que derivan, de forma genérica, de una doble función: el control de la delincuencia y el servicio al ciudadano. Además, la estructura jerárquica, la obediencia debida, el secreto profesional, la necesidad de discreción en circunstancias peligrosas o la necesidad de adaptarse a una nueva identidad también determinan de manera importante la expresión emocional de los agentes.

Para valorar la exigencia emocional de trabajo en la función policial y el esfuerzo emocional del agente para manejar estas demandas emocionales, se desarrollan cuatro apartados que presentan:

- 1) Los eventos, tareas y escenarios de la función policial que conllevan un carácter generalizado para evocar emociones en el policía.
- 2) Las cualidades emotivas que pueden ser evocadas por el contenido del trabajo.
- 3) La frecuencia e intensidad emotiva de las tareas, escenarios o eventos con exigencia emocional de trabajo.
- 4) La respuesta del agente ante la emoción evocada por la tarea.

En estos subapartados, se sugieren algunos de los distintos elementos que caracterizan a las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo, por ejemplo: el riesgo físico, el uso de armas, la exposición a ofensas personales y a gestos hostiles, la exposición a víctimas vivas, la exposición a cadáveres y restos orgánicos o el riesgo de ser manipulados. Partiendo de estos elementos, se ofrecen algunos ejemplos de tareas policiales que los contienen, por ejemplo: las operaciones de alto riesgo, el manejo habitual de armas, la intervención ante disturbios o manifestaciones, la protección de imputados por delitos que generan alarma social, la atención a víctimas de agresiones sexuales, etc. También se señala la emoción principal, potencialmente inducida por cada elemento característico de estas tareas policiales con exigencia emocional de trabajo (miedo, ansiedad, tristeza, ira, compasión, asco, empatía inducida, asco moral o culpa).

Otro de los objetivos del presente capítulo, es el de ofrecer criterios que permitan clasificar las actuaciones-escenarios de la intervención de emergencia en cinco niveles de exigencia emocional de trabajo. Niveles que permiten planificar las directrices generales de un posible despliegue del “dispositivo psicológico” de apoyo al interviniente.

El capítulo finaliza recalcando que las tendencias de pensamiento y/o acción que pueden despertar las emociones evocadas por la tarea policial, no deben interferir en la correcta actuación policial y también recuerda los conceptos, aplicados al ámbito policial, de adherencia emocional privada y respuestas sin influencia emocional percibida.

2.2. Reglas de manifestación en las organizaciones policiales.

Generalmente las personas pueden controlar su actuación. Pueden no expresar su experiencia emocional subjetiva o pueden fabricar expresiones emocionales coherentes con diversas experiencias emocionales que no están experimentando

(simular/disimular). Distintas situaciones sociales pueden requerir que las personas simulen, inhiban, controlen o incluso falseen la expresión de sus emociones y sentimientos. También pueden modular la expresión de su emoción en concordancia con el contexto social en el que se presenta.

El término *reglas de manifestación (display rules)* alude directamente al efecto del contexto social sobre la manifestación de las emociones. Se trata de normas aprendidas socialmente que regularán la expresión de las emociones. Reglas relacionadas, por ejemplo, con variables como el sexo, la edad, la región de procedencia... de la persona que experimenta una emoción. Son normas culturales específicas que indican quién, cómo, cuándo y ante quién se debe expresar según qué tipo de emociones.

Por su relación con las reglas de manifestación, es interesante recordar el término de *disonancia emocional* que alude a la discrepancia estructural entre las emociones que se sienten, por un lado, y la manifestación emocional que es apropiada y requerida en el contexto laboral, por otra parte (Bakker & Heuven, 2006. p. 426). También se relaciona el concepto de *disonancia emocional* con el de *disonancia cognitiva* y se sugiere que la *disonancia emocional* podría generar los mismos mecanismos psicológicos que la *disonancia cognitiva*.

El término *disonancia cognitiva* de Festinger, 1957, se refiere al estado de incomodidad provocado por las cogniciones incoherentes (Atkinson & Hilgard's, 2003, p. 584). Bakker & Heuven, (2006) recuerdan que en la *disonancia cognitiva*, la incompatibilidad entre dos cogniciones ayudará a crear nuevos pensamientos y que lo mismo sucederá con las emociones, su *disonancia* hará que se desarrollen otras emociones nuevas. Textualmente, indican que la incompatibilidad entre dos cogniciones:

Sirve de fuerza motriz que impulsa a la mente para adquirir o inventar nuevos pensamientos o creencias, para modificar creencias existentes, así como para reducir la cantidad de disonancia o conflicto entre las cogniciones. En esta línea, sugieren que la disonancia emocional se puede reducir mediante la eliminación de emociones disonantes, o mediante la adición de nuevas emociones consonante. (p: 435- 436).

Algunos autores se han interesado por señalar la existencia de reglas de manifestación en distintos contextos laborales como por ejemplo bomberos (Peñacoba, Gutierrez, Goiri & López, 2000) o funcionarios de prisiones (Bakker & Heuven, 2006). La función policial también conlleva un control de las emociones para crear manifestaciones corporales y faciales acordes con las expectativas ciudadanas y organizacionales.

Harvey, Lintz & Tidwell (1997) afirman que los ciudadanos esperan que los agentes de policía se comporten de modo estereotipado, mostrándose fuertes frente a las situaciones difíciles y no manifestando sus propios sentimientos.

Howard, Tuffin & Stephens (2000) señala que, por una parte, los agentes de policía reconocen que las emociones requieren ser expresadas para ser vividas de manera sana pero, por otro lado, la expresión de sus emociones puede comprometer el rendimiento y la firmeza necesaria para llevar a cabo las tareas operativas. Además, las organizaciones policiales contienen exigencias intrínsecas, relacionadas con su estructura jerárquica, con el deber de obediencia o con el secreto profesional, de clara influencia sobre la expresión espontánea de emociones.

Como nos recuerdan Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño & Vargas (2012) el hacer cumplir la ley, mantener el orden y, a la par, ofrecer un servicio orientado a la comunidad, son tareas que pueden generar una alta incompatibilidad de expectativas de conducta y pueden ubicar al policía en un estado de confusión acerca de cuál es el rol que exactamente debe cumplir. Parte de las tareas policiales exigen al policía que ejerza su función con autoridad, mando y cierta frialdad. Precisan mantener una distancia, respeto y control que les facilite una mayor seguridad pero, por otro lado, se espera que el policía sea cálido, compasivo y que entienda a la comunidad a la que orienta su servicio. Como señala Castro et al. (2012):

Los policías están atados a dos distintas clases de expectativas de conducta y emociones, lo cual corresponde a dos temas dominantes en las policías contemporáneas de procurar el cumplimiento de la ley y el servicio a la comunidad.
(p. 2)

Esta expectativa de una doble función, este doble rol policial, puede ser lo que haya fomentado el popular estereotipo del binomio: “*poli malo-poli bueno*”, en el que cada agente se expresa según uno de los dos prototipos y las reglas de manifestación que le corresponden. Bakker & Heuven (2006) señalan que la expresión que se espera en el agente policial para mostrar emociones organizacionalmente deseables durante las interacciones con el público, se caracteriza por ser una expresión física y facial neutra, sólida y controlada ante situaciones de conflicto, manipulación y agresión pero que deben mostrarse comprensión y compasivos hacia las víctimas de delitos. Señalando que los agentes policiales deben dominar el arte de cambiar constantemente entre una expresión emocional humanitaria y otra disciplinaria (p. 426). Reena Alias (2013) va más allá y señala que los detectives y los agentes policiales, a menudo, expresan cólera para lograr el cumplimiento de la ley o, incluso, para obtener confesiones de los criminales (p.166).

Martínez & Puelles (2010) reconocen importantes cambios en la cualidad emotiva de las tareas policiales de los agentes antidisturbios, cambios que les exige una rápida capacidad de viraje en su disposición, actitud y expresividad emotiva. Señalan cómo los miembros de las Unidades de Intervención Policial del Cuerpo Nacional de Policía (España):

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 pueden movilizar ira e, incluso, a tener que enfrentarse a la aparición repentina de un peligro físico importante que puede suscitar temor (p. 99)

Por otra parte, se exige a los policías mantener en secreto mucha de la información que manejan. Con frecuencia son secretos de grupo que sólo pueden ser compartidos por un restringido número de personas que llevan a cabo una investigación. Como recuerda Castro et al. (2012), de los agentes policiales se espera discrecionalidad en circunstancias peligrosas (p.3). El personal del Centro Nacional de Inteligencia (CNI) y los policías pertenecientes a grupos de información o investigación judicial, son claros ejemplos de esta necesidad profesional de secreto y de no compartir sus emociones pero, posiblemente, los agentes que precisan un mayor control de la expresión emocional sean los agentes encubiertos que deben relegar toda información personal y adaptarse a una identidad nueva. Se les exige limitar su necesidad de compartición social incluso respecto a las personas de su ámbito más íntimo.

Martínez (2012) señala que entre los requerimientos de la función, se precisa que los agentes del CNI sean leales y discretos. Desde este requerimiento, amplían la evaluación psicológica clásica de selección (psicometría y entrevista) a una valoración de competencias. Realizan pruebas situacionales o ejercicios de simulación operativa e incluyen, durante todo el proceso de selección, una exigencia expresa de confidencialidad. Si la confidencialidad no se mantiene y se revela algún dato del proceso de selección, el candidato puede ser rechazado. La lealtad a la función de servir al país, del personal del CNI, es valorada mediante investigaciones y comprobaciones de seguridad en las que como señala Martínez (2012) se procura detectar las posibles vulnerabilidades del candidato. Las fragilidades del agente del CNI, pueden poner en riesgo su seguridad y la del Centro por lo que en el proceso de selección se suelen incluir seguimientos personales y contactos con personas allegadas, con su consentimiento se pueden explorar su situación familia, económica, ideológica, política, religiosa e, incluso, determinados aspectos de su vida sexual (p. 208).

Freeman (2015) pone énfasis en la necesidad de que los agentes policiales compartimenten sus emociones para que puedan funcionar en el servicio operativo encomendado y luego poder volver a casa “normalmente”. Considera que estos policías deben poseer empatía, integridad y capacidad de recuperación.

A modo de síntesis señalar que, en este apartado, se ha recordado que todos los contextos sociales, incluidos los laborales, poseen reglas acerca de la manifestación de emociones. En las Policías contemporáneas podemos distinguir las reglas de manifestación derivadas de la función policial de hacer cumplir la ley, esto es, de la intervención frente a la delincuencia, de otras reglas de manifestación derivadas del servicio a los ciudadanos, entre las que se incluyen los servicios humanitarios y la atención a las víctimas de delitos. Al agente policial, se le exige que no manifieste sus propios sentimientos y muestre una expresión física y facial neutra, sólida y controlada ante situaciones de conflicto, manipulación y agresión pero que sea comprensivo, cálido y compasivo ante las víctimas del delito. Se comprende la necesidad de firmeza e incluso ciertas expresiones de cólera, cuando estas manifestaciones permiten efectuar

con mayor seguridad y eficacia algunas tareas operativas. Además, la estructura jerárquica, la obediencia debida, el secreto profesional, la necesidad de discreción en circunstancias peligrosas o la necesidad de adaptarse a una nueva identidad, también determinan de manera importante las Reglas de Manifestación de los agentes policiales.

2.3. Exigencia y Carga Emocional de Trabajo en la función policial.

Para valorar la exigencia y carga emocional de trabajo de la función policial, precisamos conocer:

1. Los eventos, tareas y escenarios de la función policial que conllevan un carácter generalizado para evocar emociones en el policía.
2. Las cualidades emotivas que pueden ser evocadas por el contenido del trabajo.
3. La frecuencia e intensidad emotiva de las tareas, escenarios o eventos con exigencia emocional de trabajo.
4. La respuesta del agente ante la emoción evocada por la tarea.

2.3.1- Tareas, escenarios y eventos policiales con exigencia emocional de trabajo.

El trabajo policial está repleto de tareas propias y cotidianas que no conllevan la exposición a eventos emotivos, por ejemplo: tareas de gestión, documentación, servicios de seguridad rutinarios, dactiloscopia, lofoscopia, anular informáticamente órdenes de busca y captura ya efectuadas, etc. Incluso, en los puestos de trabajo operativos, se suele permanecer algún tiempo realizando tareas cotidianas sin apenas exigencia emocional de trabajo, por ejemplo, los guías caninos que se dedican a buscar personas desaparecidas y cadáveres enterrados tras una catástrofe, también ocupan parte de su tiempo cuidando al animal, adiestrándolo o preparándole para exhibiciones.

En este sentido, diversos estudiosos de lo policial han enfatizado la importancia de que los agentes policiales posean suficiente capacidad para tolerar el aburrimiento. Por ejemplo, Gomà-i-Freixanet & Wismeijer, (2002) apreciaron en el grupo de guardaespaldas de Cataluña, una baja susceptibilidad al aburrimiento y señalaron que su menor propensión al aburrimiento les permitía adaptarse a una rutina laboral mucho más monótona en realidad, de lo que el estereotipo profesional muestra a la sociedad. Los autores señalan que el guardaespaldas debe poseer una alta tolerancia a la monotonía para mantener un nivel de atención elevado, incluso, en estas situaciones rutinarias.

La monotonía y la rutina también han sido características destacadas en el trabajo de los funcionarios de vigilancia penitenciaria por Hernández, Fernández, Ramos & Contador (2006) recordando que los funcionarios de prisiones, con frecuencia, realizan tareas tan sencillas como abrir y cerrar puertas, hacer recuentos de internos, acompañarles, etc. Tareas similares a las realizadas por los agentes policiales que vigilan calabozos, centros de internamiento o aquellos que acompañan a los detenidos a comparecer ante el juez.

Otros autores, sin embargo, se han interesado por conocer qué intervenciones policiales pueden resultar más conflictivas para los agentes. Pacheco (2004) señala entre las más conflictivas, para los policías locales de Valencia, los servicios de ayuda y emergencia, los de seguridad ciudadana y los relacionados con la circulación y la seguridad vial. Especialmente aquellos relacionados con problemas de alcohol, drogas, suicidios, reducción de enfermos psiquiátricos agresivos, problemas sanitarios,

violencia doméstica, agresiones sexuales, robos, detenciones, identificaciones, persecuciones, riñas, denuncias por infracciones de tráfico, tener que usar la grúa para retirar vehículos o dirigir el tráfico.

Con carácter general, la bibliografía recoge dos tipos de actuaciones policiales de importancia emotiva: la violencia ocupacional de la que son objeto los agentes y el dolor que presencian como testigos. Es evidente que en muchas ocasiones la actividad policial se desarrolla en contextos de violencia ocupacional, los agentes policiales sufren agresiones, insultos y/o amenazas en su quehacer profesional pero también son testigos del enorme dolor que algunos seres humanos, accidentes o desastres naturales, generan en las personas.

Respecto al riesgo físico y la violencia ocupacional, Puelles & Robles (2008) señalan que en los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad la violencia ocupacional supone un riesgo psicosocial permanente que aconseja una constante observación y estudio. El trabajo de los policías conlleva importantes particularidades ya que la violencia es inherente a la labor que desarrollan y, además, estos profesionales están legitimados para hacer un uso proporcionado de la fuerza.

El riesgo físico también fue contemplado en las conclusiones del estudio realizado por Fajardo & Gómez (2012), con 369 funcionarios del Cuerpo de Investigación Judicial de Bogotá (Colombia), quienes señalaron que todos los sujetos de la muestra percibían que su trabajo implicaba muchos riesgos para sí mismos y que les exponía constantemente a situaciones de peligro para su propia integridad.

Respecto a la atención a las víctimas de agresiones, abusos, catástrofes, Briones (2007) señala cómo los Carabineros de Chile:

Mantienen una relación constante y directa con personas que presentan problemas o motivos de sufrimiento y es el resultado de una constante y repetitiva sobrecarga emocional, asociado a un intenso involucramiento producto de la relación directa y constante con personas que se encuentran en situaciones límites de carácter persistente y en una situación de necesidad o dependencia. (p.43).

Sin embargo, es necesario recordar que muchos policías optan a esta profesión con una gran vocación de servicio a la comunidad. Aceptan, a priori, el riesgo físico y lo ominoso que intuyen aparecerá ante sus ojos. Parte del dolor que la experiencia pueda generarles, quedará matizado por la satisfacción del trabajo bien hecho si consiguen concluir con éxito su misión (detener al agresor, salvar una vida, rescatar a un rehén...). Gomà-i-Freixanet & Wismeijer (2002) reconocen que el puesto de policía guardaespaldas es un trabajo que implica un alto riesgo físico pero que al mismo tiempo puede ser catalogado como prosocial ya que otras personas reciben los beneficios del riesgo asumido. En su investigación se apreció que las personas de este grupo policial, eran más estables, capaces de responder de forma adecuada a situaciones imprevistas y críticas, así como con una elevada sinceridad. Concluyeron que los escoltas eran personas capaces de reaccionar racionalmente, no emocionalmente, en situaciones que implican riesgo físico. Perfil que consideraron adecuado en relación con el contenido de

su trabajo y que permite se pueda confiar a ellos la protección de la vida de otras personas.

Las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo no siempre entrañan una relación interpersonal. Este aspecto, entre otros, lo diferencia del concepto de trabajo emocional. En el trabajo emocional, la relación interpersonal es considerada una característica "*sine qua non*" para su definición. Se trata de un término siempre vinculado a tareas del sector servicios que implican relaciones interpersonales como parte del propio trabajo. Generalmente, situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.

En el caso del contacto con cadáveres y restos orgánicos, en el estudio de material de pornografía infantil o al tener que portar o adiestrarse en el manejo de las armas, no existe una relación interpersonal. Se trata de situaciones que sin embargo requieren un adecuado manejo de emociones. Se precisa, por ejemplo, una menor sensibilidad al asco para trabajar con olores, restos orgánicos o material pornográfico moralmente despreciable y un mayor dominio de la ansiedad asociada para el manejo de las armas. Las herramientas del trabajo policial: grilletes, defensa, armas de fuego, no son objetos emocionalmente neutros, su presencia y el proceso de adiestramiento en su manejo, generan frecuentemente emociones. Castro et al. 2012, señalan que las herramientas habituales de trabajo; la defensa y la pistola, tienen un riesgo genérico que se añade como factor de estrés (p.3). Por otra parte, exigencias como la necesidad de adoptar una falsa identidad de los agentes encubiertos, exige una fortaleza o destreza emocional específica que debe ser trabajada no sólo desde la relación interpersonal, que precisa la interiorización de la nueva identidad.

La función policial puede contener otras características emotivamente complejas como el riesgo de que los policías sean manipulados por una de las partes en conflicto o por persona implicadas en delitos, el deber de compartir el estilo de vida y/o proximidad a delitos repugnantes o extremadamente violento, el tener que permanecer pasivo ante prácticas moral aversivas que pueden ser legales y aceptadas culturalmente en otros países. Pudiendo señalar, al menos, ocho características de las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo: el riesgo físico, el uso de armas, la exposición a ofensas personales y gestos hostiles, la exposición a víctimas vivas, la exposición a cadáveres y restos orgánicos, el riesgo de manipulación, el deber de compartir el estilo de vida y/o proximidad extrema a delitos moralmente repugnante, extremadamente violentos o tener que permanecer pasivos ante prácticas moralmente aversivas que resultan legales y aceptadas culturalmente en otros países y, por último, la adopción de una falsa identidad.

A modo de síntesis señalar que, en el presente apartado, se ha recordado que la literatura policial suele distinguir dos características de las tareas policiales emotivas: la violencia ocupacional de la que son objeto los agentes y el hecho de ser testigos del sufrimiento de otras personas. Sin embargo, no podemos limitarnos a las tareas que presentan algún tipo de relación interpersonal, por ejemplo, las herramientas del trabajo policial (grilletes, defensa, armas de fuego) o la exposición a restos orgánicos, no poseen un aspecto interpersonal pero no se les puede considerar emocionalmente neutras. Se recuerdan ocho características diferentes de las tareas policiales que suponen una considerable exigencia emocional de trabajo: el riesgo físico, el uso de armas, la exposición a ofensas personales y a gestos hostiles, la exposición a víctimas vivas, la exposición a cadáveres y restos orgánicos, el riesgo de manipulación, el deber de compartir el estilo de vida y/o proximidad extrema a delitos moralmente repugnante,

extremadamente violentos o tener que permanecer pasivos ante prácticas moralmente aversivas que resultan legales y aceptadas culturalmente en otros países y, por último, la adopción de una falsa identidad.

2.3.2. Cualidades Emotivas evocadas por el contenido del trabajo.

Pocos estudios enfocan las tareas policiales desde la emoción que el contenido del trabajo puede inducir al agente (Pacheco 2004, Martínez y Puelles 2010) se reconoce que el contenido de la función puede ser un factor de riesgo psicológico para los agentes policiales pero en vez de hablar de emoción, se habla de estrés. Los estudios que abordan el estrés en las instituciones policiales, serán abordados más tarde en el apartado titulado: “Emociones y desadaptación profesional”.

Pacheco (2004) valoró las reacciones emocionales experimentadas por 152 policías locales de Valencia, en relación con su actividad. Se realizó mediante análisis funcional de conducta y concluyó que se podían establecer distintas respuestas emocionales significativamente asociadas al trabajo. Destacando la presencia de ansiedad (30%), estrés (25,83%) e ira (24,16%) (tabla 8).

Tabla 8:
Respuestas emocionales asociadas al trabajo policial de los policías locales de Valencia*

Reacciones emocionales más experimentadas como policía	Porcentaje
Ansiedad	30,00
Estrés	25,83
Ira	24,16
Tristeza (disforia)	9,16
Miedo	8,33
Pensamientos de impotencia e indefensión	5,00
Depresión	3,33

*Pacheco, 2004, p. 102

Pacheco (2004) realiza una interesante aportación pero sigue incorporando el concepto de estrés que, además, resulta la segunda reacción emocional más experimentada por los agentes de su muestra. En el estudio no se precisa la diferencia entre los conceptos de estrés y ansiedad ni entre estrés e ira o entre estrés y miedo, tampoco se definen otras reacciones emocionales.

Otras investigaciones como la realizada por Gonçalves & Neves (2011) enfatizan la afectividad positiva vivida como consecuencia del trabajo policial, estudian el bienestar afectivo en el trabajo de una muestra de 1.466 agentes de policía de Portugal. Señalando que experimentaban, en relación con su trabajo, una afectividad más positiva que negativa, con una media de bienestar afectivo de 3,86, una media de 3,53 entusiasmo, una media de confort de 3,41, una media de ansiedad de 3,12 y una media de depresión de 2,39 (en una escala de 1: nunca, a 6: todo el tiempo),

Martínez & Puelles (2010) presentaron una investigación con una muestra de policías de las Unidades de Intervención Policial, del Cuerpo Nacional de Policía (España). Los resultados obtenidos (figura 1) señalan que las tareas emotivas que con más frecuencia aparecen en el trabajo las Unidades de Intervención Policial, son:

- 1º. Las caracterizadas por tener que afrontar una amenaza incierta y que, por lo tanto, son inductoras potenciales de ansiedad.

- 2º. Aquellas que obligan al agente policial a soportar ofensas contra sí mismo o contra los suyos y que, por tanto, son potencialmente evocadoras de ira.
- 3º. Las tareas en las que, estos policías, pueden verse impulsados por el sufrimiento de otras personas e inducirles compasión.
- 4º. Las caracterizadas por pérdidas personales que tienden a suscitar tristeza.
- 5º. Las que les exponen a la aparición repentina de un peligro físico concreto y muy importante y generadoras, potencialmente, de miedo (Ansiedad-Terror).
- 6º. Las caracterizadas por un fracaso en intervenir de acuerdo con un ideal policial, esto es, que pueden evocar vergüenza.
- 7º. Aquellas que parecen transgredir un imperativo moral y, por tanto, evocan culpa.

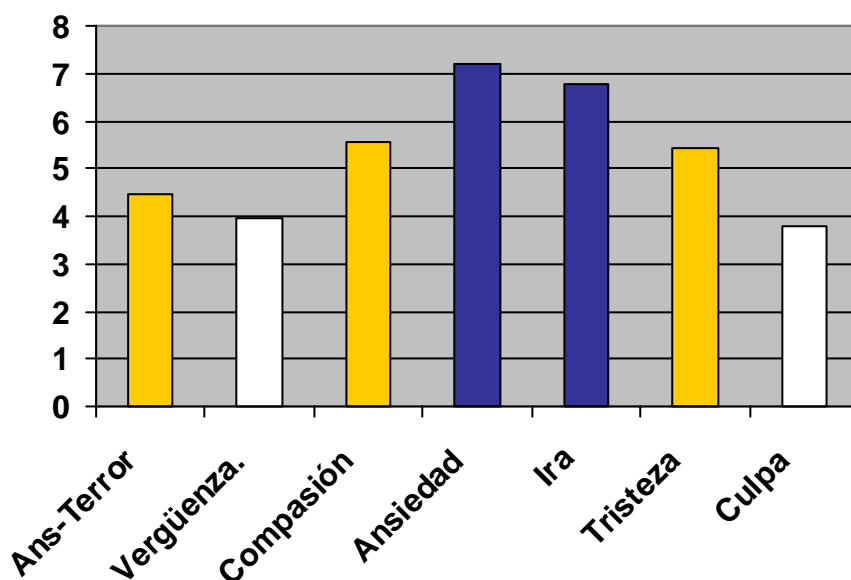


Figura 1:
Emociones potencialmente evocadas por la actividad de las UIP,s
(Martínez & Puelles, 2010, p. 115).

Hay que destacar que el estudio de Martínez & Puelles (2010) no valora a los policías, no valora las emociones por ellos sentidas sino la tarea, eventos y escenarios emotivos de su intervención, esto es, la exigencia emocional de trabajo y algunos riesgos emotivos que pueden afectar al desarrollo de la intervención policial.

Desde la selección del personal policial se consideran distintas características psicológicas para el personal policial. Gomà-i-Freixanet & Wismeijer (2002) reconocen que el puesto de policía guardaespaldas es un trabajo que implica un alto riesgo físico y aunque señalan la importancia de tolerar el aburrimiento y el control racional (no emocional) no consideran la exigencia emocional de gestionar el miedo.

Picano & Roland (2012) presentan un extraordinario trabajo sobre la evaluación psicológica de idoneidad para trabajos militares de alto riesgo que, en muchos aspectos, equipara a la selección de agentes encubiertos. En las competencias personales del personal seleccionado para el trabajo militar de alto riesgo, señalan las dimensiones de tolerancia al estrés, resiliencia, habilidades sociales e interpersonales, integridad y control de impulsos. No se especifica ninguna exigencia respecto al manejo del miedo (valor) o de la tristeza, manejo preciso en caso de que en la operación fallezca algún compañero. Respecto a los agentes encubiertos, menciona los trabajos de Giodo (1997) recordando, entre otros requerimientos, la importancia del atrevimiento, la resistencia al estrés y la habilidad para representar la nueva identidad.

Partiendo de las ocho características señaladas en el apartado anterior, acerca de las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo, en la tabla 9 se presentan algunos ejemplos de intervenciones policiales donde pueden encontrarse estas tareas, así como la emoción básica que será potencialmente evocada por cada una de las características descritas.

Tabla 9:

Algunas características de las tareas policiales con exigencia emocional de trabajo y la principal emoción evocada.

Característica de la tarea	Ejemplo de intervención policial	Principal emoción potencialmente evocada
1. Riesgo Físico.	1. Operaciones de alto riesgo.	1. Miedo y Ansiedad. (Si finaliza con la pérdida de algún compañero: Tristeza)
2. Uso de armas.	2. Manejo habitual del arma/manejo de armas especializadas.	2. Ansiedad.
3. Exposición a ofensas personales y gestos hostiles.	3. Intervención ante disturbios, manifestaciones, protección de imputados por delitos que generan alarma social.	3. Ira.
4. Exposición a víctimas vivas.	4. Atención a víctimas de agresiones sexuales, violencia familiar, secuestros.	4. Compasión.
5. Exposición a cadáveres y restos orgánicos.	5. Catástrofes, levantamiento de cadáveres, trabajos forenses.	5. Compasión y asco físico.
6. Riesgo de Manipulación.	6. Investigación de delitos.	6. Empatía inducida.
7. Deber de compartir el estilo de vida y/o proximidad extrema a delitos moralmente repugnantes.	7. Servicios encubiertos, contacto con fuentes de información moralmente repugnantes, servicios en embajadas de países con cultura discrepante, análisis de imágenes de pederastia.	7. Asco moral.
8. Adopción de una falsa identidad.	7. Inteligencia, agente encubierto.	8. Culpa.

A modo de síntesis señalar que, en este apartado, se han revisado algunos estudios que sugieren el tipo de emoción suscitada por la función policial. Pacheco (2004) en su muestra de policías locales de Valencia destaca, en este orden: ansiedad, estrés e ira. Martínez & Puellas (2010) en miembros de las Unidades de Intervención Policial: ansiedad, ira y compasión. Gomà-i-Freixanet & Wismeijer (2002) en policías escoltas de Cataluña enfatiza la necesidad de tolerar al aburrimiento, a pesar de que en su función exista un riesgo físico importante. Siendo necesario destacar el estudio de Gonçalves & Neves (2011) con policía portuguesa, que señala que los agentes experimentan más emociones positivas que negativas en relación a su trabajo. Por otra parte, partiendo de las características de las tareas expuestas en el anterior apartado, se sugieren algunos ejemplos de intervenciones policiales con exigencia emocional de trabajo (operaciones de alto riesgo, manejo habitual de armas/manejo de armas especializadas, intervención ante disturbios, manifestaciones, protección de imputados por delitos que generan alarma social, atención a víctimas de agresiones sexuales, violencia familiar, secuestros, catástrofes, levantamiento de cadáveres, trabajos forenses, investigación de delitos, servicios encubiertos, contacto con fuentes de información moralmente repugnantes, servicios de embajadas en países con cultura discrepante, análisis de imágenes de pederastia o servicios de inteligencia) así como la emoción principal potencialmente inducida por las características propias de este tipo de intervención policial (miedo, ansiedad, tristeza, ira, compasión, asco físico, empatía inducida, asco moral o culpa).

2.3.3- Frecuencia e intensidad emotiva de las tareas, escenarios o eventos con exigencia emocional de trabajo.

En el presente trabajo, se ha considerado necesario no estudiar sólo las emociones provenientes de eventos extremos, traumáticos o poco habituales, sino considerar también aquellas generadas por las tareas habituales y cotidianas. Como señala Rimé (2011), las emociones de la vida corriente conservan un impacto nada despreciable sobre la adaptación ulterior de la persona (p.35) ya que una experiencia emocional es siempre un acontecimiento identitario para quien lo atraviesa (p.204), por ello las exigencias emocionales de trabajo en la función policial no debe ser abordada exclusivamente a la luz de los eventos más peligrosos, intensos o críticos. Muchas actividades cotidianas del trabajo policial pueden despertar emociones que interfieran en la correcta ejecución del trabajo e influir cognitiva y socialmente en el posterior desarrollo del agente policial. Igual que resulta necesario comprender las experiencias emocionales de la vida corriente para comprender la construcción de la identidad de las personas, hay que comprender las experiencias y exigencias emocionales del trabajo policial cotidiano para comprender su influencia en la construcción de la identidad del policía. Como señalan Puellas & Robles (2008):

Las actuaciones caracterizadas por la presencia de un riesgo importante de perder la vida o con pérdidas de compañeros son las más difíciles de asimilar pero, en otro nivel, es importante conocer el grado de disonancia que genera en los agentes las reacciones violentas que surgen en la atención al ciudadano. El policía puede

esperar ser agredido por un delincuente al que procura detener pero le resultará difícil comprender, sin lesionar su ideal de ayuda y servicio, las ofensas y agresiones recibida por personas a las que en su imaginario se entrega a proteger. (p.38).

Entre los eventos o escenarios emotivos de mayor presencia en las intervenciones de los policías de las UIP, Martínez & Puelles (2010) destacaron tres: la elevada frecuencia con que tienen que dormir fuera de casa, tener que participar en dispositivos de alto riesgo y el ser insultados.

La exigencia de viajar o la de recibir insultos, no parecen suponer una elevada carga emocional para los agentes. Sin embargo, conocer la frecuencia con la que estas situaciones se dan en el trabajo de los policías antidisturbios, nos debe ayudar a entenderles mejor y nos muestra la necesidad de valorar, en aquellos que aspiran a formar parte de esta especialidad, su capacidad para adaptarse a estas circunstancias concretas y para manejar las emociones que se pueden despertar.

Por otra parte, además de la frecuencia e intensidad de la tarea con EET, hay que reconocer que existen situaciones operativas que exigen al agente policial mantenerse activados durante un tiempo prolongado, más allá de su horario habitual. Como recuerda Bartone (2012) los bomberos, los policías y el personal de emergencia precisaron mantenerse operativos de manera continua para mantener la seguridad, localizar sobrevivientes y restablecer los servicios esenciales en las áreas afectadas por los ataques terroristas del 11 de septiembre, en el World Trade Center (N. Y.) o por las catástrofes naturales del huracán Katrina (New Orleans) en agosto de 2005. En estas situaciones de crisis:

los esfuerzos extremos y la continuidad en las operaciones son necesarios para salvar vidas, y relajar el ritmo de trabajo puede ser considerado inaceptable o, incluso, inmoral (p. 2).

Una mayor exposición a tareas con exigencia emocional de trabajo, puede ser positiva o negativa. Será positiva si facilita la habituación y negativa si proporciona mayor sensibilización e impide que el agente cuente con la fortaleza o destreza necesaria para manejarlas. La intensidad emotiva de la intervención policial, también influirá en la gestión emocional del agente. Por todo ello, resulta imprescindible establecer una clasificación de niveles de exigencia emocional de trabajo, partiendo de un nivel de exigencia habitual y reconociendo, incluso, un nivel de exigencia excepcional. El establecimiento de una clasificación graduada, facilitará la elaboración de criterios de selección, formación y apoyo emocional, de los policías que realizan este tipo de tareas.

Con el objetivo de establecer criterios respecto al apoyo emocional que deben recibir los intervinientes en operativos de emergencia, incluidos los policías, Puelles en el 2014, presentó al Plan de Coordinación y Apoyo de Intervención Psicológica y Social, del equipo interinstitucional de psicología de catástrofes de la Dirección General

de Protección Civil, la sugerencia de considerar cinco niveles de exigencia emocional de trabajo y activar un dispositivo diferente de apoyo en base a estos niveles de EET.

En la tabla 10, se muestran los criterios que permitirían clasificar cada escenario en el que se ha desarrollado una intervención de emergencia, en uno de los cinco niveles de exigencia emocional de trabajo, así como las características generales del despliegue del “dispositivo psicológico” de apoyo al interviniente.

Tabla 10:

Nivel de exigencia emocional de trabajo y despliegue del “dispositivo psicológico” para intervinientes de emergencias.

Nivel de E. E. T	Criterio de aplicación	Despliegue
1. Habitual.	1. Exigencia básica y acorde a la función habitual de la Unidad o grupo profesional.	1. No precisa despliegue. Resultan suficientes las medidas de formación y selección habituales.
2. Moderada.	2. Exigencia menos rutinaria que la habitual pero acorde a la función de la Unidad o grupo profesional.	2. No precisa despliegue. Resulta conveniente que mandos (jefes) y compañeros refuercen a los intervinientes y, en caso de detectar personal vulnerable, aconsejar u ordenar acudir al dispositivo psicológico.
3. Elevada.	3. La intervención ha conllevado, por ejemplo, trabajar frente a un número elevado de fallecidos, asumir un elevado riesgo, hacer frente a una elevada hostilidad.	3. Se establece una aproximación del dispositivo psicológico (o de alguno de sus responsables) al responsable de los profesionales intervinientes.
4. Superior.	4. La intervención ha conllevado el fallecimiento o heridas de gravedad de algún interviniente o se ha trabajado con un riesgo físico superior al habitual en la Unidad o grupo profesional.	4. Se establece una aproximación entre los intervinientes y el dispositivo psicológico.
5. Excepcional,	5. La intervención ha conllevado el secuestro, intento de homicidio o agresión sexual del interviniente.	5. Se establecerá una intervención del dispositivo psicológico “ad hoc” a la situación del interviniente afectado.

En los casos de exigencia emocional de trabajo elevada, la aproximación del dispositivo psicológico o de alguno de sus responsables, a los responsables de los

profesionales intervinientes, tiene el objetivo de conseguir una activación de canales fluidos de comunicación, una evaluación de la carga emocional de trabajo que conlleva la intervención, la detección de intervinientes con sobrecarga emocional, así como la planificación y gestión de una intervención psicológica precisa, específica, que se iniciará habitualmente al finalizar el dispositivo operativo (ya en base).

En los casos de exigencia emocional de trabajo superior, la aproximación entre los intervinientes y el dispositivo psicológico tiene el objetivo de ofrecer los Primeros Auxilios Psicológicos, informar acerca del procedimiento de acceso a una asistencia psicológica voluntaria, apoyar a los responsables (mando) en la gestión de los intervinientes sobrecargados emocionalmente, evaluar grupos de riesgo e intervinientes en situación de vulnerabilidad, así como establecer intervenciones psicológicas específicas acorde con las necesidades detectadas y los recursos disponibles.

En los casos de exigencia emocional de trabajo excepcional, el dispositivo psicológico “ad hoc” se creará con el objetivo de facilitar una asistencia psicológica lo más inmediata posible y establecer el apoyo psicológico a los familiares que lo precisen, hasta la correspondiente derivación asistencial.

El interés de establecer cinco niveles de EET en las intervenciones del personal de emergencia, han sido señaladas por Puelles en 2013, en el seminario de Apoyo Psicosocial de la Unidad Militar de Emergencias y, en el mismo año, en la III Jornada Municipal de Psicología de Emergencias organizada por Samur/Protección Civil.

A modo de síntesis señalar que, en el presente apartado, se ha postulado la necesidad de integrar en el estudio de la exigencia emocional de trabajo tanto las tareas/eventos habituales (por ejemplo en la actividad de las UIP's: dormir fuera de casa o ser insultado) como aquellas otras tareas o eventos extraordinarios, intervenciones donde relajar el ritmo de trabajo o no realizar esfuerzos extremos puede ser inaceptable (por ejemplo, operaciones necesarias para salvar vidas). También, se propone el establecimiento de cinco niveles de EET (habitual, moderada, elevada, superior y excepcional) que permitan clasificar cada escenario en el que se ha desarrollado una intervención de emergencia y determinar unas directrices generales para el despliegue del “dispositivo psicológico” de apoyo al interviniente.

2.3.4- Respuesta a la emoción ante tareas con exigencia emocional de trabajo.

Como se viene señalando, para comprender la exigencia emocional de trabajo no se debe explorar solamente los eventos más peligrosos, intensos, críticos o traumáticos de la actuación policial. Por los mismos motivos tampoco se debe valorar la respuesta del policía únicamente desde el estudio del desbordamiento del agente (estrés), desde la perspectiva del trauma y/o desde la enfermedad (estrés postraumático, depresión, burnout...). Todos estos aspectos resultan de gran importancia a la hora de conocer el sufrimiento de los policías y merecen una especial atención, por lo que se tratan en el apartado titulado: “Emociones y desadaptación policial”, pero para avanzar en el punto de vista de las emociones evocadas por las tareas profesionales es necesario deslindar ambos enfoques.

Muchas de las actividades cotidianas del trabajo policial pueden despertar emociones en la mayoría de las personas, activar tendencias de pensamiento y/o acción que, de darse en la actividad policial, interferirían en la ejecución correcta del servicio.

Ante la presencia de un cadáver, en cierto estado de putrefacción, a nadie puede extrañar que una persona vomite, que aparte la vista o, incluso, que pueda caer desmayado. Todas estas reacciones impedirían o dificultarían una adecuada inspección ocular, la toma de muestras biológicas para el análisis del ADN o la realización del reportaje fotográfico preciso para la investigación de esa muerte.

Cuando una persona es atendida médicamente, aquejada de un cuadro de vómitos y desmayo, estos se consideraran síntomas de enfermedad pero si se comprenden a la luz de la tarea policial, no debe valorarse como patología. El policía que vomita, evita mirar o se desmaya ante este tipo de tareas policiales, no tiene por qué tener una enfermedad, sin embargo carece de la fortaleza emocional o destreza para manejar la emoción de asco que su actuación requiere. La intervención en cadáveres es una tarea habitual en los grupos de policía científica y los escenarios con cadáveres pueden resultar frecuentes en el trabajo de los agentes de policía judicial y de los policías de seguridad ciudadana que prestan servicio de patrulla, entre otros.

La respuesta a la emoción que la tarea policial evoca, precisa ser valorada respecto a la ejecución de la tarea policial encomendada, esto es, a la intervención que se ha de desempeñar sí o sí, intrínseca a la función policial.

No se pretende que los policías, ni ningún otro profesional, carezcan de empatía. Los policías que intervienen en contextos evocadores de compasión, deben utilizar su empatía para ser eficaces y para transmitir respeto y comprensión a las víctimas pero deben evitar las expresiones, públicas o ante los afectados, de un dolor irrefrenable. Deben gestionar sus emociones a favor de la ejecución óptima de la tarea.

La exigencia emocional de trabajo, por otra parte, no parte exclusivamente de la emoción evocada en el momento de la actuación, al igual que en la vida ordinaria se pueden iniciar episodios emocionales que se prolonguen en el tiempo mediante la movilización cognitiva espontánea o en forma de imágenes, sensaciones y/o pensamientos recurrentes espontáneos.

Los acontecimientos emocionales, generan una remanencia fenomenológica de amplia duración en la persona que los viven e, incluso, pueden generar estados emocionales que son transferidos de un individuo a otro, por diferentes contextos. Sugimoto & Oltjenbruns (2001) hablan de que la *sensación de vulnerabilidad al ataque* que los agentes de policía experimentan tanto en su servicio como fuera de este, puede extenderse a sus familias.

Al vivir una experiencia emocional, el agente policial puede reflexionar acerca de lo acontecido. Puede sentirse seguro y satisfecho de sus métodos, su actuación y afianzar la autopercepción de control respecto a su actividad profesional. En estos casos, la emoción positiva servirá para consolidar en la memoria las condiciones que han conducido al éxito. Sin embargo, también puede tomar conciencia de que un tema técnico o táctico de su competencia no está bien resuelto, que no lo domina. El policía puede entender que su ejecución estuvo mal planteada, ejecutada con dificultad o de una manera adecuada pero mejorable. Los policías pueden, a raíz de vivir una experiencia emocional de trabajo, acometer un proceso de reflexión en “pro” de nuevos planteamientos, más entrenamiento y la creación de nuevas técnicas o tácticas policiales.

Es necesario comprender que algunos eventos o escenarios de intervención, pueden desencadenar emoción en el agente aunque esta no interfiera en la óptima ejecución de la tarea. El policía puede presentar, tras la experiencia, pensamientos o imágenes recurrentes, un mayor esfuerzo reflexivo o sensaciones emocionales

relacionadas a nivel de contenido y/o valencia con el acontecimiento. Son residuos emocionales que indican un impacto emocional residual de lo acontecido, impacto que no apreciamos desde el exterior porque no interfiere en el trabajo, no afecta a la tarea profesional.

Los fenómenos emocionales que acontecen en la privacidad del agente, pueden caracterizarse por una cualidad positiva o negativa, satisfacción o “mal trago”. La satisfacción, por ejemplo, al recordar la alegría de los familiares que vieron cómo se conseguía salvar la vida a uno de sus seres queridos (rescatándole de un secuestro, ayudándole en una peligrosa situación...). El “mal trago”, por ejemplo, de los rostros de dolor de aquellas personas que fueron devueltas a un país en condiciones de difícil supervivencia o desalojadas de sus hogares por orden judicial. Emociones que servirán para guiar, en parte, la actuación/actitud futura del agente policial y dotar a estas tareas, en algunos casos, de *preeminencia incentivador* (Atkinson & Hilgard's, 2003), esto es, que dichos sucesos pueden quedar asociados a un afecto anticipado que consigue acaparar la atención del agente y dirigir su conducta de búsqueda.

Martínez & Puelles (2010) respecto a los policías de las Unidades de Intervención Policial, valoraron las respuestas de los agentes a la emoción de la tarea con EET. Los resultados mostraron que los escenarios que mayor esfuerzo emocional suponían al agente, aquellos en los que las emociones más interfirieron en el trabajo, fueron los caracterizados por evocar ansiedad (11'09%) o ira (8'54%). Mientras que los que generaron una mayor adherencia de la emoción en la esfera privada del agente, fueron los evocadores de vergüenza (57'84%), compasión (49'20%) y tristeza (37'60%), (figura 2). En las conclusiones se destacó que:

Los policías de las UIP's muestran una generalizada madurez ante la exigencia emocional 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 ciudadano, 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. (p.125).

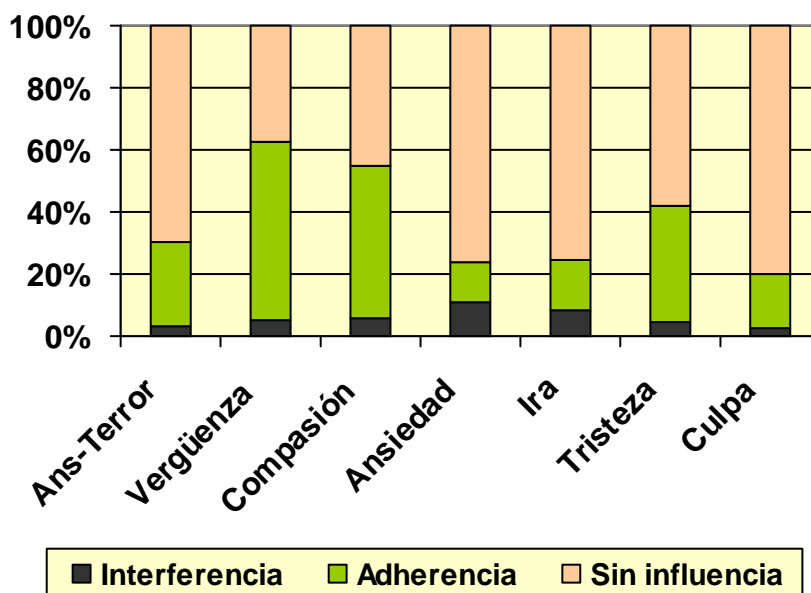


Figura 2:
Respuestas del agente de la UIP ante la exigencia emocional de trabajo.

Los resultados presentados por Martínez y Puelles (2010) ofrecen datos descriptivos respecto a la frecuencia con que uno u otro contexto y la emoción por ellos evocada, suponen respecto a un mayor o menor nivel de interferencia o de adherencia emocional. Sugiriendo la necesidad de valorar si alguna de las cualidades emotivas de las tareas exigen, en comparación con otras, un esfuerzo emocional mayor o diferente a los agentes policiales.

A modo de síntesis señalar que, en el presente apartado, se ha reconocido que muchas actividades de la función policial despiertan emociones y tendencias de pensamiento y/o acción en la mayoría de las personas que, de darse en los agentes policiales, interferirían en la correcta ejecución de su función. Se aplican a la actividad policial los conceptos de: interferencia emocional de trabajo, adherencia emocional privada y respuesta sin influencia emocional percibida, así como se sugiere la necesidad de hacer predicciones acerca de si alguna cualidad emotiva de las tareas exige, en comparación con otras, un esfuerzo emocional mayor o diferente a los agentes policiales.

CAPÍTULO III: EMOCIONES Y DESADAPTACIÓN POLICIAL.

3.1. Introducción.

Tradicionalmente los estudiosos de lo policial han querido mostrar la dureza de este trabajo resaltando el número de agente con estrés, depresión, consumo perjudicial de alcohol, suicidios, etc. Sin embargo, pocos de estos estudios presentan datos empíricos que permitan comparar las cifras de prevalencia en las organizaciones policiales con las de población general adaptada por edad y sexo o con otras muestras de población laboral.

Conocer los problemas emocionales que afectan a los policías resulta de gran importancia a la hora de conocer el sufrimiento de los agentes y, por ello, merecen ser abordado en esta tesis, pero no hay que olvidar que cada uno de estos aspectos podría configurar, por sí mismo, una nueva tesis. Por ello, aunque se ofrecen tablas en cada apartado sobre los principales estudios y sus conclusiones, no nos detendremos con profundidad en cada tema.

Los estudios recopilados para este trabajo muestran un interés fructífero y prioritario acerca del estrés en estos colectivos, tratando de desvelar qué factores suponen un mayor estrés o cuáles ayudan mejor a predecir la existencia de psicopatología en los agentes. Desde el estudio del burnout se abordan interesantes cuestiones específicas del trabajo policial, como por ejemplo: la influencia del burnout en el uso de la fuerza o la necesidad de matizar el significado de la escala de despersonalización en los servicios caracterizados por el control de la delincuencia.

Se presentan datos de prevalencia de los trastornos emocionales en poblaciones policiales aunque, con frecuencia, se tratan de investigaciones que utilizan diferentes métodos e instrumentos y que, en muchas ocasiones, carecen de datos de población general y trabajadora de sus países, impidiendo relacionar eficazmente sus hallazgos para extraer conclusiones firmes. También se aborda la incidencia de trastornos emocionales después de una intervención policial especialmente exigente (emergencias masivas con gran número de afectados: accidentes y desastres naturales, atentados terroristas masivos o la violencia ocupacional en el servicio policial) y una aproximación a los efectos de la exposición al combate en las poblaciones militares. Respecto a estos estudios se recuerda la importancia de distinguir entre las experiencias laborales cuya carga emocional se determina por la exposición del policía como receptor, siendo el agente el que experimenta el peligro o recibe la violencia de otros, de aquellas cuya carga emocional surge de ser testigo del sufrimiento ajeno y son otros quienes reciben la amenaza o el daño. También se señala la importancia de analizar la exigencia emocional de trabajo que ha supuesto la intervención, esto es, si los agentes tuvieron que manejar únicamente emociones de compasión, propia de este tipo de acontecimiento o, además, los intervinientes tuvieron que afrontar situaciones de riesgo que podrían haber movilizado la emoción de miedo.

Se presentan algunos estudios que pretenden valorar el nivel de consumo de alcohol por parte de los policías, así como aquellos que abordan las tasas de suicidio o ideación suicida, procurando desvelar algunas variables que pueden contribuir a predecirlo.

3.2- Estrés Policial.

El término estrés constituye desde hace muchos años un área de enorme interés tanto para los profesionales de la psicología como para el público general. Las definiciones son variadas y pueden estar aludiendo al estímulo o suceso generador, a las alteraciones en la salud que producen (ansiedad, problemas digestivos, estrés postraumático...) a la relación persona-entorno o ser utilizado como sinónimo de un estado de elevada activación (*Arousal*).

Resulta preciso concretar la definición del término estrés, especialmente cuando se habla de los entornos laborales. La Comisión Europea, estableció que se sufre *estrés en el trabajo*, cuando las exigencias del entorno laboral sobrepasan la capacidad de los trabajadores para afrontarlas o controlarlas y señala que:

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (INSHT, 2002, p.2).

En las organizaciones policiales el estudio del estrés resulta muy fructífero, e incluso, recientemente la American Psychological Association (2015) ha publicado unas recomendaciones para abordar este tema, en las organizaciones policiales. Su grupo de trabajo sobre la policía del siglo XXI, señala que:

1. Se necesitan estudios con resultados rigurosos, no sólo para examinar la eficacia de la intervención de manejo del estrés en el bienestar de los policías, sino también para desarrollar enfoques de intervención coherentes para el control del estrés prestado a esta población.
2. Las intervenciones de control del estrés deben dirigirse a categorías y tipos de estrés específicos (es decir, incidentes traumáticos, organizacionales, operacionales o personales).
3. Deben desarrollarse enfoques que permitan conseguir más aceptación de las intervenciones para el control del estrés.
4. Deben difundirse las mejores prácticas y enfoques prometedores, haciendo destacar las intervenciones en la gestión de las organizaciones policiales.
5. Deben proporcionarse capacitación para la formación policial y personal sobre el tema del control del estrés para los agentes policiales.
6. Deben desarrollarse una serie de manuales de capacitación con preguntas de prueba y cuestionarios pre-test/post-test, en base a resultados fiables y válidos de la formación que se pondrán a disposición de los instructores y de los formadores de la policía.

Las organizaciones policiales han desarrollado una amplia literatura en relación al estudio del estrés, mostrando especial interés en la identificación de los principales

estresores policiales. Se parte de la diferenciación entre estresores organizacionales y los relativos al contenido de la función policial, aunque autores como Kop, Euwema & Schaufeli (1999) consideran una tercera categoría específica de estrés policial que denominan “*ineficacia de la Policía*” y que se refiere a la falta de soluciones estructurales, a aquellas situaciones que se generan cuando no se atienden las verdaderas causas de los problemas sino sólo sus síntomas. En esta categoría, se sitúan las actitudes negativas de los ciudadanos frente a la policía, las condenas inadecuadas por delitos o la limitada autoridad, en ocasiones, de los agentes policiales.

Entre los *estresores organizacionales* destacan cuatro tipos de estresores: los de gestión, los inherentes al desempeño de la tarea, los relacionados con la comunidad y los relacionados con el sistema judicial, descritos por Brown & Campbell (1994). Los *inherentes al contenido de la labor policial*, aunque con carácter general se refieren a la exposición al peligro, a la miseria humana y a la violencia (Buker & Wiecko, 2007) pueden ser muy variados, incluyendo desde el fallecimiento de un compañero, a las intervenciones con niños víctimas de la violencia, el miedo al contagio de enfermedades o la intervención con suicidas, entre otros estresores.

Con frecuencia los estudiosos del estrés policial se preguntan si son los estresores organizacionales o los operativos, los que ocupan el lugar más destacado de estrés policial. Las investigaciones más recientes, sugieren que los factores organizacionales son los que se muestran como fuente principal de estrés (Buker & Wiecko, 2007; Castro, et al. 2012, Collins & Gibbs, 2003; Fajardo & Gómez, 2012; Laufersweiler-Dwyer & Gregg-Dwyer, 2000).

Autores como Buker & Wiecko (2007) restan importancia a los efectos negativos de las características inherentes al trabajo policial, sugieren que los agentes de policía pueden tener cierta tendencia a exagerar el efecto estresante de estos factores y que no los suelen referir espontáneamente como fuente de estrés, sólo los señalan cuando se les pregunta directamente. También recuerdan que la amenaza de daño físico y la exposición a la violencia no es un factor frecuente en muchos departamentos policiales. En esta línea, resulta interesante señalar que en los estudios llevados a cabo por Crack (1997) o Crack & Caldero’s (1999) mostraron que, en los policías turcos, los índices de delincuencia en las distintas jurisdicciones se relacionaban negativamente con los síntomas de estrés. Consideraron, como otros autores, que el hecho de haber participado en actividades propias de la policía, como por ejemplo: detenciones, persecuciones, inspecciones en la escena de un crimen, controles de tráfico, etc. no constituía una situación negativa en la vida cotidiana del agente sino que, por el contrario, aumentaba la satisfacción del agente con su trabajo. Siendo, de hecho, la falta de oportunidad de realizar este *verdadero trabajo policial*, lo que generaría en ellos insatisfacción profesional.

Con carácter general, parece sugerirse que el mayor efecto sobre el estrés policial viene determinado por algunas prácticas y políticas organizativas de las instituciones policiales, seguido de la sobrecarga de trabajo y la asignación de recursos (Laufersweiler-Dwyer & Gregg-Dwyer, 2000).

Collins & Gibbs (2003) consideran trece fuentes importantes de estrés en los policías que son, en orden descendente de importancia: las exigencias de trabajo que inciden en casa, la falta de consulta/comunicación, el insuficiente apoyo de los superiores, las amplias jornadas de trabajo, la presión para obtener resultados, las solicitudes urgentes que impiden la terminación de un trabajo planificado, el insuficiente control sobre el trabajo, los plazos o presión de tiempo, la existencia de

demasiado trabajo, papeleo, el estar sometido a investigación por alguna queja¹, los turnos de trabajo y las impredecibles horas de trabajo.

Otra línea de investigación frecuente, trata de determinar la repercusión que el estrés laboral supone en la salud de los agentes policiales. Algunos estudios realizados con población policial británica en los años 90 (citados en Collins & Gibb, 2003), advertían que un 17-22% de los agentes policiales presentaban un nivel importante de mala salud mental, particularmente asociada a cuestiones organizacionales.

Collins & Gibbs (2003) estudian la relación entre los estresores y los problemas de salud mental en una muestra de 873 policías de Reino Unido. Encontraron que los agentes que presentaban un malestar psíquico significativo (aquellos que puntuaron como probable caso en el G.H.Q de Goldberg) percibían más estresante los factores organizacionales y operativos en comparación a aquellos policías que no mostraban síntomas de malestar emocional. Además los autores observaron, mediante regresión logística, que cinco estresores resultaban de importancia predictiva en la sintomatología mental del agente y que, en orden descendiente, resultaron ser: las exigencias de trabajo que inciden en casa, el insuficiente apoyo de los superiores, la intervención con personas borrachas, el estar sometido a investigación por alguna queja y el riesgo de contagiarse de hepatitis o Sida. Sorprende que dos factores de estrés operativo como son la intervención con personas borrachas y el riesgo de contagiarse de hepatitis o Sida, que sólo obtuvieron una puntuación media respecto al nivel de estrés, resultaban de importancia predictiva significativa, en la predicción de agentes con probable patología psíquica.

Meyer, Rothmann, & Pienaar (2003) en una muestra de 307 policías de Sudáfrica, realizaron un análisis discriminante con el fin de diferenciar a los policías con alta ideación suicida, en base a diversos factores de estrés. Se apreció que el factor de estrés debido a la demandas específicas de la función policial, explicaba el 1% de la variable, mientras que los factores de estrés por demandas de trabajo o por la falta de recursos no resultaron predictivos respecto a la ideación suicida (p. 896). Otros autores como Charles, et al. (2011); Costa, Júnior, Oliveira & Maia. (2007); o Spark & Cooper (1999), entre otros, estudian la relación entre el estrés policial y la enfermedad. Sus principales resultados se encuentran recogidos en la tabla 11, tabla en la que se muestran distintos estudios internacionales acerca del estrés policial.

¹ La referencia textual es: "Subject to a complaints investigation" y la traducción se establece asociada con las investigaciones abiertas a los agentes policiales por alguna queja respecto a sus actuaciones.

Tabla 11:
Estudios internacionales acerca de los estresores policiales.

Muestra.	Conclusiones	Referencias
- Policías holandeses y escoceses.	- Encuentran que las demandas de trabajo, como: presión de tiempo y sobrecarga de trabajo, resultaron ser las principales fuentes de estrés entre los policías holandeses y escoceses.	- Biggam, Power & MacDonald (1997). - Kop, Euwema & Schauleli (1999);
- Trabajadores de 13 ocupaciones diferentes.	- Encuentran siete estresores que han mostrado predecir la enfermedad, a nivel físico o mental: 1. percepción de control en el trabajo. 2. desarrollo profesional. 3. clima laboral o cultura. 4. puesto de trabajo y sobrecarga laboral. 5. la involucración del trabajo en el hogar. 6. claridad del rol. 7. relaciones en el trabajo (especialmente con el jefe).	- Sparks & Cooper, 1999
- Policías de Carolina del Sur (EEUU).	- Encuentran que las prácticas y políticas organizativas en las instituciones policiales, tienen el mayor efecto sobre el estrés, seguido de la sobrecarga de trabajo/asignación de recursos.	- Laufersweiler-Dwyer & Gregg-Dwyer (2000)
- 873 agentes de policía del condado (Reino Unido).	- Observan que los niveles más altos de estrés, en los policías de Condado (UK) no están ocupados por los inherentes a la labor policial sino a cuestiones de organización como: la exigencia del trabajo que inciden sobre la vida familiar, la falta de consulta y comunicación, el exceso y la insuficiente carga de trabajo o la falta de apoyo en la carga de trabajo.	- Collins & Gibbs (2003).
- 307 policías del Este de Cabo (Sudáfrica).	- Encuentran que: 1. la escasez de personal, los salarios insuficientes y que los demás funcionarios no hagan su trabajo, resultaron factores de alta intensidad y frecuencia media de estrés. 2. la muerte de un compañero en acto de servicio, se mostró muy estresante pero constituyó un evento poco frecuente. Siendo el evento, relativo a las demandas específicamente policiales, que mayor frecuencia e intensidad recogió, el de: “ver a los delincuentes que se van libres”.	- Meyer, Rothmann & Pienaar (2003)
- 811 agentes de la Policía Nacional de Turquía.	- Encuentran que las cuestiones de organización son las causas más importantes de estrés policial, siendo: 1. La Satisfacción (en el trabajo, con supervisores y compañeros) una variables predictiva con el estrés (la satisfacción con los compañeros resulta la de menor fuerza). 2. El índice de burocracia (que incluye: carga excesiva de trabajo, insuficiente personal, políticas inadecuadas de gestión, inadecuados procedimientos y supervisión/dirección o el “mucho papeleo”) es la segunda fuente predictiva de estrés.	- Buker & Wiecko (2007)

Muestra.	Conclusiones	Referencias
-264 policías militares de la ciudad de Natal en Brasil.	En el 47,4% de los agentes se apreciaban síntomas de estrés, el 3,4% en fase de alerta, el 39,8% en fase de resistencia, el 3,8% próximo al agotamiento y el 0,4 en fase de agotamiento. El 76% de los policías con estrés presentaron síntomas psíquicos y el 24% físicos.	-Costa et al. (2007).
- 582 policías de la Región A de Australia.	- Observan que casi la totalidad de la varianza explicada en el “malestar psicológico” y en el “rendimiento” (tipo OCB-I, que supone un beneficio inmediato de las personas y un beneficio indirecto de la organización) se atribuyó a las características del trabajo respecto a las variables: “Demanda”, “Control” y “Apoyo”, mientras que el “incumplimiento del contrato psicológico” y la dimensión de “percepción de justicia organizacional” no proporcionó un valor explicativo significativo.	-Noblet, A. J. Rodwell, J.J. & Allisey, A. F. (2009) p. 623.
-Población policial de Buffalo (N. Y).	- Se apreció un media de 20 ($\pm 7,9$) de estrés en la escala PSS. - El estrés percibido se relacionó positivamente con los síntomas depresivos, así como negativamente con el apoyo social. - El sexo del agente policial, la categoría profesional, la puntuación en depresión y la carga de trabajo, resultaron variables que modificaban significativamente la asociación entre el estrés percibido y la duración del sueño	Charles, et al. (2011).
- Unidades militares desplegadas en Croacia, Bosnia, Kuwait y Arabia Saudita por los Estados Unidos (desde 1993 hasta 1996).	- Resaltan la presencia de seis dimensiones posibles de estrés psicológico en las modernas operaciones militares: Aislamiento. Ambigüedad. Falta de poder. Aburrimiento. Peligro. Carga de Trabajo.	- Bartone (2012), p.3.
- 171 policías de la Escuela de Investigación Criminal de Bogotá (Colombia),	- Sólo el 8,2% maniferon que su salud les limitaba. - un 76,6%, indicó que no les limitaba nada - Concluyendo que las situaciones profesionales como: traslados, retraso de grado, tiempo de servicio y extensos horarios de trabajo, no se asociaban con los problemas de salud de sus agentes. - si encontraron asociación estadísticamente significativa, entre la percepción de: recibir órdenes apresuradas y el dolor, agotamiento, cansancio y sentimientos de desánimo y tristeza.	- Castro et al. (2012).
- Personal de fronteras de las fuerzas de seguridad de la India (Border Security Force; BSF).	- Encuentran una correlación negativa, significativa, entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral).	Chhabra & Chhabra (2012)

Muestra.	Conclusiones	Referencias
-Personal del Cuerpo de Policía Judicial de Bogotá	-Todos los agentes consideraban muy importante el apoyo de sus compañeros y señalaban que el trabajo de investigación judicial presenta oportunidades para el desarrollo y aprendizaje. - todos consideraban que su trabajo presenta altas demandas psicológicas, que los elementos de dotación eran insuficientes, que no se lleva a cabo un adecuado reconocimiento de los esfuerzos exitosos al desarrollar su labor y que su empleo está mal remunerado (con un desequilibrio entre el esfuerzo y el salario).	- Fajardo & Gómez (2012).
-Policías australianos.	- El 86%, afirma sentirse que contribuyen eficazmente en su organización. - La sensación de burnout no impide que prevalezca un alto porcentaje de agentes que sienten que contribuyen eficazmente en su organización.	- Jakubauskas & Wright (2012),
- Compara diversa población trabajadora (seguimiento desde 2007 a 2011).	- En relación con otros trabajadores, una proporción cada vez mayor de agentes manifestaba que querían trabajar menos horas, sentían menos control sobre el horario de trabajo y creían que su trabajo se estaba intensificando.	- Jakubauskas & Wright (2012)
- 150 policías de grado III, de 52 Comisarías de policía del distrito de Thoothukudi, en Tamil Nadu (India).	- Aprecian que los tres estresores más destacados, eran: 1. “estar viendo que los criminales se van libres (por ejemplo por falta de evidencias)”. 2. “Insuficiente tiempo personal (por ejemplo: el tiempo del café o el almuerzo)”. 3. “la falta de reconocimiento por el buen trabajo”.	- Shunmaga & Jeya (2012).

En España, aunque en menor medida, también se han desarrollado algunos trabajos sobre el estrés policial. Calve (1992) con una muestra de 1.792 policías del Cuerpo Nacional de Policía (España) estudia los factores de riesgo de morbilidad psiquiátrica por considerar que este grupo profesional está sometido a factores estresantes. Subtitula su investigación: “un estudio del estrés ocupacional” ya que valora algunos factores estresantes como el riesgo de accidentes asociados a la profesión, la percepción de peligro físico, la percepción de riesgo de contraer enfermedades infecciosas, la percepción de riesgo de afectación por el estrés ocupacional (tabla 12), así como el estrés ocupacional asociado a la función.

Respecto al riesgo de accidentes, concluye que la probabilidad de tener un accidente de servicio, en comparación a la probabilidad de tenerlo fuera de servicio, es de 1,5 (una vez y media más, estando de servicio). El estudio reflejaba que el 17% de los encuestados habían tenido, en el año anterior a la encuesta, algún tipo de accidente (299 policías tuvieron un total de 345 accidentes) y del total de los accidentes el 62% ocurrieron estando de servicio (214). El tipo de accidentes de servicio se distribuía de la siguiente manera: 28,9% caídas; 12,6% accidentes de tráfico; 9,8% cortaduras; 7,5%

quemaduras, 2,3% heridas por arma blanca; 0,9% heridas por arma de fuego; 36,9% no definidos (p.96/97).

Sin embargo, en el estudio de Calve (1992) no se utiliza ningún cuestionario estandarizado de estrés. El estrés ocupacional asociado a la función, fue determinado creando un grupo Delphi de nueve expertos que valoraron las Unidades respecto al nivel de estrés ocupacional, considerando cinco parámetros: riesgo físico, responsabilidad, periodos de aburrimiento, situaciones imprevistas y toma de decisiones. El autor, concluye señalando que las Unidades del 091 y aquellas que realizaban servicios especiales (desactivación de explosivos, subsuelo) presentaban el mayor nivel de estrés y las oficinas de denuncias y los servicios administrativos, los niveles menores. También indica que:

No se observa una correlación entre el nivel de salud general y el grado de stress ocupacional según las agrupaciones realizadas de Unidades funcionales (p. 161).

Tabla 12:

Riesgo de accidente laboral y percepción subjetiva de riesgo: físico, infeccioso, emocional y cardiaco, en una muestra de funcionarios del CNP*

TIPO DE RIESGO	RESULTADOS
1. Percepción de Riesgo físico	- El 76,5% tienen una percepción de un alto riesgo físico (bastante o mucho) asociado al ejercicio profesional (p.99).
2. Percepción de Riesgo de contagio de enfermedades infecciosas graves	- El 80,6 % perciben que por su profesión tienen mayor riesgo, que la población general, de contraer el Sida. (p. 102) - El 75,9 % perciben que por su profesión tienen mayor riesgo, que la población general, de contraer la hepatitis (p. 102)
3. Percepción de Riesgo sobre la salud (patología psiquiátrica o cardiaca) a causa del estrés ocupacional.	- El 53,4% piensan que tienen mas riesgo de padecer depresión, que la población general, el 45,3% piensan que el riesgo es igual y el 1,3% que es menor (p.107). - El 36,4% piensan que tienen más riesgo de padecer crisis cardiacas, que la población general, el 61,8% que el riesgo es igual y el 1,8% que es menor (p. 107).
4. Riesgo relativo de accidentabilidad por el servicio	- Los datos arrojados, señalan una probabilidad de tener un accidente de servicio, en comparación a la probabilidad de tenerlo fuera de servicio, de 1,5 (una vez y media más, estando de servicio) (p.97).

*Datos obtenidos de Calvé (1992)

Pacheco (2004) realiza un interesante estudio con policías locales de Valencia, relacionando distintas situaciones y/o servicios con la afectación que los agentes

reconocen que les generan. Las situaciones policiales que más perturban a los agentes locales de Valencia quedan recogidas en la tabla 13.

Tabla 13:
Situaciones policiales que más porcentaje de policías afectados generan, en policías locales de Valencia.

SITUACIONES POLICIALES EMOCIONALMENTE PERTURBADORAS	Porcentaje afectado
- Servicios de ayuda y emergencia (alcohol y drogas, suicidios, reducción psiquiátrico agresivo, problemas sanitarios, violencia doméstica, agresiones sexuales...).	33,33
- Seguridad Ciudadana (robos, detenciones, identificaciones, persecuciones, riñas...).	31,66
- Circulación y seguridad vial (denunciar infracciones, uso de grúa, dirigir tráfico...).	25,01
- Intervención en accidentes graves de circulación.	19,16
- Relaciones jerárquicas con superiores (organización del trabajo, incomprensión de órdenes, sentimientos de injusticia en el trato, concesión de permisos y licencias...).	15,83
- Atención al ciudadano (gestión de reclamaciones, mediación en conflictos privados, denunciar por incumplimiento de ordenanzas y leyes...).	15,00
- Trabajar a turnos. Horarios de trabajo. Trabajar en festivos significativos.	13,33
- Carencia de medios de trabajo suficientes y/o formación policial.	11,66
- Faltas de respeto y creencia de falta de reconocimiento social hacia el policía.	11,66
- Conflictos con compañeros durante el servicio.	8,33
- Relación con administración de justicia (asistir a juicios, ser denunciado...).	7,5

* Pacheco. 2004, p. 102

Entre los estudios nacionales que abordan el estrés organizativo y su relación con la enfermedad mental, destaca el de Torres et al. (2002), con una muestra de policías municipales de la Comunidad Autónoma de País Vasco. Su investigación señalan que algunos estresores como son: el desempeño de rol, la gestión de personal, el estilo de dirección, la imagen-credibilidad y la sobrecarga de trabajo, son capaces de predecir el distrés. También concluyen que a más percepción de sobrecarga de trabajo y menor credibilidad, unidas, más depresión y hostilidad aparece en estos policías y que a más percepción de sobrecarga de trabajo y dificultades respecto a la gestión de personal, unidas, más somatización. Los autores destacaron, como mayor estresor laboral, la sobrecarga de trabajo que, además, resultó ser el estresor que más predecía las tres medidas de distrés (somatización, depresión y hostilidad). El estrés de rol y el estilo de dirección, no mostraron gran incidencia en el distrés de estos agentes policiales.

La importancia que refleja Torres et al. (2002), sobre la sobrecarga de trabajo y respecto al distrés, ha sido también resaltada en los estudios de Biggam, Power & Mac Donald (1997) o en los de Kop et al. (1999), donde se apreció que las demandas de trabajo como la presión de tiempo y la sobrecarga de trabajo, resultaban ser las principales fuentes de estrés entre policías holandeses y escoceses.

Márquez, García & Velázquez (2008) estudian diversos estresores organizativos y operativos en una muestra de policías locales de Canarias. Identifican como los dos mayores estresores de la actividad policial, dos trágicos eventos: la muerte de un

compañero de trabajo y el hecho de haber matado a alguien como consecuencia del servicio. Entre los estresores de tipo organizativo/administrativo, destacan: el tener un compañero de trabajo incompatible, el inadecuado apoyo del departamento en general, las decisiones de los tribunales que afectan o limitan el trabajo al policía y los compañeros que no realizan su trabajo. En la tabla 14 se presentan los resultados más significativos de los estudios nacionales sobre estrés policial.

Tabla 14: Estudios españoles acerca de estrés policial.

MUESTRA	CONCLUSIONES	REFERENCIA
- 1.792 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía. No usó Test sino criterio de grupo Delphi.	1. Las Unidades del 091 y aquellas que realizaban servicios especiales (desactivación de explosivos, subsuelo) presentan el mayor nivel de estrés y las oficinas de denuncias o los servicios administrativo, presentan los niveles menores.	- Calve (1992).
- 353 Policías Municipales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.	1. Se confirman cinco estresores: desempeño de rol, gestión de personal, estilo de dirección, imagen-credibilidad y sobrecarga de trabajo. 2. Se aprecia que a más percepción de Sobrecarga de Trabajo y menos de Credibilidad, más depresión y hostilidad, en los agentes. 3. Se aprecia que a más percepción de Sobrecarga de trabajo y dificultades respecto a la Gestión de Personal (adecuación al puesto, promoción, salario, formación, etc.), más somatización. 4. Observan que el factor Sobrecarga de Trabajo es el que más predice, significativamente, los tres índices de estrés: Somatización, Depresión y Hostilidad. 5. Observan que el estrés de rol y el estilo de dirección no tienen incidencia en el distrés de los sujetos.	- Torres et al. (2002)
- 152 policías locales de la provincia de Valencia.	1. Mediante análisis funcional de la conducta, realizado respecto al trabajo de la policía, se señalan como las situaciones policiales emocionalmente más perturbadoras son: Servicios de ayuda y emergencia” (33,33%), “Seguridad Ciudadana” (31,66%) y “Circulación y Seguridad Vial” (25,01%).	- Pacheco (2004).
- 136 Policías Locales de Canarias	1. Los dos mayores estresores, encontrados son: “la muerte de un compañero de trabajo” y “matar a alguien estando de servicio”. 2. Los seis estresores más importantes, de tipo organizativo/administrativo, son: un compañero de trabajo incompatible, el apoyo inadecuado del departamento en general, las decisiones de los tribunales que afectan o limitan su trabajo y los compañeros de trabajo que no realizan su trabajo.	- Márquez et al. (2008)

A modo de síntesis señalar que los estudios recogidos en este apartado, nos muestran el enorme interés que existe por conocer el estrés de estos colectivos. Con carácter general se interesan por determinar cuales son los estresores más significativos del trabajo policial y aquellos que pueden predecir el malestar emocional del agente. La

literatura actual señala a los factores organizacionales como más estresantes que los operativos. Sin embargo, en algunas investigaciones se observa que ciertos factores operativos, como la intervención policial con personas borrachas o el temor a contagiarse de hepatitis o sida, resultan significativos a la hora de predecir los probables casos psiquiátricos, así como que mientras que los factores de estrés por demanda de trabajo o recursos, no resultan predictivos respecto a ideación suicida, otros factores de estrés por demandas operativas, específicas del contenido de la función policial, explican el 1% de la ideación suicida. En relación con estos hallazgos, en población policial española, Torres et al. (2002) encuentran que la sobrecarga de trabajo constituía el mayor estresor laboral y, además, predecía la somatización, depresión y hostilidad en una muestra de agente de la Policía Autónoma del País Vasco.

3.3- Burnout en la actividad policial.

Se ha considerado interesante hacer una breve referencia a los estudios que abordan el burnout en la actividad policial. Algunos autores (Gil-Montes & Peiró, 2000) consideran el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que, por lo tanto, no debe entenderse como sinónimo de estrés laboral. El burnout se define en base a la coexistencia de tres síntomas: una baja realización personal, el agotamiento emocional y la despersonalización.

Comparándolo con el estudio del estrés, no son muchos los trabajos que abordan el burnout en las poblaciones policiales (Bakker & Heuven, 2006, Briones, 2007, Collins & Gibbs, 2003, Durán, 2001, Gil-Monte & Peiro, 2000, Hernández, Fernández, Ramos & Contador, 2006, Jakubauskas & Wright, 2012, Kop, Euwema & Schaufeli, 1999, Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, Cañadas, Suárez, Vargas, San Luis, Sánchez, Martín, Pérez, Álvarez, García, & de la Fuente, 2008, Moreno, Morett, Rodríguez & Morante, 2006). Sin embargo, resulta interesante conocer la presencia del síndrome en estas organizaciones (tabla 15), saber si existe un perfil de sufrimiento propio en estos colectivos, esto es, una mayor elevación de alguna de las dimensiones en vez de otras; conocer la influencia de este síndrome en aspectos propios de la función policial como, por ejemplo, el uso de la fuerza (Kop et al. 1999), matizar el significado que la escala de despersonalización adopta en aquellos trabajos que exigen el control de la delincuencia (Hernández et al. 2006) o valorar si la edad, la antigüedad o la experiencia influyen en el desarrollo del síndrome.

Respecto a los estudios con muestras policiales españolas, destacar que no se ha encontrado un perfil de afección similar en las tres dimensiones del burnout. Los policías municipales estudiados por Gil-Montes & Peiro (2000) presentaron baja realización personal y alta despersonalización pero no se encontró un agotamiento emocional muy alto. Sin embargo, en los policías locales de Málaga del trabajo de Duran (2001) la realización personal resultó media, la despersonalización media-alta y el agotamiento emocional elevado (tabla 16). Lozano et al (2008), sin embargo, comparan una muestra de funcionarios de Cuerpo Nacional de Policía con otras de personal docente y de personal sanitario. Concluyendo que los policías (CNP) presentaban menos cansancio emocional y mayor realización que los docentes y el personal sanitario, aunque se mostraban con el índice más altos de despersonalización. Estos datos, podrían sugerir una mayor influencia de las características organizacionales y de gestión en el burnout que del contenido propio del trabajo. Explicación que también podría encontrar un apoyo en los resultados obtenidos por Jakubauskas &

Wright (2012), que arrojaban un 31% de agentes con burnout entre los policías australianos pero que oscilaba de manera importante según la jurisdicción, con cifras que podían ir de un 40% a un 27%.

Tabla 15:

Puntuaciones en las distintas dimensiones burnout en tres poblaciones laborales. (Durán, 2001, p.328).

	220 Policías Locales (Gil-Monte & Peiró, 2000)	232 Policías Locales de Málaga (Durán, 2001)	1.188 trabajadores (Gil-Montes & Peiró, 2000)
<i>Cansancio Emocional:</i>			
Media	16,85	22, 87	20,39
Sx	10,04	13,16	11,03
<i>Despersonalización:</i>			
Media	8,41	10,96	6,38
Sx	5,52	6,42	5,34
<i>Realización Personal:</i>			
Media	35,22	35,53	36,02
Sx	8,35	8,30	7,27

Se ha señalado que en la investigación de Lozano et al. (2008), los agentes policiales mostraron mayor despersonalización que el personal sanitario o docente pero es fundamental aclarar que el significado de la escala de despersonalización no presenta el mismo sentido cuando se aplica a estos colectivos. La Despersonalización debe entenderse de manera diferente en aquellos trabajos que exigen el control de la delincuencia ya que como recuerda Hernández et al. (2006):

La despersonalización, caracterizada por un trato frío e impersonal del profesional hacia el usuario, no tiene las mismas connotaciones en todas las profesiones. Mientras que este comportamiento en un maestro o un médico, por ejemplo, se suele considerar de forma negativa, en un vigilante de prisiones se considera normal, habitual y, probablemente, necesario para relacionarse con los internos (p: 607-608).

Otro enfoque interesante en el estudio del burnout, pretende conocer cómo influye el nivel de experiencia o edad, en el burnout de los policías. En este sentido, Kop et al. (1999) encuentran que los policías holandeses con poca experiencia de trabajo, obtenían puntuaciones más altas en agotamiento emocional y despersonalización que otros policías más mayores. El trabajo de Duran (2001) también reflejó la influencia del nivel de experiencia o edad en el burnout policial pero mostrando un desarrollo en forma de U invertida respecto a los años de servicio. Se

apreciaba una mayor presencia de este síndrome entre los agentes policiales con edades comprendidas en el intervalo de antigüedad que transcurre desde los 6 a 15 años de servicio. Hernández et al (2006) no encontraron relación entre la edad del agente y el nivel de burnout pero si hallaron que los de menor edad mostraban actitudes significativamente más negativas hacia el trabajo (despersonalización) que los de mayor edad (mayores de 40 años) y Briones (2007), en su muestra de Carabineros de Chile, no encontró asociación significativa entre la antigüedad, el tiempo de permanencia en la institución policial o el escalafón y el síndrome de burnout; sugirió que la alta rotación del personal por las unidades policiales estudiadas, hacía que la mayor parte de los agentes mantuviesen un tiempo breve de permanencia y esto podría estar influyendo en los resultados arrojados.

Respecto a la relación del burnout con el uso de la violencia, contrariamente a lo esperado, la relación entre el agotamiento emocional y el uso de la violencia, resultó ser negativa. Sugiriéndose que con el agotamiento emocional, la actividad disminuía y, con ello, disminuía el contacto personal y la probabilidad de realizar conductas violentas (Kop et al. 1999).

Al igual que los investigadores del estrés, los estudiosos del burnout se han interesado por la relación entre la patología mental y el burnout, por ejemplo, Collins & Gibbs (2003) con una muestra de policías de Condado de Reino Unido, observaron que la percepción del trabajo policial era significativamente más negativa entre los agentes considerados con probable patología psíquica que entre los que no la presentaban. También se han interesado por la relación entre los estilos de afrontamiento y burnout, por ejemplo, Briones (2007) relacionó de forma significativa el *agotamiento emocional* con las estrategias de afrontamiento basadas en: centrarse en las emociones, la desconexión mental y la búsqueda de apoyo social emocional. También encontró asociación entre la *despersonalización* y la desconexión mental o la desconexión conductual. Sin embargo, no encontró relación significativa entre la baja *realización personal* y ninguna de las estrategias de afrontamiento.

Por otra parte, en el estudio de una muestra de bomberos de la Comunidad de Madrid realizado por Moreno et al. (2006), se encontró relación significativa entre burnout y la personalidad resistente.

Otros estudios han preferido profundizar en la influencia de la vida personal del agente en el burnout, así entre los Carabineros de Chile el hecho de que los agentes tuviesen o no pareja, no arrojó diferencias significativas con el agotamiento emocional ni con la despersonalización pero sí respecto a la variable de disminución de logro personal (Briones, 2007). Entre los policías de Australia, no se encontró relación significativa entre el burnout y en el hecho de tener hijos pero se encontró relación significativa entre el burnout y tener responsabilidades personales en el cuidado de enfermos crónicos, ancianos o personas discapacitadas. En estos casos los agentes policiales eran más propensos a sufrir burnout (51% frente al 36%) (Jakubauskas & Wright, 2012).

Tabla 16:
Estudios acerca de la presencia de burnout entre policías y muestras afines.

Muestra	Resultados	Referencia
- 220 policías municipales.	La muestra presentó una baja realización personal en el trabajo y una alta despersonalización pero el sentimiento de agotamiento emocional no resultó relativamente muy alto.	- Gil-Montes & Peiró, 2000, p. 147
- 232 policías locales de Málaga (España).	- 65,1% Cansancio Emocional, elevado. - 45,3% Despersonalización, elevada. - 37,9% Realización Personal, baja.	- Durán 2001, p.329
- 133 funcionarios de Vigilancia Penitenciaria de Salamanca (España).	- 43,60% de burnout (Maslach Burnout Inventory: MBI).	- Hernández et al. 2006, p.599.
- 405 Bomberos de la Comunidad de Madrid (España).	- El burnout se relacionó de modo significativo y negativo con las dimensiones de la personalidad resistente.	- Moreno, et al. 2006, p. 415.
- 115 Carabineros de Unidades Policiales Especializadas (Chile).	- 48,7%, medido con el Maslach Burnout Inventory (MBI).	-Briones, 2007, p.45.
- Compara una muestra de 102 Policías del Cuerpo Nacional de Policía (CNP) destinados en el País Vasco (España) con otras de: personal sanitario, docentes y población general.	- El colectivo policial presentó niveles más bajo de “cansancio Emocional” que el colectivo de profesionales sanitarios y docentes (sólo superior a la muestra de población general). - En la variable de “despersonalización” los valores más altos son obtenidos por el colectivo policial, seguido por el colectivo sanitario. - En la “Realización Personal”, los policías resultaron los más realizados en su trabajo.	- Lozano et al 2008, p. 84.
- 947 agentes de policía australianos, en la muestra original (2007). - 693 agentes de policía que permanecieron en el estudio cinco años después (2011). (Todos ellos pertenecientes a Asociaciones sindicales policiales).	- El 31% señaló sentirse quemado (percepción subjetiva de burnout) en entrevista telefónica. Oscilando, según su jurisdicción, desde un 40% los de Nueva Gales del Sur, a un 27 % los de Victoria y los de la Policía Federal de Australia.	- Jakubauskas & Wright, 2012, p. 29.

A modo de síntesis señalar que los estudios recogidos en este apartado, ofrecen datos discrepantes respecto a los porcentajes de agentes afectados por el burnout o por las distintas dimensiones de este. Los datos arrojados podrían señalar una mayor influencia en el desarrollo del burnout de los factores organizacionales de cada dependencia, jurisdicción o Cuerpo policial, que de aquellos derivados del contenido operativo del trabajo. Por otra parte, la mayor exposición a la actividad policial no se muestra como factor facilitador del síndrome, todo lo contrario, los agentes más jóvenes con menor experiencia, han arrojado porcentajes mayores de burnout. Entre las aportaciones específicas para la psicología policial, destacan los resultados respecto a un

menor uso de la fuerza por parte de los agentes más agotados emocionalmente (Kop et al. 1999) y la necesidad de entender la dimensión de despersonalización de una manera diferente en aquellos trabajos relacionados con el control de la delincuencia, respecto a otros caracterizados por su función asistencial.

3.4- Prevalencia de trastornos emocionales en población policial.

Algunos autores se han interesado por conocer la prevalencia de los trastornos mentales en las distintas poblaciones policiales (Calvé, 1992, Chen, et al. 2006, Fajardo & Gómez, 2012, Johns, Kumar & Varghese, 2012, Violanti, Charles, Hartley & Burchfiel, 2009), en algunos casos queriendo sugerir la existencia de relación entre las cifras de trastorno mental (depresión, TEPT, malestar emocional, etc.) y la dureza de la actividad policial. Sin embargo otros como Castro et al. (2012) o Collins & Gibb (2003) ofrecen resultados en el sentido contrario, por ejemplo, el estudio de Collins & Gibb (2003) con agentes de Reino Unido, no encuentran datos que permitan confirmar la relación entre la turnicidad, propia de estos colectivos, o la mayor exposición a la función policial (edad o antigüedad) con el aumento de los problemas de salud mental. Castro et al. (2012), por su parte, resaltan el elevado porcentaje de policías sin problemas emocionales en una muestra de agentes de la escuela de investigación criminal de Colombia, en estas Unidades policiales más del 76% de agentes manifestó que su salud “no les limitaba nada” y más del 73% que no tenían problemas emocionales.

Respecto a las cifras de probable malestar psíquico, sin especificar un diagnóstico, son muy variables yendo desde un 20,7% encontrado por Johns et al (2012) en su muestra de agentes de Kerala (India) a un 25% arrojados en el estudio de Fajardo & Gómez (2012) en Bogotá. En España, Calvé (1992) calculó una prevalencia de 7,6% de agentes con trastornos en el Cuerpo Nacional de Policía, sugiriendo distintas cifra de probables casos de 14,9% ó 23,2%, según utilizase un punto de corte u otro en el cuestionario de Salud General de Goldber (GHQ-12).

Respecto a la depresión, concretamente, Chen, et al. (2006) hablan de un 21,16% entre los 832 agentes de policía de Kaohsing (Taiwán), mientras que Violanti et al. (2009) sitúan su prevalencia entre los policías de Buffalo (Nueva York) entre un 12,5% y un 6,2%, respectivamente, según se trate de mujeres o de hombres. Cifras parecidas fueron encontrados por Johns et al. (2012), en agentes de Kerala (India), donde se situaban en un 8,6% de depresiones.

Posiblemente el diagnóstico de Trastorno por Estrés Postraumático, es el que más interés científico ha generado en las poblaciones policiales. Así Sidorov, Slozhenikin, Ksenofontov, Belikov & Novikova (2007) encuentra sólo un 3% de prevalencia en su muestra de agentes de los Cuerpos de Seguridad de Chechenia. Mientras que Maia, et al. (2007) hablan de un 8,9 % en una muestra de una unidad de élite de Brasil, a la que se podría sumar un 16% más de TEPT parcial. El porcentaje más elevado, se ha encontrado en una muestra de agentes del servicio de policía Iraquí, donde Mc Nally (2006) señaló un 44% de agentes con este diagnóstico. Estos estudios ofrecen los porcentajes de trastornos o posibles trastornos hallados en el momento en el que se realizaba la investigación (Tabla 17). Sin embargo, resulta necesario hacer una mención especial a aquellos otros trabajos que intentan valorar la incidencia de trastornos mentales, tras intervenciones policiales en dispositivos especialmente

exigentes (atentados, catástrofes, desastres naturales, etc), datos que se ofrecen en el apartado 3.5.

Existen otros problemas, como el consumo perjudicial de alcohol o las conductas suicidas, que en estos colectivos adquieren una importancia especial y que serán tratados de manera específica, en los apartados 3.7 y 3.8.

Tabla 17:
Prevalencia de trastorno mental en población policial.

Muestra	Resultados	Referencias
- 1.792 Funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (España)	- prevalencia, en CNP, de trastornos psiquiátricos de 7,6%, - 14,9% probables “casos”. GHQ-12 (punto de corte: 2/3). - 23,2% probables “casos”. GHQ-12 (punto de corte: 1/2).	- Calve (1992)
- 873 Policías de Condado (Reino Unido)	- 41% Probable Malestar Psíquico (GHQ)	-Collins & Gibbs, (2003)
-152 Policías Locales de Valencia (España).	- 19,16% presentaban alteraciones del sueño.	- Pacheco. (2004)
-832 Policías de Kaohsiung, (Taiwán).	- 21’6% Probable Depresión.	- Chen, et al. (2006)
- 520 Servicio de Policía. (Irán).	- 44% TEPT	- Mc Nally (2006)
- 264 Policías de Natal (Brasil)	-47’4% Síntomas de Estrés. Etapas: 3’4% Alerta, 39’8% Resistencia, 3’8% próximo agotamiento, 0’4% agotamiento	- Costa, et al. (2007)
-157 Unidad de policía de élite (Brasil).	- 8’9% TEPT pleno. 16% TEPT parcial.	- Maia, et al. (2007)
- 64 Law-enforcement bodies. (República Chechenia).	- 3% TEPT	- Sidorov, et al. (2007)
- 105 Urban police officers de Búffalo (N.Y)	- 12,5% Depresión entre policías mujeres. 6,2% Depresión entre policías hombres.	- Violanti (2009)
- 171 Policías adscritos a la Escuela de Investigación Criminal de Bogotá (Colombia)	- Más del 73% de los encuestados manifestaron no tener problemas emocionales.(SF-36)	- Castro et al. (2012)

Muestra	Resultados	Referencias
- 369 Funcionarios del Cuerpo de Policía Judicial de Bogotá (Colombia).	- 25% con alto nivel de malestar respecto a su salud mental y síntomas de somatización y ansiedad (GHQ).	-Fajardo & Gómez (2012)
- 1.125 Policías del distrito de Kottayan, en Kerala (India).	- 20,7% Prevalencia de problemas psicológicos. 8,6% son depresiones 9,1% hábito alcohólico.	- Johns et al. (2012)

A modo de síntesis señalar que los estudios recogidos en este apartado, ofrecen datos discrepantes respecto a los porcentajes de agentes afectados por un malestar emocional significativo (probables “casos”) depresión o Trastorno por Estrés Postraumático. Porcentajes que van de un 14,9% a un 20,7% de probables casos psiquiátricos, de un 6,2% a un 21,16% de depresión o de un 3% a un 44% de TEPT. Se trata de investigaciones que utilizan diferentes métodos e instrumentos para explorar la prevalencia de trastornos mentales y que, en muchas ocasiones, carecen de datos de prevalencia en la población general y/o trabajadora de sus países, lo que añade imprecisión al deseo de relacionar los hallazgos con el trabajo policial.

3.5- Incidencia de trastornos emocionales tras intervenciones policiales exigentes.

En muchas ocasiones los dispositivos y las intervenciones policiales resultan especialmente exigentes para los agentes (operaciones de alto riesgo, resultados letales del uso de la fuerza, menores víctimas de agresiones sexuales etc.). Sin embargo, no son muchos los estudios que abordan la incidencia de trastornos emocionales por este tipo de intervenciones policiales. Una excepción a esta escasa producción científica, lo constituyen las intervenciones policiales en emergencias con gran número de afectados.

Las emergencias masivas, por unos u otros motivos, suponen intervenciones muy exigentes para los intervinientes, entre los que se encuentran los agentes policiales. Es importante conocer las características respecto a la intensidad, el ritmo y la permanencia en el servicio, así como de otras numerosas características de la organización (disponibilidad de equipo, gestión adecuada del liderazgo, etc.) u otros aspectos cualitativos importantes de la intervención, como la existencia de supervivientes graves, la situación en que se encuentran los cadáveres que se han de manipular, la presencia de familiares del agente en el desastre, el nivel de delincuencia asociada a la catástrofe, etc. Todas estas variables pueden influir de manera significativa en cómo estas intervenciones pueden afectar emocionalmente a los policías. Sin embargo, hasta la fecha pocos estudios describen detalladamente estas características del trabajo del interviniente.

Con el fin de agrupar los estudios encontrados, estos se presentarán en cuatro subapartados diferentes: emergencias masivas con gran número de afectados (accidentes y desastres naturales), atentados terroristas masivos, violencia ocupacional en el servicio policial y exposición al combate.

Los dos primeros grupos sitúan la diferencia en la existencia o no de personas que desean producir el daño (accidentes y catástrofes vs grupos terroristas); el tercer grupo, presenta datos de violencia ocupacional en la policía española y, el último, procura un acercamiento al efecto sobre la salud mental que genera el estrés de combate militar. El estrés de combate, es un referente fundamental en el estudio del Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) y, en ocasiones, se han trasladado los resultados de las investigaciones en estos escenarios militares y de combate, a situaciones policiales especiales. Es importante conocer la incidencia de este tipo de exposición en la salud mental de la población militar y comprender las limitaciones que supone su generalización a la función policial. Resulta preciso adaptar sus conclusiones a los Cuerpos Policiales.

3.5.1- Intervención policial tras accidentes y catástrofes con gran número de afectados.

Numerosos estudios han explorado la relación entre el trabajo en un dispositivo de emergencia tras accidentes con un gran número de víctimas y la salud mental de los intervinientes, entre los cuales se encuentran los policías.

Las diversas investigaciones no han hallado datos concluyentes que permitan relacionar este tipo de intervenciones policiales con un trastorno mental posterior, casi siempre TEPT. Así, Huizink, et al (2006) estudian al personal de rescate, policías y bomberos, que intervinieron en el operativo establecido tras la caída del avión (Boeing 747) contra las viviendas del barrio de Bijlmer (Amsterdam) en 1992 y Alexander et al (1993) el accidente de la planta de perforación: *Piper Alpha*, en 1988, en el Mar del Norte, donde murieron 167 hombres (citado en Pitroni et al. 2003, p. 13). En ninguna de estas investigaciones se pudo objetivar diferencias significativas entre los policías que intervinieron en el dispositivo de emergencia y aquellos que no lo hicieron. Bien es cierto que Huizink, et al (2006), encontraron que los intervinientes informaban de más quejas (físicas y psíquicas) que los no intervinientes pero, como Slotje et al. (2007) concluían, no encontraron relación significativa entre los policías y bomberos expuestos y los no expuestos al accidente de Bijlmer (Amsterdam) respecto al porcentaje de trastorno por estrés post traumático (TEPT). Tampoco los policías escoceses involucrados en la recogida de cadáveres en el Mar del Norte, mostraron consecuencias psicológicas graves (Alexander et al 1993).

De manera opuesta, destaca el estudio de Brauchle (2006) con una muestra de intervinientes que, en el año 2000, participó en labores de rescate y atención a los viajeros del tren que quedó atrapado en el túnel de Kaprun (Austria). El porcentaje de policías que sufrieron un estado agudo de ansiedad (25,7%) fue importante, mayor que el que se apreció entre el personal del equipo de intervención en crisis (22,2%) o entre el personal médico (7,3%). Quizás, la elevada afectación de los agentes policiales pudiese guardar relación con la exigencia emocional de trabajo de este operativo policial. En los accidentes del avión de Bijlmermer y de la planta de perforación de Piper Alpha, los agentes tuvieron que realizar labores de ayuda a víctimas vivas y gestiones varias en relación con los cadáveres, debieron manejar la compasión que el escenario sugería pero en el accidente de túnel Kaprun, probablemente, los agentes pudieron verse sometidos a situaciones de peligro directo para sus vidas. El tren atrapado en Kaprun se incendió, en su interior había un riesgo añadido por gases tóxicos y, en su exterior, varios grados bajo cero y peligro de precipitación y desplome a 600m

de altura. Los intervinientes, tendrían que manejar, posiblemente, las emociones de miedo que la tarea pudo evocarles.

Longanovsky et al (2008) estudian, 18 años después del accidente de Chernobyl, una muestra de 295 trabajadores de limpieza de Ucrania, enviados allí entre 1986 y 1990. Comparándolos con otra muestra de 397 controles que fueron entrevistados 16 años después del accidente. No se recoge muestra policial, pero el estudio de Longanovsky, et al. (2008) tras el accidente de Chernobyl, supone una oportunidad de valorar el efecto del riesgo directo (miedo), en las vidas de los trabajadores intervinientes. Entre las conclusiones se destacó una mayor presencia, después del accidente, de depresión y de ideación suicida entre los trabajadores de limpieza que entre los controles (depresión: 18,0% vs. 13,1%; ideación suicida: 9,2% vs. 4,1%), así como una mayor presencia, en el año anterior a la entrevista, de depresión, trastorno por estrés postraumático y dolores de cabeza entre los trabajadores de limpieza que entre los controles (depresión: 14,9% vs. 7,1%; TEPT: 4,1% vs. 1,0% y dolores de cabeza: 69,2% vs. 12,4%).

El estudio realizado por Matsuoka, et al. (2012), relativo al Tsunami que devastó la costa noroeste de Japón y dañó la planta Fukushima Daiichi de energía nuclear, el 11 de marzo de 2011, tampoco presentó datos relativos a una muestra policial. Sin embargo, sí aborda de manera más directa el efecto del miedo por la exposición de sus intervinientes al peligro de la radioactividad.

Matsuoka, et al. (2012) estudian el impacto de la preocupación subjetiva por la exposición a radioactividad sobre la salud, en una muestra de 424 intervinientes sanitarios del equipo de asistencia médica que realizó actividades de socorro y emergencia durante la fase aguda del terremoto y posterior tsunami. Entre las conclusiones que se destacaron, se señaló que la preocupación por la exposición a la radioactividad estuvo fuertemente relacionada con problemas psicológicos entre estos trabajadores, si bien se reconoció que la metodología del estudio no examinaba la causalidad, así como que la generalización de los hallazgos a otras poblaciones de trabajadores de rescate, como los policías, bomberos... podía verse limitada debido a las características de la muestra. El porcentaje arrojado de intervinientes con trastorno depresivo fue de 21,4%, y con probable trastorno mental severo fue del 4%, además el 9,2% se mostraban preocupados por la exposición a radiación y se arrojó una relación estadísticamente significativa entre la preocupación existente y las puntuaciones en las escalas K6 (escala de Kessler), CES-D (escala de depresión del Centro de Estudios Epidemiológicos), PDI (Peritraumatic Distress Inventory) y la IES-R (Impacto of Event Scale-Revised).

Sin embargo, es la investigación relativa al huracán Katrina, acontecido en el año 2005, la que reflejó un mayor número de agentes policiales afectados. El Center for Disease Control and Prevention (2006) elaboró un informe, de siete a trece semanas después del paso del huracán, y encontró que un tercio de los policías y de los bomberos de Nueva Orleans, informaron de síntomas depresivos, de estrés postraumáticos o de ambos. De nuevo, nos encontramos con una grave situación que afectó de manera directa a los agentes policiales. El huracán, además del daño que produjo en la vida de los habitantes de Nueva Orleans, incluidos los policías, desató una gran oleada de actos vandálicos y violentos que multiplicó el riesgo y la carga de trabajo de los agentes.

Al igual que expresó Matsuoka et al. (2012) en su estudio, es fundamental recordar las limitaciones de todos estos estudios al no haber evaluado de manera conveniente la naturaleza exacta del accidente o la catástrofe. Es preciso resaltar la

enorme importancia que conlleva realizar una adecuada evaluación del evento traumático y de las distintas exigencias que la labor de emergencia presenta a los distintos grupos de intervinientes, incluida la exigencia emocional de trabajo y, a la hora de determinar la carga emocional de trabajo que supone cada operativo desplegado, diferenciar como aconseja Puelles (2009) entre:

- a) las experiencias laborales cuya carga emocional se determina por la exposición del policía como receptor. Siendo, en este caso, el agente el que experimenta el peligro o recibe la violencia de otros.
- b) las experiencias laborales cuya carga emocional surge de ser testigo del sufrimiento ajeno, siendo otros quienes reciben la amenaza o daño (p. 179)

En la tabla 18, se presentan los resultados más significativos de las investigaciones referidas, respecto a la incidencia de los accidentes y catástrofes con gran número de afectados en la salud mental del policía y, en algún caso, de otros trabajadores.

Tabla 18:
Incidencia de los accidentes y catástrofes con gran número de afectados, en la salud mental del policía.

Accidente/Catástrofe con gran número de afectados	Muestra	Resultados	Referencia
- Accidente en la planta de perforación: Piper Alpha, en 1988 (en el Mar del Norte), donde murieron 167 hombres.	-policías escoceses.	- los policías escoceses involucrados en la recogida de cadáveres no mostraron consecuencias psicológicas graves.	- Alexander, Walker, Innes & Irving (1993).
- Catástrofe del túnel de Kaprun (Austria), en 2000.	- 250 trabajadores de emergencias.	- seis semanas después, el 7,3% del personal médico de emergencia, el 22,2% del personal de intervención en crisis y el 25,7% de los policías sufrieron: “Estado Agudo de Ansiedad”. - seis meses después, el 6,3% de todos los trabajadores de rescate presentaban trastorno por estrés postraumático.	- Brauchle (2006).
- Huracán Katrina que azotó el sur y centro de los Estados Unidos, en 2005.	- Informe sobre los miembros del departamento de policías y bomberos de Nueva Orleans.	- de 7 a 13 semanas después, un tercio de los encuestados informaron de síntomas depresivos, de estrés postraumático o de ambos.	- Centres for Disease Control and Prevention (2006).

Accidente/Catástrofe con gran número de afectados	Muestra	Resultados	Referencia
- Caída del avión Boein 747, contra las viviendas del barrio Bijlmermer, Amsterdam, en 1992.	- 834 policías y 334 bomberos (que realizaron tareas de rescate) y 634 policías y 194 bomberos (no expuestos)	- Los policías y bomberos expuestos al desastre informaron de más quejas de salud (física y mental) que los no expuestos. Sin embargo, las pruebas de laboratorio no arrojaron diferencias estadísticamente significativas. - No se encontró relación significativa entre expuestos y no expuestos en TEPT.	- Huizink, et al (2006) - Slottje, et al (2007).
- Accidente de Chernobyl, 16 años después del accidente. Entre sus conclusiones destacaron.	- 295 trabajadores de limpieza de Ucrania, enviados allí entre 1986 y 1990. Comparándolos con otra muestra de 397 controles.	- Después del accidente, se encontró una mayor presencia de depresión e ideación suicida entre los trabajadores de limpieza que entre los controles (Depresión: 18,0% vs. 13,1%; ideación suicida: 9,2% vs. 4,1%). - En el año anterior a la entrevista (15 años después), persistía una mayor presencia de depresión, trastorno por estrés postraumático y dolores de cabeza entre los trabajadores de limpieza que entre los controles (Depresión: 14,9% vs. 7,1%; TEPT: 4,1% vs. 1,0% y dolores de cabeza: 69,2% vs. 12,4%).	Longanovsky, et al. (2008)
- Terremoto y posterior Tsunami provoca un grave accidente en la central nuclear. Costa noroeste de Japón (2011)	- 424 intervinientes sanitarios del Equipo de Asistencia Médica que realizó actividades de socorro y emergencia	- el 4% de la muestra puntuó positivo en probable Trastorno Mental (menos que en otros estudios respecto a la población general japonesa: 6,7%). - prevalencia de trastorno depresivo fue de 21,4.(menos que en otro estudio con trabajadores japoneses de alto y bajo nivel socioeconómico: 20-27% de positivos entre hombres, así como un 30-32% entre mujeres.	- Matsuoka, et al. (2012)

A modo de síntesis señalar la importancia del reciente interés por la salud mental de los intervinientes en las catástrofes o emergencias masivas, aunque los estudios no arrojan datos concluyentes respecto al efecto de estas intervenciones en la salud mental de los agentes policiales. Unas investigaciones no encuentran datos que relacionen este tipo de dispositivo policial con el aumento de trastornos postraumáticos, mientras que otras señalan una afectación de los agente que va desde un 6, 3% de TEPT, a un 25,7% con estado agudo de ansiedad o a un tercio de agentes afectados por TEPT, depresión o ambos trastornos. En este apartado, se recuerda la importancia de distinguir las experiencias laborales cuya carga emocional se determina por la exposición del policía como receptor, donde es el agente el que experimenta el peligro o recibe la violencia de otros, de aquellas cuya carga emocional surge de ser testigo del sufrimiento ajeno y son otros quienes reciben la amenaza o daño. También señala la importancia de analizar la exigencia emocional de trabajo que ha supuesto la intervención, esto es, si tuvieron que manejar únicamente las

emociones de compasión propia de este tipo de acontecimientos o, además, los intervinientes tuvieron que afrontar situaciones de riesgo que pudieron movilizar el miedo.

3.5.2- Intervención policial tras atentados terroristas masivos.

La atención de emergencia ante atentados terroristas, no sólo conlleva enfrentarse al enorme daño ocasionado, al riesgo de la intervención y al dolor de las víctimas y familiares afectados. Los atentados terroristas, suponen una clara constancia de que los seres humanos pueden decidir dañar gravemente a otros seres humanos, experiencia que induce cierta pérdida de confianza en los valores positivos que, con frecuencia, depositamos sobre nuestros congéneres.

Dos son los atentados terroristas, con elevado número de afectados, sobre los que se han realizado estudios para valorar la afectación de los agentes de policía implicados en el operativo de seguridad y rescate posterior. Perrin, et al (2007) estudian la incidencia del trastorno por estrés postraumático en una muestra de 3.925 policías tras los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York y Gabriel et al. (2007) a 153 agentes del Cuerpo Nacional de Policía que prestaron servicio en el operativo policial desplegado tras los ataques terroristas del 11 de marzo de 2004 en Madrid.

Pasados dos/tres años del atentado, el 6,2% de los agentes policiales de Nueva York presentaban TEPT, cifra menor a la encontrada en el resto de los profesionales intervinientes (12,6%) y mucho menor a la arrojada por el personal interviniente voluntario (21,2%). Sin embargo, el porcentaje de policías con TEPT de Nueva York resultó muy superior al encontrado por Gabriel et al. (2007) en el atentado de Madrid que señalaba que sólo un 3,9% de agentes informaron de síntomas de algún trastorno psiquiátrico (entre 5 y 12 semanas después del atentado) y, concretamente, una prevalencia de TEPT del 1,3% entre los agentes policiales.

Los agentes policiales españoles también resultaron menos afectados emocionalmente que los heridos por los atentados (57,5%) y que la población residente en Alcalá de Henares (25,9%) según los síntomas relacionados con algún trastorno psiquiátrico que manifestaron entre 5 y 12 semanas después del atentado. También sufrieron en menor medida TEPT, sólo el 1,3% en los agentes policiales lo presentó mientras que se encontró un 44,1% entre los heridos y un 12,3% entre la población general de Alcalá de Henares. Los autores estimaron como línea base un 0,9% de prevalencia de trastorno por estrés postraumático en población general española en el año anterior al ataque -2003- (p.344).

La prevalencia de Depresión Mayor, fue del 1,3% en la población policial, menor que la presentada entre los heridos (31,5%) y entre la población de Alcalá de Henares (8,5%). Mientras que no se observó ningún trastornos de ansiedad actual entre los agentes de policía, detectándose un 23,8% entre los heridos y un 10,5% entre la población de Alcalá de Henares, así como un 9,4% de trastorno de pánico entre los heridos y un 2,1% entre la población de Alcalá de Henares (p. 342).

Gabriel et al (2007) ofrecieron algunas hipótesis explicativa a la baja prevalencia de depresión y trastornos de ansiedad, incluido el trastorno por estrés postraumático, encontrada por ellos entre los agentes del Cuerpo Nacional de Policía que intervinieron tras los atentados del 11 de marzo. Consideraron que el hecho de que la muestra de policía española estuviese constituida mayoritariamente por un cuerpo de élite policial (Unidades de Intervención Policial) con amplia experiencia y capacitación en el manejo

de ataques terroristas, resultó ser un factor de protección. El 70% de estos policías ya contaban con experiencia previa en otras operaciones policiales tras acciones terroristas, lo que confirmaría la idea, frecuente en otras investigaciones, de que los trabajadores altamente capacitados pueden tener una menor prevalencia de psicopatología tras la intervención en desastres. Otra hipótesis, también barajada por ellos, se sustentaría en la posibilidad de que la muestra policial presentase una tasa menor de antecedentes psiquiátricos y de mayor apoyo social (p. 344).

Los resultados obtenidos por Gabriel et al. (2007), mostrando una escasa afectación de los policías tras el atentado del 11 de marzo en Madrid, discrepan de los obtenidos por González, Miguel-Tobal, Cano & Iruarrizaga (2004) que señalan un 34,3% de síntomas de ataques de ansiedad entre los 35 policía valorados en su estudio, bien es cierto que este trabajo no especifica el cuerpo policial de pertenencia de la muestra valorada.

A pesar de los buenos resultados, las bajas cifras de TEPT entre los policías españoles (1,3%) que intervinieron tras el atentado terrorista de Madrid, ha generado algún recelo cuando han sido comparadas, en distintos congresos, con las cifras de TEPT mostradas por los agentes de Nueva York (6,2%). Seguro que existen multitud de razones que justifiquen esta discrepancia entre porcentajes de agentes afectados. Sin embargo, no podemos olvidar que el diagnóstico de TEPT como consecuencia de una intervención profesional conlleva unos beneficios económicos que pueden favorecer la simulación del trastorno. Algunos medios de comunicación han informado que el fiscal de Nueva York, Cyrus Varce, en enero de 2014 denunció a 106 ex policías y ex bomberos de Nueva York por fingir problemas psiquiátricos asociados al atentado del 11 de septiembre de 2001. La prensa señaló que cuatro de los acusados, habían entrenado a varios cientos de ex policías y ex bomberos para simular patología psiquiátrica y así poder beneficiarse económicamente por el padecimiento de una incapacidad consecuencia de su trabajo en los atentados.

Tabla 19:

Incidencia de los atentados terroristas masivos en la salud mental del policía.

Atentados Terroristas masivos	Muestra	Conclusiones	Referencia
- Atentados terroristas del 11 de septiembre en Nueva York, en 2001.	3.925 policías	- dos/tres años después el 6,2% de los policías presentaban TEPT. Considerando a todos los trabajadores de rescate y recuperación, el TEPT resultó del 12,6%. Entre el personal voluntario, se encontraron los porcentajes mayores de TEPT (21,2%).	- Perrin, et al (2007).
- Atentados terroristas del 11 de marzo en Madrid, en 2004.	- 153 policías del CNP (Tédax, UIP y Policía Científica). 127 herido, 485 residentes de Alcalá de Henares.	- valorados de 5 a 12 semanas después, el 3,9% de los policías, el 25,9% de los heridos y el 57,5% de los heridos informaron de síntomas de algún trastorno psiquiátrico. - 12 semanas después, la población policial sólo un 1,3% mostraba TEPT, 1,3% depresión, 0,7% de Trastorno de ansiedad generalizada y el 0,7% agorafobia. En la población residente el 12,3 TEPT, el 8,5% depresión, el 8,6% ansiedad generalizada y el 10,5% agorafobia.	- Gabriel, et al (2007), también en Ferrando (2006)
- Atentados terroristas del 11 de marzo en Madrid, en 2004.	- 35 policías (no consta Cuerpo Policial).	- 34,3% de síntomas de ataques de ansiedad.	- González et al. (2004)

A modo de síntesis, señalar que los estudios recogidos en este apartado muestran menor incidencia de trastornos mentales entre los intervinientes policiales que entre otro tipo de trabajadores, personal voluntario, heridos o residentes de la zona afectada por el atentado. Sorprende la menor afectación de los agentes del CNP (España) que intervinieron en el dispositivo ante los atentados del 11 de marzo de 2004 en Madrid (1,3% TEPT, doce semanas después), respecto a los agentes que intervinieron en el dispositivo ante los atentados del 11 de septiembre de 2001, en Nueva York (6,2% TEPT, dos/tres años después). Siendo preciso recordar que en el año 2014 se ha levantado una enorme polémica en N.Y relacionada con la denuncia de la fiscalía a 106 ex policías y ex bomberos de Nueva York por fingir problemas psiquiátricos asociados al atentado del 11 de septiembre de 2001.

3.5.3- Violencia Ocupacional.

El presente apartado sirve de acercamiento al efecto que supone la violencia ocupacional, en la que se desarrolla el trabajo de la policía española, en la salud mental de los agentes. De manera breve se aborda el TEPT tras una experiencia laboral considerada traumática por el agente (Gilaberte, 1994), las agresiones y posible daño psíquico recogidos en sentencias de Delito de atentado contra agente de la autoridad (Puelles & Robles, 2008), la respuesta emocional de los policías que han precisado

utilizar su arma de fuego en defensa propia o de aquellos que han experimentado la muerte de un compañero en acto de servicio (Martínez & Puelles, 2010).

Gilaberte (1994) realiza un estudio que persigue valorar la incidencia de las vivencias laborales traumáticas, en la salud mental de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (España). La muestra se constituyó con 178 funcionarios, todos ellos decían haber sufrido una experiencia laboral traumática. Sin embargo, tras ser valorada la experiencia laboral por los psiquiatras investigadores, se concluyó que sólo 94 de esas experiencias (el 35,39%) podían ser consideradas traumáticas, con criterio científico (cumplían el criterio A del Manual Diagnóstico y estadístico de los Trastornos Mentales. DSM III-R) y sólo en el 17,41 (n=31) del total de los funcionarios del estudio, se objetivó un trastorno por estrés postraumático (cumplían todos los criterios precisos para el diagnóstico). Resultados que también se reflejan en Baca & Cabanas (2003).

Puelles & Robles (2008) mediante el estudio de 81 sentencias de delito de atentado contra agente de la autoridad, de distintas Audiencias Provinciales, realizan una aproximación a la violencia ocupacional que sufren los agentes policiales. Entre los resultados obtenidos, llama la atención que en el 14,08% de los atentados contra la autoridad fueron utilizadas armas peligrosas. El 62,76% de los agentes, fueron lesionados. El 33,89% estuvo de baja médica y de estas; el 15,25% derivó en secuelas, mientras que sólo el 3,38% de los agentes lesionados (n=2) presentaron daño psíquico.

Martínez & Puelles (2010) realizan un acercamiento diferente de la exposición policial a determinadas actuaciones emocionalmente exigentes, sin relacionarlo con la enfermedad. Valoran, entre otro tipo de intervenciones, la reacción del agente policial tras tener que utilizar el arma de fuego en defensa propia o ante la muerte de un compañero en acto de servicio. De los 837 policías de las UIP que completaron los cuestionarios, sólo el 9,2% de los encuestados habían tenido que afrontar la realidad de tener que utilizar el arma de fuego en defensa propia, lo que representa una muy escasa frecuencia de exposición. Resulta el segundo evento menos frecuente de los 31 presentados.

Cuando a estos policías se les pidió que informasen sobre la influencia que la emoción de este evento (el uso del arma en defensa propia) les supuso, se les ofreció tres alternativas:

1- *“Se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza”*. Cuatro policías reconocieron con esta frase, lo que les pasaba (el 5,30% de los agentes expuestos).

2- *“Sé que mi actuación fue necesaria pero, cuando estoy solo, lloro o desearía llorar”*. Tres policías reconocieron con esta frase, lo que les pasaba (el 4% de los agentes expuestos).

3- *“Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afectó”*. Esta tercera alternativa resultó ser la respuesta más seleccionada. 68 agentes reconocieron, en esta frase, su manera de encarar lo acontecido (el 90,66% de los policías expuestos).

Los resultados indican una adecuada madurez policial para asimilar la emotividad que el uso del arma en defensa propia puede evocar. Sin embargo, también muestra como algunos agentes (el 9,30% de los expuestos) deben tener a su alcance un programa de apoyo psicológico, orientado a integrar y resolver las emociones que este tipo de acontecimientos puede generarles.

Por otra parte, de los 837 policías de las UIP que completaron los cuestionarios, el 22,6% tuvieron que afrontar la muerte de un compañero en acto de servicio. Se trata

de un evento que se da con muy poca frecuencia pero que, sin embargo, cuando se experimenta afecta emocionalmente a los agentes policiales. El 96,24% de los agentes que tuvieron que afrontar la muerte de un compañero, desplegaron una actuación con interferencia emocional de trabajo o sintieron el impacto de dicho evento con adherencia emocional en su vida personal.

Tabla 20: Otros eventos exigentes de la función policial: incidencia en la salud mental del agente.

Eventos exigentes de la función policial	Muestra Policial	Resultados	Referencia
-Todos refieren vivencia laboral “traumática”	- 178 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía. (España)	- 35’39 Solamente cumplen el criterio “A” (n=94) de TEPT. - sólo el 17’41% cumple todos los criterios (n=31), DSM III-R de TEPT.	-Gilaberte, (1994) también citado en Baca, et al. 2003.
- Delitos de Atentado Contra agente de la autoridad.	- 81 Sentencias de Audiencias Provinciales	- En el 14,08% de los Atentados contra la autoridad se utilizaron armas peligrosas contra los agentes. El 62,76% de los agentes fueron lesionados. El 33,89% estuvo de baja médica y de estas el 15,25% derivó en secuelas.	-Puelles & Robles (2008).
- Uso del arma en defensa propia.	- Muestra total preguntada 837 policías del CNP, (España).	- El 9,2% había tenido que utilizar el arma en defensa propia, de estos: a) el 5,30%, señaló: “se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza”. b) el 4%, señaló: “Sé que mi actuación fue necesaria pero, cuando estoy solo, lloro o desearía llorar”. c) el 90,66%, señaló: Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afectó”.	-Martínez & Puelles (2010)
- 22,6% de los encuestados tuvieron que afrontar la muerte de un compañero en acto de servicio.	- Muestra total preguntada 837 policías del CNP, (España).	-- El 96,24% de los agentes que tuvieron que afrontar la muerte de un compañero desplegaron una actuación con interferencia emocional de trabajo o sintieron la adherencia de dicho evento en su vida personal.	-Martínez & Puelles (2010)

Son pocos los estudios españoles que ofrecen datos empíricos sobre la afectación, en la salud mental o emotividad del agente, de la violencia ocupacional en la que se desarrolla la actividad policial. Los recogidos en este apartado, sugieren una importante capacidad por parte de los policías para superar estas adversidades profesionales. Reconocen la importante discrepancia existente entre la atribución, por parte del agente, de la experiencia profesional como “traumática” y el reconocimiento científico de dicho concepto (Gilaberte, 1994). Sitúa las cifras de afectación por TEPT, tras experiencias policiales traumáticas, en un 17,41% (Gilaberte, 1994) o 3,38% de daño psíquico en agentes que sufrieron un delitos de “atentado contra agente de la

autoridad”, según sentencias de Audiencias Provinciales (Puelles & Robles, 2008). El 90,66% de los agentes policiales que tuvieron que utilizar el arma en defensa propia, asimilaron la emotividad evocada por esta intervención con Madurez Policial, mientras que el 96,24% de los que vivieron la muerte de un compañero en acto de servicio, mostraron una interferencia emocional de trabajo o una adherencia emocional privada asociada a dicho sufrimiento (Martínez & Puelles, 2010).

3.6- Estrés de combate.

Las intervenciones en zonas de conflicto bélico se caracterizan por una prolongación temporal de la tensión emocional, un carácter mantenido y repetido de una intensa adversidad. En estos casos, resulta preciso un mayor esfuerzo en la planificación, preparación y asistencia de estos trabajadores armados. García & Bardera (2010), señalan que un 20% del personal destacados por los Estados Unidos a Afganistán e Iraq presentó baja psicológica tras su vuelta a casa. La exposición al combate, supone una exigencia emocional tan elevada que no debe confundirse con las de otros tipos de enfrentamientos armados.

Autores como García & Bardera (2010), Macías (2007) o Núñez (1997), recomiendan la intervención psicológica del personal militar en las operaciones internacionales del ejército español. Es necesario que el personal desplazado a un conflicto bélico, conozca y se prepare para asimilar el entorno que van a encontrar (aspectos culturales que pueden proporcionar rechazo moral, el hambre ajena, la muerte de unos y otros...) evitar comportamientos de riesgo (pérdida de valores, autoconcepto y confianza, consumo abusivo de alcohol...) Es importante desarrollar medidas tendentes a proporcionarles calma respecto a los familiares que dejan (sistemas de comunicación, confianza en que serán atendidos si lo precisan etc.).

El trastorno mental más estudiado, en relación a la intervención militar en contextos de guerra, es el TEPT. La proporción de personal que desarrolla un Trastorno Mental, aumenta en el caso de experimentar las atrocidades del combate.

En 2009, se dio a conocer el informe acerca de la Salud Mental de los soldados que intervinieron en Afganistán (The Mental Health Advisory Team 6, citado en Casey. (2011) y que refleja que cerca de la mitad de los soldados encuestados creían que si buscaban asistencia para su salud mental, serían tratados de manera diferente por los responsables de sus Unidades. El 34% creían que sus carreras profesionales se podrían perjudicar, el 40% que los responsables les culparía del problema y el 50% pensaba que se les vería débiles.

Paré (2011) señaló que un 42,5% de los veteranos que recibían atención en el servicio de Veterans Affairs Canada (VAC) sufrían TEPT y recoge cifras respecto a la prevalencia del TEPT en distintos países tras distintas operaciones militares (los datos se muestran en la tabla 21). El autor concluye que al transcurso de un año del despliegue, se puede esperar que un 15%, aproximadamente del personal sufra daños por el estrés operacional y que el 5% padezca una forma severa de TEPT. También advierte que este porcentaje será progresivamente mayor debido a las exposiciones repetidas que suponen las operaciones de combate posteriores.

García & Bardera (2010) ya indicaron que, desde el año 2008, el Ejército de Tierra de los Estados Unidos estaba implementando un programa denominado Entrenamiento Integral del Soldado (EIS) (Comprehensive Soldier Fitness, CSF), insistiendo en que el último objetivo del EIS consistía en mejorar la actuación en el

combate y disminuir los problemas psicológicos como depresión, trastorno de estrés postraumático, suicidios, divorcios o las bajas psicológicas que representan alrededor del 20 por 100 del personal que vuelve de Afganistán e Iraq (p. 54).

Erin, Melissa, Polusny & Arbisi (2012) en su estudio con una muestra de 213 soldados desplegados en Irak, señalaron un mayor incremento de la ira, al comparar los datos del pre y post despliegue. Además, la escala de ira que se utilizó, mostró la relación de mayor fuerza en su relación con el Trastorno por Estrés Postraumático.

En la población policial, lógicamente, no se puede hablar de exposición al combate. Sin embargo, en el seminario sobre formación de formadores desarrollado en 2011 en la Universidad Policial Alemana de Münster; Papazoglou & Manzella (2013) resaltaron la escasez de recursos e información que se ofrece a los agentes de policía acerca de cómo manejar las situaciones de pérdida y trauma. A petición de CEPOL (Escuela Europea de Policía) se ha sugerido establecer una adecuada formación para el trauma y se ha considerado, en este sentido, la utilidad de tres herramientas: la educación sobre el trauma, la escritura de un diario por parte de los agentes y los ejercicios de conciencia plena (Mindfulness/Awareness).

Tabla 21:

Exposición al combate: incidencia en la salud mental de interviniente militar.

Exposición Combate	Muestra	Resultados	Referencia
- Operación de Mantenimiento de la Paz en Irak.	- Militares Españoles.	- el 10% 6 meses antes del despliegue ya reconocen haber estado sometidos a bastante o excesivo estrés. - La Operación fue valorada como: “poco o nada estresante” por 5,4%; “estresante” por el 12,7% y “bastante o muy estresante” por el 81,8%.	-Macías (2007)
- Vuelta a casa (USA) de los militares destacados en Afganistán e Iraq.	- Totalidad de los soldados americanos, allí destacados.	- Un 20% del personal, presentaron bajas psicológicas.	- García & Bardera (2010).
- Exposición al Combate	- Militares de USA, destacados a Afganistán (2001/4). - Todos los veteranos estadounidenses de todos los conflictos desde la guerra del Vietnam. - Militares Australianos, destacados a Vietnam. - Militares Australianos, destacados a Guerra del Golfo. - Militares de Reino Unido	- 11,5% (cualquier tipo de síntoma). 6,2% (síntomas graves). 27% (TEPT en los veteranos atendidos por el Servicio de Salud del Gobierno). - Presencia de un 6% a un 31% de TEPT (prevalencia vida) y de un 2% a un 17% de TEPT (prevalencia actual). - 21% TEPT (prevalencia vida). - 5,4% TEPT (prevalencia actual, 10 años después del conflicto). - presentan el nivel más bajo de prevalencia actual, que oscila entre un 2,5% y un 6%.	- Paré, J. R. (2011).

En el presente apartado se han mostrado algunos datos acerca de la patología psíquica tras operaciones militares. Datos que señalan de un 2% a un 17% de prevalencia actual, en veteranos de USA, o de un 2,5% a un 6% de prevalencia actual, en veteranos de Reino Unido, así como de un 6% a un 31 % de prevalencia de vida, en veteranos de USA y un 21% prevalencia de vida, en veteranos de Australia. Estos datos no pueden considerarse similares a lo esperable tras intervenciones policiales. Las operaciones militares reseñadas se refiere, frecuentemente, a situaciones de adversidad extrema, mantenidas en un tiempo prolongado y donde los operativos permanecen alejados del apoyo de su entorno social y familiar. Sin embargo, los estudiosos de lo policial adaptan con frecuencia a sus organizaciones los resultados de estas investigaciones, los diagnósticos más utilizados (TEPT) y los tratamientos que se llevan a cabo con los veteranos de guerra. Por ejemplo, a petición de CEPOL (Escuela Europea de Policía) se ha sugerido establecer una adecuada formación para las situaciones de pérdida y trauma (Papazoglou & Manzella, 2013).

3.7- Consumo de alcohol en poblaciones policiales.

Muchos autores consideran que los policías presentan un consumo de alcohol elevado, concretamente Violanti & Paton (1999) estiman que en Estados Unidos la tasa de consumo de alcohol es aproximadamente el doble entre los agentes de policía que entre la población general. Los estudios realizados, resultan difíciles de comparar debido a la diversidad de procedimientos y criterios a la hora de valorar la existencia o no del problema alcohólico.

Richmond et al (1998) mostraron que en su muestra de agentes de Gran Bretaña, el 48% de los policías varones y el 41% de las mujeres policías consumían alcohol en un nivel perjudicial para su salud. Los autores señalaban que en Australia, las muertes por enfermedades del hígado relacionadas con el consumo de alcohol, se situaban en un 1,2% entre agentes de policía, mientras que sólo se presentaban en un 0,6% de la población general.

Un porcentaje similar de consumo perjudicial de alcohol al de los agentes ingleses, fue encontrado en una muestra de bomberos de Japón (43,9%) aunque agravado con un 13,8% de dependencia alcohólica (Hosoda et al. 2012). Los autores se mostraban interesados por valorar la relación entre el estrés ocupacional y la dependencia alcohólica y consideraban que los trabajadores a turnos tenían una mayor tendencia a beber alcohol para conciliar el sueño, que aquellos que no realizaban turnos (p. 63).

Porcentajes algo menores, fueron encontrados por Davey, Obst & Sheehan (2000), en su muestra de 4.193 agentes de policía australianos a los que se les aplicó el test AUDIT. El 30,4% presentaba un nivel de alto riesgo, el 2,8% dependencia alcohólica y el 26% llegaba a reconocer que bebían estando de servicio. Por otro lado, situaron el perfil del agente policial australiano con riesgo de dependencia alcohólica, en un agente "*Constable*", que correspondería a una Escala Básica, con una edad comprendida entre los 18 y los 25 años de edad, divorciado o viudo y en un puesto operativo. Respecto al sexo, aunque se encontró una mayor prevalencia de consumo de alto riesgo en hombres que en mujeres (31,5%; 22,6%) no se pudo encontrar una diferencia estadísticamente significativa para la dependencia alcohólica (2,8% hombres; 2,4% mujeres).

Especialmente interesante es el trabajo de Sterud, Hem, Ekeberg, & Lau (2007) ya que comparan la prevalencia de trastornos por consumo perjudicial de alcohol entre 2.372 policías y 1.096 trabajadores operativos de ambulancias de Noruega. El estudio muestra una presencia de 17,7% policías con problemas de alcohol y un 16,6% entre el personal de ambulancia. También reflejó que entre las mujeres se daba una menor proporción de problemas de alcoholismo (9,1% mujeres policías; 7,4% mujeres de ambulancias). Indicando que el porcentaje de personal con problemas por consumo de alcohol, aumenta cuando se trata de jóvenes, varones y con una puntuación elevada en neuroticismo.

La población policial que menor porcentaje de problemas relacionados con el consumo de alcohol ha reflejado, es la de Kottayam (India). Johns et al. (2012) estudian una muestra de policías de Kottayam y encuentran que sólo el 9,1% podía ser clasificado con problemas de alcoholismo (n=102). Otros resultados sorprendentemente bajos, son los ofrecidos por Castro et al (2012) con policías de la Escuela de Investigación Criminal de Bogotá (Colombia), que señalan que sólo un 4% de sus agentes consumían licor en su tiempo libre.

En población policial española existen muy pocos trabajos relacionados con este tema; Calve (1992) en su investigación con 1. 792 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía se interesó por el consumo de alcohol que realizaban los agentes (estudio que también ha sido reflejado por Muñoz, 1990 y Brufao, 1994). Concluyendo que:

El consumo de alcohol y el porcentaje de bebedores excesivos son muy superiores a los que se encuentran en la población general ajustada por edad y sexo y constituyen el principal problema de salud de los policías (p. 163).

Presenta una tabla de porcentajes de agentes policiales y población general según el tipo de bebedor (tabla 22) en la que se aprecia, en comparación a población general, un porcentaje menor de agentes que no beben, un porcentaje no muy diferente de agentes que beben ligero moderadamente o alto. Sin embargo, el porcentaje de consumidores excesivos en policías (16%) se muestra muy superior al encontrado en la población general (7%).

Tabla 22:

Distribución de los grados de bebedor en la muestra del CNP y en la población general*

TIPO DE BEBEDOR	% DE MUESTRA DEL CNP	% DE POBLACIÓN GENERAL
NO BEBE	5,5 %	20 %
LIGERO (< 25 c.c.)	33 %	30 %
MODERADO (25-50 c.c.)	22%	23 %
ALTO (50-100 c.c.)	23,5%	20 %
EXCESIVO (> 100 c.c.)	16 %	7 %

*Calve (1992, p. 150)

En referencia y con posterioridad a los resultados presentados en Calve (1992), Puelles (2008) señala que:

La Dirección General de la Policía acometió importantes reformas en los Servicios Sanitarios de ámbito interno. Transformó los servicios sanitarios, incluyendo una gran presencia de procedimientos característicos de la medicina del trabajo (como los reconocimientos médicos periódicos) e incorporando a profesionales sanitarios (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, enfermería) de otras administraciones, así como personal sanitario contratado. Estableció, también, el cierre de algunas “cantinas” situadas en dependencias policiales e impuso restricciones a la venta de alcohol en los comedores propios, permitiendo sólo el adecuado al consumo con la comida en consonancia con las recomendaciones de la OIT de evitar la disponibilidad de sustancias y la permisibilidad del consumo en el ámbito laboral (p.83).

Cruz (1995) presentó algunos datos acerca de la atención asistencial que, desde el año 1990 a Octubre de 1995, el equipo de Salud Mental de la Jefatura Superior de Policía de Madrid, dedicó a los policías con problemas relacionados con el alcohol. Destacando que casi la mitad de los funcionarios atendidos por este equipo de salud mental por problemas relacionados con el consumo de alcohol, fueron rehabilitados y reincorporados a sus puestos de trabajo (43'13%), el 7'84% permanecía de baja en el momento del estudio con tratamiento y en espera de una posible reincorporación, el 31'37% fue jubilado por enfermedad, el 5'88% pasó a situación de segunda actividad (edad o enfermedad) y el 10'78% se encontraba de baja temporal a la espera de una probable baja permanente.

Nieto & Pardo (1995) también realizaron otro interesante trabajo sobre el consumo de tabaco y alcohol de los funcionarios policiales destinados en la Jefatura Superior de Policía de Madrid. Este trabajo se basó en un análisis de datos de los 1.276 reconocimientos médicos realizados a los funcionarios, por la Unidad Regional de Sanidad de Madrid, en el contexto de los reconocimientos médicos periódicos efectuados en 1994. Los resultados señalaron que:

- El 40,43% eran abstemios o bebedores ocasionales.
- El 59,47% de la muestra bebían con mayor habitualidad pero el 85,52% de estos, bebían menos de 5 unidades/ día (1 U= 8grs. de alcohol al 100%).
- La población de riesgo se situaba en el 3,45% de la muestra con consumiciones de más de 7 U/día.

Concluyendo que, en la actualidad, el consumo de alcohol no presentaba un riesgo al que se viese sometido el colectivo policial de Madrid.

Tabla 23:
Consumo perjudicial de Alcohol en población policial y afin.

Muestra/Población	Resultados	Referencia
- 1.792 policías del CNP.	- El consumo de alcohol y el porcentaje de bebedores excesivos son muy superiores a los que se encuentran en la población general ajustada por edad y sexo y constituyen el principal problema de salud de los policías.	- Calve (1992)
- Total de policías atendidos (1990 a 1995) por el equipo de Salud Mental de la J. S. P de Madrid,	- El 43,13 de aquellos con problemas de alcohol, fueron rehabilitados y reincorporados a sus puestos de trabajo. -el 7'84% permanecía de baja en el momento del estudio (esperando incorporación). - el 31'37% fue jubilado por enfermedad. - el 5'88% pasó a situación de segunda actividad (edad o enfermedad). - el 10'78% se encontraba de baja temporal pero a la espera de una probable baja permanente.	- Cruz (1995)
- 1.276 reconocimientos médicos realizados (1994) a los policías de la JSP de Madrid,	- El 40,43% de abstemios o bebedores ocasionales. - El 59,47% consumo habitual pero el 85,52% de estos de menos de 5 unidades/ día (1 U= 8grs. de alcohol al 100%). - La población de riesgo se situaba en el 3,45% de la muestra, con consumiciones de más de 7 U/día. Concluyendo: el consumo de alcohol no presentaba un riesgo al que se vea sometido, como tal, el colectivo policial de Madrid.	- Nieto & Pardos (1995)
- 4.193 policías Australianos.	- 30,4% Alto riesgo de Dependencia (31,5% hombres y 22,6% mujeres).. - 2,8% Dependencia alcohólica (2,8% hombres, 2,4% mujeres).	- Davey, Obst & Sheehan (2000).
- 2.372 policías y 1.096 trabajadores del servicio operativo de ambulancias, todos ellos de Noruega.	- el 17,7% de los varones y un 9,1% de las mujeres, policías, presentaban un Consumo Perjudicial de Alcohol (AUDI). - el 16,6% de los varones y el 7,4% de las mujeres, del personal de ambulancia, presentaban un Consumo Perjudicial de Alcohol (AUDI).	- Sterud, Hem, Ekeberg & Lau. (2007).
- 246 Trabajadores varones de la Organización Local de la Lucha contra Incendios en Japón	- 43,9% Consumo Perjudicial de Alcohol (AUDI). - 13,8% Dependencia Alcohólica (AUDI).	- Hosoda, et al. (2012), p. 66.
- 1.125 policías de Kottayam, distrito de Kerala (India).	- El 9,1% fue clasificado con problemas de alcoholismo.	- Johns, Kumar & Varghese (2012) p. 201.

Señalar, a modo de síntesis, que los estudios presentados sugieren un consumo de alcohol superior por parte de los agentes policiales al de la población general. En Estados Unidos lo han situado en el doble (Violanti & Paton, 1999) y en otros países, se ofrecen cifras que señalan un 48/41% de consumo perjudicial en agentes de Gran Bretaña (Richmond et al. 1998), un 39,5% de bebedores excesivos o de alto riesgo en policías españoles (Calve, 1992), un 33,2% de alto riesgo o dependencia en agentes australianos (Davey, Obst & Sheehan, 2000) o sólo un 9,1% de problemas con el alcohol en policías de la India (Johns, Kumar & Varghese, 2012). Otras poblaciones laborales también han mostrado porcentajes de consumo importantes, superiores o similares a las de los agentes (Bomberos de Japón 57,7% en niveles de riesgo y dependencia o el personal de ambulancia en Noruega 16,6% varones con alto riesgo). Los estudios españoles muestran que la adopción de medidas asistenciales y preventivas en las organizaciones policiales, han resultado eficaces en la reducción de la problemática alcohólica y ponen como ejemplo la experiencia de la Jefatura Superior de Policía de Madrid (Cruz, 1995; Nieto & Pardo, 1995; Puellas, 2008).

3.8- Conducta suicida en población policial.

Diversos estudios se muestran interesados por analizar el impacto que la función policial conlleva sobre la depresión y la evolución hacia el suicidio (Johns et al. 2012, Meyer et al. 2003; Miller, 2005; Stuart, 2008; Violanti, 2004, 2009; entre otros). Algunos sugieren que la exposición al suicidio de otras personas, debe considerarse un factor de riesgo para el desarrollo de ideas, planes o intentos suicidas y que hay que considerar la función policial desde esta perspectiva ya que, los agentes policiales, a menudo investigan suicidios y están más expuestos que la población general a múltiples eventos negativos de la vida de otras personas.

Sin embargo, no se ha encontrado el apoyo empírico necesario que permita señalar la existencia de una tasa más elevada de suicidios entre los agentes policiales y la población general y tampoco se ha demostrado la existencia de relación entre el suicidio de los agentes y la función policial.

No existe consenso respecto a la importancia cuantitativa del suicidio entre policías. Hustson, et al. (1998) señalan que, considerando todos los tiroteos con intervención policial, el 11% (N=46) se debían a suicidios y que, estas muertes por suicidio, representaba el 13% de todos los homicidios cuyas víctimas eran policías. Violanti (2009) afirma que los policías tienen un riesgo dos veces mayor de morir quitándose ellos mismos la vida que de ser asesinados por algún criminal.

Distintos autores encontraron cifras de suicidio mayores entre policías que entre la población general. Schmidtke, Fricke, & Lester (1999) señalan una tasa de suicidios entre los agentes de policía alemanes, ligeramente superior a la encontrada en la población (25 por 100.000 vs 20 por 100.000); Vawda, Wyatt, Williams & Madu (2013), también informan de altas tasas de suicidios en el Servicio de Policía de Sudáfrica, con una tasa promedio de 74,5 suicidios por cada 100.000 entre los años 1994 y 2006, mayores a las tasas de suicidio ofrecidas por el Departamento de Salud de Sudáfrica (17,4 por cada 100.000) e, incluso, mayores que las de otras policías internacionales. Meyer et al. (2003) ya habían advertido que los agentes de policía de Sudáfrica presentaban una propensión 11 veces mayor a suicidarse que el resto de la población sudafricana. Violanti (2004) encontró, en una muestra de 115 agentes de policía de Notheastern (USA), que el 23,5% había manifestado ideación suicida (27

agentes). Berg et al (2003) encontraron que el 24% de los 3.272 policías de Noruega valorados, sentían que la vida no valía la pena y Violanti et al. (2009), en una muestra de 105 agentes de la policía urbana de Buffalo (Nueva York), encontraron una prevalencia de ideación suicida similar entre hombres y mujeres (25% mujeres y 23,1% hombres) siendo, en ambos casos, mayor a la tasa estimada en población general de Estados Unidos (situada en un 13,5%). Violanti, Robinson & Shen (2013), examinaron la mortalidad proporcional por suicidio en agentes de policía y funcionarios de prisiones, con respecto a la población activa de Estados Unidos durante los años 1999, 2003 a 2004, y 2007, señalando un mayor riesgo entre policías (un aumento del 82%) que entre funcionarios de prisiones (un aumento del 41%).

Johns et al. (2012) estudian una muestra de 1.125 policías de Kottayam, distrito de Kerala (India) y, entre otros hallazgos, encontraron que el 14,6% (n=34) presentaban pensamientos o intentos suicidas. Es preciso recordar que, como señalan Jain, Bhatia & Mathur (2012) en la India, el intento de suicidio es un delito punible, castigado con pena de prisión menor de hasta un año y/o con multa, según el artículo 309 del código penal (p. 191). La legislación vigente hace que allí sea difícil comprobar el número real de suicidios e intentos y que, con frecuencia, se procure presentar este tipo de muertes como accidentes para evitar la intervención policial y judicial.

Por otra parte, otras investigaciones arrojan tasas similares de suicidios entre los policías y la población general. Este es el caso de Kapusta et al (2010) que encontró una tasa de suicidios en la Policía Federal de Austria de 30,2 entre los hombres y de 1,8 entre mujeres (por cada 100.000), tasa similar a la encontrada en población general del país cuando se ajustó considerando el sexo (30,5 en hombres y 12,5 en mujer por cada 100.000) o de la investigación realizada por Marzuk, Nock, Leon, Portera & Tardiff (2002) que también encontró una tasa de suicidios similar o menor en policías, respecto a los residentes en la ciudad de Nueva York (14,9 en policías, respecto a 18,3 en residentes, por 100.000 personas/año). Autores como Daniel & Clark (2001) o Hem, Berg & Ekeberg (2001), entre otros, coinciden al señalar que no está suficientemente documentada la existencia de una elevada tasa de suicidios entre policías. Sin embargo, si existe una generalizada preocupación respecto al elevado porcentaje de estos suicidios que se realizan con el arma de fuego reglamentaria. Cuomo & Martineo (2001) señalan que el 90% de los agentes italianos que se quitan la vida, eligen el arma.

Daniel & Clark (2012) recuerdan que el agente policial promedio que se suicida, corresponde con un hombre de 38,7 años de edad que lleva 12,2 años en el Cuerpo policial y pertenece a una escala básica, por lo general, por debajo del rango de sargento (88,7 por ciento).

Otros colectivos laborales armados, también se han interesado por estudiar el suicidio entre su personal. Belik, Stein, Asmundson & Sareen (2009) encontraron una prevalencia de intentos de suicidio durante su vida, en una muestra de 8.441 personas de las Fuerzas Armadas Canadienses, del 2,2% (hombres) y 5,6% (mujeres) y en los últimos trabajos publicados, se han considerado que las tasas de suicidio entre militares estadounidenses habían superado las tasas encontradas en población civil. Kalmbach & Garner (2015), señalan que aproximadamente 34.000 americanos se quitan la vida cada año (94 por día) y que, de ellos, 18 son veteranos (20%). Recuerdan que antes de 2007, había proporcionalmente más suicidios en la población general que en el ejército y que posteriormente el patrón se ha invertido. Reconocen que, al menos, en tres Cuerpos militares los suicidios han aumentado (Armada, Infantería de Marina y Fuerzas Aéreas).

Es importante, no obstante, que se consideren las tasas de suicidio en comparación con las de la población general una vez ajustadas por edad y sexo ya que las poblaciones policiales y militares suelen tener un mayor porcentaje de varones; sexo que se caracteriza por un mayor riesgo de conductas de riesgo, consumo de alcohol, violencia y eficacia en la ejecución del suicidio.

Un enfoque original e innovador en el estudio del suicidio de los agentes, es el ofrecido por Violanti, Mnatsakanova & Andrew (2013) quienes, en vez de valorar la ideación suicida, exploraron el nivel de identificación con la vida, en una muestra de policías de Nueva York, en la que encontraron que el 18,5% manifestó una identificación ligera, el 32,3% moderada, el 29,2% fuerte, el 14% neutral y el 6% se identificó con la muerte.

Por otra parte, aunque estudios como el de Violanti, Gu, Charles, Fekedulegn, Andrew & Burchfiel (2012) sugieren un mayor riesgo de suicidio entre los policías en activo, respecto a los retirados, no se ha demostrado la existencia de relación entre el suicidio de los agentes y la función policial. Algunas investigaciones han encontrado relación entre los sucesos traumáticos y el suicidio pero no sucede lo mismo con la adscripción a puestos policiales operativos o con la exposición al despliegue militar.

Belik et al. (2009), demostraron que los eventos traumáticos sexuales y otros eventos interpersonales estaban asociados de forma significativa con los intentos de suicidio en una muestra de militares canadienses en activo y, en población policial, el estudio de Steyn, Vawda, Wyatt, Williams & Madu (2013) encontraron que entre los criterios del TEPT que ayudaban a predecir el suicidio de estos agentes, destacaban los altos niveles de hiperexcitación y, en menor medida, los pensamientos intrusivos. Sin embargo, el estudio de Davis, Witte, Weathers & Blevins (2014), en una muestra de estudiantes, sugirió sin embargo que existía una relación única entre el síntoma de embotamiento del TEPT y la ideación suicida pasiva.

Violanti (2004) encontró que la exposición a eventos traumáticos y la sintomatología del trastorno por estrés postraumático, incrementaban el consumo de alcohol y la ideación suicida, en una muestra de policías de Notheasten (USA), y que el efecto combinado de síntomas de TEPT y el mayor consumo de alcohol, conducía a un riesgo diez veces mayor de ideación suicida, respecto a aquellos otros agentes con bajos niveles de trauma.

Kalmbach & Garner (2015) apreciaron que algunas Unidades militares de los Estados Unidos de América, como la Guardia Nacional o Unidades de la Reserva, que nunca habían formado parte de un despliegue militar, también mostraban un aumento de suicidios. El 31 % de los Marines que se suicidaron en el año 2009 y el 26 % de los suicidios de la Armada, nunca habían participado en un despliegue.

En el trabajo que Meyer et al. (2003) realizaron con policías uniformados de la provincia de Cabo (Sudáfrica), se observaron seis variables eficaces a la hora de detectar policías con alta ideación suicida: intentos previos de suicidio, el uso de técnicas de afrontamiento pasivo, el estado de salud, el uso del alcohol, la carencia de afrontamiento centrado en el problema y el estrés por demandas específicamente policiales. Los intentos previos de suicidio, explicaron el 8% de la varianza en ideación suicida y el afrontamiento pasivo explicó el 3%. Mientras que el uso del alcohol, la carencia de afrontamiento centrado en el problema y los estresores por demandas específicamente policiales, explicaron un 1% respectivamente.

Las dificultades en las relaciones de pareja han sido señaladas como un importante factor de riesgo suicida en los policías (Daniel & Clark, 2012) y se señala un

gran peso de los factores personales. Según O'Hara, Violanti, Levenson & Clark (2013), los factores personales constituyen el 83% de los casos.

Violanti et al. (2009) consideran el matrimonio, un factor de protección respecto a la ideación suicida, en su estudio con una muestra de policías de Buffalo, Nueva York. Especialmente entre las mujeres policías, sobre todo cuando tienen hijos y especialmente si estos son menores de dos años. Kalmbach & Garner (2015) señalaron que el 50% de los militares que se habían suicidado en el 2007, tenían una reciente relación fallida.

Como recuerdan Rizo & Barrios (2012), en España el suicidio también ha constituido un elemento de preocupación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Estos autores han presentado datos respecto al número de intentos y suicidios consumados de los agentes de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía entre los años 1990 a 2004 (tabla 24).

Tabla 24:
Suicidios e Intentos de suicidios, en el Cuerpo de la Guardia Civil y en el Cuerpo Nacional de Policía (1990/2004)*

AÑO	CUERPO GUARDIA CIVIL		CUERPO NACIONAL DE POLICÍA	
	SUICIDIOS	INTENTOS	SUICIDIOS	INTENTOS
1990	14	11		
1991	12	11	13	3
1992	13	7	15	3
1993	14	9	18	5
1994	34	10	15	2
1995	18	19	12	2
1996	21	23	11	0
1997	21	15	16	4
1998	18	16	13	4
1999	19	42	14	6
2000	14	26	17	0
2001	13	31	10	3
2002	23	35	19	4
2003	8	26	12	4
2004	24	15	8	2
Total	266	296	193	42
Media	17,73	19,73	13,78	3

*datos anuales obtenidos de Rizos y Barrios, 2012, p. 23.

Por último, resulta interesante señalar alguna de las propuestas preventivas más significativas. Violanti (2004) consideró en sus conclusiones que la intervención tras la exposición al trauma del tipo debriefing psicológico, recomendado por Mitchell (1983), así como la formación en prevención de suicidios, podrían actuar como catalizadores de la terapia para los agentes afectados de Trastorno por Estrés Postraumático y ayudar a reducir posibles consecuencias postraumáticas como la ideación suicida o el consumo de alcohol. En este sentido, es preciso recordar que el debriefing (CISD) es sólo un componente del programa para la intervención frente al estrés que puede provocar la intervención en incidentes críticos (el CISM) y como recuerdan Everly & Mitchell (2000) cualquier programa de intervención en crisis conlleva cuatro objetivos generales: La estabilización, la reducción o mitigación de signos y síntomas agudos, la

restauración del funcionamiento adaptativo, así como el triaje que determina la necesidad de una atención especializada.

Por otra parte, Mishara & Martin (2012) han presentado el programa de prevención de suicidios de las Fuerzas Policiales de Montreal, basado en tres componentes principales: Formación específica para todas las Unidades, establecimiento de un programa de recursos en la propia la policía y la capacitación de mandos y representantes sindicales. Según señalan, tras la aplicación del programa, se redujo en un 79% los suicidios (tasa de 6,4 por 100.000), reducción que no guardó relación con las experimentadas en otras Unidades policiales de Quebec (tasa de 29,0 por 100.000), en las que no se había implantado el programa.

En la tabla 25, se presentan los principales resultados que ofrece la investigación acerca de la ideación, tentativas o suicidios consumados de la población policial internacional.

Tabla 25:

Ideación, intentos o suicidios en población policial internacional.

MUESTRA	RESULTADOS	REFERENCIA
- Revisión incidentes armados con intervención policial investigado por el Departamento del Sheriff del Condado de Los Ángeles de 1987 a 1997.	-El suicidio de los policías representaba el 11% (n = 46) de todos los incidentes policiales con arma de fuego y el 13% de todos los homicidios de agentes.	- Hutson (1998).
- Población policial de Italia.	- 77 suicidios ocurridos entre 1995 a 2001 (lo que supone una media de 11 al año).	- Cuomo & Mantineo (2001)
- Revisión de certificados de defunción de la ciudad de Nueva York policías City desde 1977 a 1996 (N = 668);	- La tasa de suicidio de la policía fue de 14,9 por 100.000 personas-año. Mientras que resultó de 18,3 por 100.000 personas-año, entre los residentes de la ciudad de NY.	- Marzuk, Nock, Leon, Portera & Tardiff (2002).
- 3.272 policías de Noruega	- el 24% sintió que la vida no valía la pena. - el 6,4% pensó seriamente en el suicidio. - el 0,7% intentó suicidarse.	- Berg et al. (2003)
- Meta-análisis.	-las tasas de suicidio basado en cortos periodos de tiempo fueron significativamente más altos que para los plazos largos. Hubo diferencias geográficas (tasas mayores en América y Europa, respecto al Caribe y de Asia).	- Loo (2003).
- Oficiales de Policía de Sudáfrica (SAPS, South African Police Service).	- Los oficiales de Policía de Sudáfrica, presentaban una propensión 11 veces mayor a cometer suicidio que la población general de Sudáfrica.	- Meyer, et al. (2003). p.882.

MUESTRA	RESULTADOS	REFERENCIA
- 307 miembros de policía uniformada de la Provincia Oriental del Cabo (Sudáfrica).	- el 2,28% de la muestra había intentado suicidarse en el último mes. - el 4,96% de los miembros de la policía uniformada, tenían un nivel significativo de ideación suicida (Adult Suicide Ideation Questionnaire).	- Meyer, et al. (2003). p. 887 y p.897.
- 115 policías de Northeastern Police Agency. (USA)	La exposición a eventos de trabajo y la sintomatología del T.E.P.T incrementaban el consumo de alcohol y la ideación suicida. Consideró, también, que el efecto combinado del T.E.P.T con el consumo perjudicial de alcohol, conducía a un riesgo diez veces mayor de ideación suicida, respecto a aquellos con un nivel bajo de trauma.	- Violanti (2004).
- 105 Urban Police Officers de Buffalo, Nueva York.	- La prevalencia de ideación suicida fue similar entre mujeres (25%) y Hombres (23,1%).	- Violanti, et al. 2009. p. 45.
- Agentes de policía de la Fuerza de la Policía Federal de Austria	-Las tasas de suicidio entre los agentes de la policía parecen comparables a las de la población general ajustada por edad y sexo (30,2 en hombres y 12,5 en mujeres).	- Kapusta et al. (2010)
- 1.125 policías de Kottayam, distrito de Kerala (India).	- el 14,6% (n=34) habían presentado pensamientos o intentos suicidas.	- Johns et al. 2012, p.201.
- Programa de prevención del suicidio para los miembros de la fuerza de policía de Montreal.	-disminución significativa del 79% de los suicidios (tasa de 6,4 por 100.000) y ninguna disminución comparable en las muertes por suicidio en la policía en otras partes de la provincia de Quebec (tasa de 29,0 por 100.000)	- Mishara & Normand (2012).
- Compara las tasas de suicidio entre policía en activo y oficiales retirados.	- Los resultados sugieren un mayor riesgo de suicidio entre los policías en activo que entre aquellos ya retirados.	-Violanti, Gu, Charles, Fekedulegn, Andrew & Burchfiel (2012)

MUESTRA	RESULTADOS	REFERENCIA
- 298 departamentos de policía de EEUU, con un total de 119.624 agentes.	- La tasa de suicidio anual resultó ser significativamente mayor en aquellos departamento de policía más pequeños Sugiriéndose, como probables razones: la falta de disponibilidad de asistencia en salud mental, un mayor aumento de carga de trabajo y peligro y la mayor visibilidad en la comunidad.	-Violanti, Mnatsa, Burchfiel, Hartlev & Andrew (2012)
- 300 agentes de policía de la Comisaría Provincial de Limpopo (Sudáfrica).	- Algunos criterios del TEPT pueden predecir la ideación suicida, concretamente los altos niveles de hiperexcitación y, en menor medida, los pensamientos intrusivos.	- Steyn Vawda, Wyatt, Williams & Madu (2013)
- Policías de New York.	- Los agentes policiales tenían diferentes niveles de identificación con la vida: ligera (18,5%), moderada (32,3%), y fuerte (29,2%). El 14% eran neutrales en su identificación con la vida y el 6% se identificó con la muerte.	-Violanti, Mnatsakanova & Andrew (2013)
- Suicidio de agentes de policía, detectives, investigadores de crímenes y funcionarios de prisiones con respecto a la población activa de Estados Unidos durante 1999, 2003 a 2004, y 2007.	- Señalan un mayor riesgo de suicidio entre policías (un aumento de 82%) y funcionarios de prisiones (un aumento del 41%).	Violanti, Robinson, Shen (2013),

A modo de síntesis, señalar que el suicidio es un elemento de preocupación en las organizaciones policiales aunque existe una importante falta de consenso respecto a la magnitud del problema, en relación a otros grupos de personas y respecto a la existencia o no de relación con la función policial.

Entre las variables que la literatura relaciona con la ideación suicida, entre los policías, destacan: el efecto combinado de síntomas de TEPT y consumo de alcohol, variable que aumenta diez veces el riesgo de este tipo de ideación, las pérdidas y problemas de pareja, los eventos traumáticos sexuales experimentados a lo largo de la vida, los intentos previos de suicidio, el uso de estrategias pasivas de afrontamiento, el uso de alcohol, la carencia de afrontamiento centrado en el problema y los estresores por demandas específicamente policiales.

CAPÍTULO IV: AFRONTAMIENTO, RESILIENCIA Y PERSONALIDAD RESISTENTE.

4.1. Introducción.

En los capítulos I, II y III nos ha interesado conocer la importancia que tienen los factores emocionales en el rendimiento laboral, se ha definido la exigencia emocional de trabajo y otros conceptos relacionados con ella para poder plantearnos un nuevo enfoque en el estudio de la emoción evocada por las tareas profesionales. También hemos abordado la función policial desde la exigencia y carga emocional de trabajo y revisado estudios actuales sobre desadaptación emocional de los agentes policiales en distintos países. Tras conocer todas estas características del trabajo policial, se hace preciso investigar si alguna característica personal de los agentes policiales pueden servirles de ayuda en la gestión de las emociones evocadas por su labor.

El presente capítulo señala algunos aspectos generales de los conceptos de afrontamiento, resiliencia y personalidad resistente, con el deseo de que sirvan para distinguir y relacionar los tres términos. También se revisan aquellos trabajos dedicados a investigar estos temas en muestras específicamente policiales.

Los estudios realizados en población policial, se presentan divididos en dos apartados: los que abordan las estrategias de afrontamiento y los que plantean aspectos de la resiliencia o la personalidad resistente. A su vez, la abundancia de estudios acerca de las estrategias de afrontamiento en poblaciones policiales nos ha permitido ordenarlos en cinco subapartados: las estrategias más utilizadas, las que se relacionan con la desadaptación, la búsqueda de apoyo social, la influencia de la edad/experiencia en el afrontamiento y un último apartado que muestra algunos resultados sobre otros tipos de estrategias utilizadas por los policías.

4.2- Aspectos generales del afrontamiento, la resiliencia y la personalidad resistente.

Los tres conceptos planteados representan las respuestas de las personas ante situaciones de estrés, adversidad o reto y pretenden señalar qué maneras de esforzarse pueden suponer una ventaja a las personas que las realizan. Se habla de esfuerzos cognitivos, comportamentales o de actitudes que facilitan el éxito ante determinados factores de estrés, adversidad o reto.

Es necesario recordar alguna definición de estos tres conceptos para comprender su relación y diferencias. Briones (2007) recuerda la conceptualización que, Craver et al. 1996, apunta sobre las *estrategias de afrontamiento*, esto es:

Los esfuerzos cognitivos y conductuales que desarrollan las personas para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (p. 44).

El término *resiliencia*, como recuerda Monroy & Palacios (2011), se desarrolló para describir la resistencia relativa a las experiencias psicosociales de riesgo y como un

proceso de afrontamiento ante la adversidad, cambio u oportunidad. Sin embargo, se trata de un concepto amplio que no involucra sólo las estrategias conductuales y cognitivas sino que comprende procesos genéticos, biológicos, psicológicos y también dinámicos.

La resiliencia, como señalan Garrosa, Moreno-Jiménez, & Ladstätter (2013) puede entenderse de dos maneras diferentes, ya sea como un resultado positivo obtenido o como una actitud personal que ayuda en el proceso. Cuando se habla de la resiliencia desde esta segunda perspectiva, algunos autores, consideran más apropiado hablar de *hardiness* “*resistencia*”. Garrosa et al. (2013), lo explica así:

La definición de *resiliencia* varía en función de la pregunta que nos hagamos y de los objetivos de la investigación y su puesta en práctica, esto es, la resiliencia se puede definir en términos de la naturaleza de los consecuentes como respuesta eficaz al estrés, en término de los factores que interactúan con el estrés y que actúan como factores causales o antecedentes del resultado positivo. Estas cuestiones también tratarían de explicar si la resiliencia es la variación en términos de los resultados positivos ante una situación estresante o si la resiliencia es una cualidad de la persona que permite resolver de forma eficaz el estrés. (p. 343-344)

Ruter en 1985 (citado en Monroy & Palacios, 2011) explica la *resiliencia* así:

A lo largo de la vida el ser humano puede enfrentar eventos o experiencias estresantes que resultan negativas y que pueden contribuir al desarrollo de psicopatología. Sin embargo, los humanos tenemos la capacidad de adaptarnos a estas experiencias. A esta capacidad la podemos llamar *resiliencia*. (p. 239)

Bartone (2012), tomando como ejemplo la organización militar, señala algunos factores que afectan a la resiliencia. Distingue factores de carácter individual, de política organizacional y de la estructura organizativa pero recuerda la existencia de una constante interacción, influencia, de unos factores con otros (figura 3). Considera que los factores individuales resultan fundamentales desde el inicio y que deben ser contemplados en los procesos de selección, así como fomentados mediante la formación y el adiestramiento. Reconoce que muchos aspectos de las políticas organizacionales (reglamentos, políticas de rotación, pautas del despliegues, comunicación de los líderes...) también influyen en la capacidad de recuperación de sus miembros, esto es, en cómo la organización y las personas que la componen responderán ante acontecimientos

difíciles y estresantes. Aspectos puramente estructurales como el tamaño, el tipo y la configuración de las Unidades, también pueden resultar más o menos apropiados para responder a las demandas profesionales de una situación determinada.



Figura 3:
Factores que afectan a la resiliencia (Bartone, 2012).

Entre los autores que optan por distinguir la conceptualización de la resistencia y la resiliencia, se encuentra Violanti et al. (2014) que define la *resistencia (hardiness)* como la capacidad para afrontar con valentía las situaciones difíciles y la *resiliencia*, como la capacidad de recuperarse después de un evento negativo y de retornar rápidamente al equilibrio a través del afrontamiento. Considera que la resistencia, la resiliencia y la *vulnerabilidad*, esta última definida como la fuerza que presiona al estresor sobre el individuo, pueden influir en la manera en que se vive y se interpretan los factores de estrés. Si los factores de estrés se abordan adecuadamente, pueden resultar una experiencia de crecimiento y desarrollo personal.

En este planteamiento global, la *Personalidad Resistente* se sitúa como un concepto concreto. Es presentado por Kobasa y Maddi en un artículo de la revista *Family Circle* en 1972 que defendía la idea de protección de este tipo de personalidad frente a los estresores (Peñacoba & Moreno, 1998). Se trata de un patrón de personalidad que conlleva una serie de actuaciones y acciones que ayudan a transformar las situaciones estresantes, potencialmente desastrosas, en oportunidades de crecimiento (Maddi & Martínez-Martí, 2008) y que está constituida por tres actitudes: el compromiso, el control y el reto, descritas en Maddi & Martínez-Martí (2008) de la siguiente manera:

El compromiso es la creencia de que, a medida que los acontecimientos estresantes aumentan, es importante implicarse con las personas, las cosas y el entorno, en lugar de desvincularse, aislarse, o alienarse de los mismos. La actitud de control tienen que ver con la creencia de que es mejor seguir luchando por tener una

influencia en los resultados de los sucesos que pasar alrededor, en lugar de caer en la pasividad y la impotencia. Finalmente, la actitud de reto significa asumir que la vida tiene una faceta estresante por naturaleza y querer aprender continuamente de la experiencia, ya sea ésta positiva o negativa, en lugar de vivir siempre sobre seguro, evitando las incertidumbres y posibles amenazas. (p. 218-219).

Garrosa et al. (2013) recuerdan que el concepto de hardiness deriva del de *valentía* y señala que:

Los individuos hardiness tienen una probabilidad mayor de desafiar a la adversidad y no detienen su acción por el miedo, al contrario, se implican en las situaciones difíciles esgrimiendo sus valores, tratando de ayudar a la comunidad y consiguiéndose acercar al cambio, asociado a las situaciones de estrés, de manera natural (p.346-347).

Peñacoba & Moreno (1998) relacionan el concepto de Personalidad Resistente con las estrategias de afrontamiento y no con el autocontrol emocional. Señalan que, desde la conceptualización del reto, el autocontrol emocional no sería necesario puesto que no se percibe el cambio como amenaza y que los individuos comprometidos evitan el distanciamiento, utilizan estrategias de coping adaptativas e inhiben las estrategias de coping poco adaptativas (de tipo evitativo o de negación) como la despersonalización en el burnout. También refieren que las personas con puntuaciones elevadas en reto, utilizan mecanismos adecuados como el “coping transformacional” que les permite enriquecerse a través de situaciones complicadas y difíciles. Consiguen obtener consecuencias positivas de estas situaciones.

Los sujetos con Personalidad Resistente, esto es, que tienen altas puntuaciones en compromiso, control y reto, conseguirían manejar mejor el estrés al utilizar estrategias de afrontamiento más adaptativas. Kobasa, observó en 1982 (citado en Moreno et al. 2000) que el uso del coping regresivo, definido como la tendencia a evitar, retirarse y negar los problemas que existen en la vida, escapando de la situación sin resolverla, se encontraba inversamente relacionado con la cualidad de compromiso. Pierce & Molloy (1990) encontraron que tanto el uso de coping regresivo como las puntuaciones bajas en Personalidad Resistente, se encontraban asociadas a altos niveles de burnout en profesores de enseñanza secundaria.

Desde la perspectiva del afrontamiento, al igual que desde el constructo de la personalidad resistente, se está abogando por una conceptualización dinámica. Se percibe a la persona como alguien que se va construyendo de forma continua a través de sus experiencias.

Con carácter general, se ha consolidando la idea de que el afrontamiento es un proceso dinámico que se puede modificar en consonancia con cada situación concreta

que se debe vencer y a la correspondiente evaluación que el individuo establezca pero aceptando, por otra parte, que los individuos tienden a presentar preferencias consistentes en su propio estilo de afrontamiento, cierta disposición que se emplea ante una amplia gama de situaciones (Meyer et al. 2003). Parece prevalecer esta concepción interaccionista que resulta del producto persona-situación, donde el afrontamiento es tanto un proceso dinámico, cambiante, determinado por las situaciones, como un proceso individualmente distinto, influenciado por rasgos y experiencias personales (Pérez. 2013).

Se aboga por un planteamiento integrador (Peñacoba et al. 2000; Pérez, 2013) en el que la elección de la estrategia de afrontamiento, dependerá tanto de factores contextuales (la situación-problema) como de las características de la personalidad del sujeto. Así, por un lado, las estrategias de afrontamiento adaptativas pueden variar en relación a las distintas características de la fuente de estrés pero, por otra parte, las distintas características de la situación estresante pueden hacer que una misma persona reaccione de diferente manera. Siendo también importante conocer las características de la personalidad que influyen en la elección de distintas estrategias.

Desde el planteamiento de la Personalidad Resistente, tampoco se presenta una conceptualización del individuo como un portador de una serie de rasgos internos y estáticos, sino como alguien que de forma continua y dinámica va construyendo su personalidad a través de sus acciones (Peñacoba & Moreno, 1998). Remor, Amorós & Carrobles (2010) hablan de fortalezas y recursos psicológicos, conceptualizándolos como:

Características positivas de la personalidad que pueden actuar dirigiendo u organizando el comportamiento en diferentes situaciones. Son características disposicionales que se repiten a lo largo del tiempo y en distintas situaciones y que se desarrollan o se modifican a partir de las interacciones del individuo con otros individuos o con el entorno. (p. 49).

A modo de síntesis, recordar que los tres conceptos señalados (afrontamiento, resiliencia y personalidad resistente) coinciden al representar una respuesta de las personas ante situaciones de estrés, adversidad o reto. Al hablar de afrontamiento o de Personalidad Resistente, se delimita el concepto a factores personales (un esfuerzo cognitivo, conductual o una actitud de las personas que puede ayudarles en el desarrollo hacia el éxito) mientras que cuando se habla de resiliencia se están incorporando tanto los factores individuales como los biológicos, sociales, organizacionales, genéticos etc. Otro matiz conceptual importante es que el afrontamiento se establece, por definición, tras una evaluación de la situación como excedente o desbordante, mientras que la personalidad resistente funciona incluso sin necesidad de esta evaluación, entendiendo la situación como un reto.

4.3- Estrategias de afrontamiento en poblaciones policiales o afines.

Resulta imprescindible revisar la literatura científica con el fin de conocer las estrategias más utilizadas por los agentes policiales y algunas poblaciones laborales con características afines, así como los resultados encontrados respecto a las estrategias adaptativas/desadaptativas, la búsqueda de apoyo social, la influencia de la experiencia profesional en el afrontamiento y algunas otras estrategias.

4.3.1- Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los policías.

Duran (2001) explora las estrategias de afrontamiento que con mayor frecuencia son utilizadas por los agentes de la policía local de Málaga (España) ante los problemas laborales (tabla 26). Encontró que las principales estrategias de afrontamiento utilizadas son de las denominadas activas, esto es, centradas en el problema. Le llamó la atención el uso frecuente (49,5%) de un afrontamiento basado en mantener al margen los sentimientos personales pero explicó que su utilización no podía ser considerada un indicativo de despersonalización (tratar a otros como si fueran objetos, actitud cínica, etc.) sino que se encuentra vinculada a la demanda organizacional.

Tabla 26:

Estrategias de afrontamiento más habituales en Policías Locales de Málaga (Duran 2001, p.326)

Comentar los problemas con los superiores y compañeros.	89,2 %
Informarme/buscar más detalles sobre la situación.	82,4 %
Formarme para aumentar la capacidad de afrontamiento.	77 %
Buscar el lado positivo de la situación.	75,2 %
Mantener al margen los sentimientos personales.	49,5 %

Sin embargo, Pietrantonio et al. (2003) recuerdan que cuando se consideran las características del trabajo policial, en el sentido de la variabilidad de situaciones y eventos estresantes que deben afrontar los agentes y que no tienen una única solución, el uso de estrategias de afrontamiento centradas en el problema puede ser, en muchos casos, ineficaz e incluso aumentar la incomodidad producida por el estrés. Sugiere que el agente de policía debe utilizar diferentes tipos de afrontamientos para hacer frente al malestar debido al estrés.

Pacheco (2004) investiga, mediante análisis funcional de la conducta, una muestra de 152 policías locales en activo pertenecientes a municipios de la provincia de Valencia. Valorando cómo afecta el trabajo policial al individuo y cómo éste dispone de estrategias de afrontamiento apropiadas para hacer frente a las situaciones conflictivas y a las reacciones emocionales negativas que experimentan. La estrategia de afrontamiento más utilizada por parte de estos policías locales, ante la situación laboral concreta, fue la de respirar hondo (20%), mientras que la estrategia de afrontamiento a largo plazo más utilizada, fue practicar deporte regularmente (24,16%) (Tabla 27).

Tabla 27:

Estrategias de afrontamiento de policías locales de Valencia*

Estrategias afrontamiento en la situación	Estrategias afrontamiento a largo plazo
- Respirar hondo (20,00%).	- Practicar deporte regularmente (24,16%).
- Pensar positivamente y minimizar lo negativo (7,5%).	- Desconectar del trabajo en casa (no hablar, no llevarse trabajo pendiente, intentar no recordar hechos) (22,50%).
- Prepararse para dar respuesta profesional (7,5%).	- Realizar aficiones (12,50%).
- Pensar detenidamente antes de actuar (6,67%).	- Disfrutar de la familia y amigos (11,72%).
- Contar hasta 10 antes de actuar (4%).	-Relajación, yoga (5,00%)
- Evitar implicarse y desconectarse mentalmente de ciertas situaciones (2,5%).	- Leer (4,16%)
- Empatizar, comunicarse con compañeros (7,33%).	- Otros (descansar en tiempo libre, fomentar relación compañeros fuera de trabajo, aplicar solución problemas, uso medicamentos) (6,67%).

*Pacheco (2004), p.103.

Briones (2007) valora las estrategias de afrontamiento (COPE) utilizadas por una muestra de 115 Carabineros de Unidades especializadas de Chile. Encontrando que las estrategias más utilizadas eran:

- La reinterpretación positiva-crecimiento personal, estrategia emocional mediante la cual es posible disminuir el estrés y constituir una transacción menos estresante tendiente a enfocarse finalmente en los problemas (Media: 12,67; DT: 1,96).
- La planificación, que consiste en pensar acerca de cómo afrontar el estresor, incluyendo todas las estrategias y pasos posibles para obtener una mejor aproximación al problema (Media: 12,27; DT: 2,74).
- El afrontamiento activo, entendida como aquellos pasos activos para tratar de cambiar las circunstancias estresoras o aminorar sus efectos (Media: 11,73; DT: 2,48).
- La religión, que también sirve como apoyo emocional (Media: 11,70; DT: 2,86).

Las estrategias menos utilizadas fueron las de negación, desconexión conductual y consumo de alcohol (Tabla 28) consideradas estrategias disfuncionales.

Tabla 28:
Estrategias de Afrontamiento (COPE) policías Carabineros de Chile*

ESTRATEGÍAS DE AFRONTAMIENTO	MEDI A	D. E.	MÍN.	MÁX.	N
-Afrontamiento Activo.	11,73	2,48	4	16	115
-Planificación.	12,27	2,74	6	16	115
-Religión.	11,70	2,86	4	16	115
-Reinterpretación Positiva y Crecimiento Personal.	12,67	1,96	8	16	115
-Búsqueda de Apoyo Social Instrumental.	10,62	2,58	4	16	115
-Supresión de Actividades Distractoras.	10,00	2,28	4	16	115
-Refrenar el Afrontamiento.	10,16	2,30	4	16	115
-Búsqueda de Apoyo Social Emocional.	10,37	3,20	4	16	115
-Aceptación.	10,91	1,94	5	15	115
-Centrarse en las Emociones.	7,65	2,28	4	14	115
-Desconexión Mental.	8,10	2,18	4	16	115
-Humor.	6,83	2,72	4	16	115
-Negación.	5,97	1,86	4	11	115
-Desconexión Conductual.	5,62	1,76	4	11	115
-Consumo de Alcohol o Fármacos.	4,33	1,04	4	10	115

* Briones, D. 2007, p. 46.

Shunmaga & Jeya (2012) estudian 150 policías de grado III de 52 Comisaría de policía del distrito de Thoothukudi, en Tamil Nadu (India) y encuentran que estos agentes siguen estrategias positivas de afrontamiento ante los eventos estresantes, siendo lo más frecuente: “Obligarme a esperar el momento oportuno para hacer algo”, “pienso sobre cómo puedo manejar el problema”, “Me aseguro de no empeorar las cosas por una acción inmediata” o “me acostumbro a la idea de lo que pasó” (p.46).

4.3.2- Estrategias de afrontamiento desadaptativas.

Algunos autores (Band & Manuele, 1987) sugieren que los agentes policiales presentan un importante afrontamiento desadaptativo, en base a los porcentajes de depresión, consumo de alcohol y desarrollo de dolencias físicas en estas organizaciones y señalan una posible tendencia a beber con exceso como forma de afrontar situaciones. Sin embargo, desde los modelos de afrontamiento se sigue procurando encontrar qué estrategias pueden facilitar el éxito, resultan adaptativa, y cuáles perjudican la resolución del problema, resultan desadaptativas.

Hart, Wearing & Headey (1995) encuentran que cuando los agentes policiales intentaban afrontar las experiencias de trabajo estresantes con un estilo de afrontamiento enfocado a la emoción, esto es, enfocando su atención en la respuesta emocional, era más probable que se apreciase un incremento de problemas en el trabajo y una menor calidad de vida. Mientras que cuando las afrontaban con un estilo de afrontamiento enfocado en el problema, esto es, gestionando u ocupándose directamente del evento estresante, era más probable que experimentase una mayor motivación en el trabajo y una mayor calidad de vida. Sin embargo, no ofrecieron datos sobre el grado en que los agentes policiales usaban una u otra estrategia.

Sanjuán & Magallares (2007) también consideran desadaptativo el afrontamiento centrado en la emoción. Estudian las estrategias de afrontamiento que

emplean las personas que poseen un estilo explicativo negativo y las utilizadas por aquellos que presentan un estilo explicativo autoensalzante. La investigación, revela relación entre el estilo explicativo negativo y la tendencia a emplear las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y a no utilizar las dirigidas a la solución directa de los problemas. Este estilo de afrontamiento centrado en la emoción mediaba entre el estilo atributivo negativo y el estado de ánimo negativo. También encontraron relación entre el estilo explicativo autoensalzante y el empleo de estrategias de afrontamiento dirigidas a la solución directa de los problemas que, a su vez, se relacionan negativamente con el desarrollo de síntomas depresivos y con la utilización de estrategias centradas en la emoción.

El trabajo de Collins & Gibbs (2003) con 873 agentes de Policía de Condado en el Reino Unido, puso de manifiesto que los patrones de conducta para afrontar el estrés eran significativamente diferentes entre los policías considerados “probables casos” de patología mental y aquellos que puntuaba como “no-caso”. Los “probables casos” respondían al estrés con conductas negativas, evitativas, tendiendo a trabajar más duro, en casa y a guardarse las cosas para sí mismo, en vez de tomar descanso, delegar tareas o hablar con los compañeros. Resultaban menos propensos a realizar ejercicio físico para liberar la tensión, los fumadores aumentaban el consumo y los no fumadores tenían un mayor riesgo de empezar a fumar y, además, eran más propensos a pagar el estrés sobre sus compañeros o sobre el público.

Kopel (1996) encontró que los veteranos de guerra y los policías con Trastorno por Estrés Postraumático, tendían a utilizar más conductas de afrontamiento ante el trauma del tipo escape-evitación que aquellos que puntuaron negativo en el trastorno. Así como una relación positiva entre el uso de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y severidad de los síntomas del Trastorno por Estrés Postraumático o niveles elevados de malestar emocional.

Meyer, Rothmann & Pienaar (2003) aplican el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento COPE de Carver, Scheier & Weintraub, a 307 policías uniformados de la provincia de Cabo en Sudáfrica. Encontrando que el uso de estrategias pasivas de afrontamiento, explicaba un 3% de la varianza en la ideación suicida y confirmando el importante papel que juega el tipo de afrontamiento del agente, en la predicción de la ideación suicida (p.899).

Briones (2007) observó el valor predictivo de algunas estrategias de afrontamiento respecto a algunas dimensiones del burnout. Así se encontró, por ejemplo, que el centrarse en las emociones y la desconexión mental, mostraba relación significativa con el agotamiento emocional. Mientras que el uso de la desconexión conductual y de la desconexión mental se relacionó con la despersonalización. Señaló que tales estrategias de afrontamiento, están relacionadas y poseen un valor predictivo de las dimensiones del síndrome de burnout y que si un sujeto muestra este tipo de afrontamiento, podría considerarse que está en riesgo potencial de sufrir el síndrome de burnout. Sin embargo, el estudio de Duran (2001), que explora las estrategias de afrontamiento utilizadas con mayor frecuencia por los agentes de policía local de Málaga (España) ante los problemas laborales, concluyó señalando que no se corroboraba un efecto significativo que permitiese prevenir la aparición de burnout a través del estilo de afrontamiento.

Singh & Mishra (2010) también intentaron conocer la relación entre el afrontamiento mediante estrategias activas, adaptativas y desadaptativas, y la salud mental de una muestra de policías de la India. Sólo encontraron relación significativa y

positiva entre el uso de estrategias activas o adaptativas y la salud mental de los agentes de rango intermedio (inspectors) y entre el uso de estrategias activas y la salud mental de los agentes con mayor graduación (police officers). Sin embargo, ninguno de los estilos de afrontamiento resultó significativo en los agentes más básicos (constables) y la salud mental, además, en ninguna de las categorías policiales, el afrontamiento desadaptativo puntuó con significación ni obtuvo un sentido negativo respecto a la salud mental.

4.3.3- La búsqueda de apoyo social como estrategia de afrontamiento.

La psicología policial considera fundamental el apoyo de los compañeros y del mando, a la hora de resolver las situaciones difíciles que se pueden presentar en la vida del agente. Autores como Brown, Fielding & Grover (1999), afirman que en las organizaciones policiales, el apoyo social representa un papel mediador que reduce la probabilidad de desarrollar malestar emocional y, en la misma línea, Stephens & Long (2000) mostraron que la comunicación entre compañeros y con los superiores constituía un factor de protección contra el estrés y un buen predictor de salud física y mental.

Alexander & Walker (1994) ya señalaron que los policías tendían a hablar de sus problemas con sus compañeros de trabajo, mientras que fuera del trabajo los guardaban para sí mismos. Burke (1993) apreció niveles más bajos de consumo de alcohol y de reacciones de estrés entre los agentes de policía que hablaban de sus problemas con otros, sugiriendo que la búsqueda de apoyo social entre compañeros podía resultar una estrategia de afrontamiento adaptativa en estas organizaciones. Sin embargo, los hallazgos de Kaufman & Beehr (1989) sugieren algo diferente, advierten que el apoyo social también puede resultar negativo y tener un efecto adverso sobre el bienestar de la persona. Destacan la existencia de un riesgo de “efecto inverso al amortiguamiento” (*reverse buffering effect*) en consonancia con lo manifestado por Stephens, Long & Miller (1997) respecto a la comunicación y a la interacción social. Estos autores, señalan que la comunicación y la interacción social no tienen por qué situarse en un continuo de apoyo aunque, si fuesen negativas, se convertirían en factores de estrés que podrían amplificar los síntomas del Trastorno por Estrés Postraumático.

En línea con estas matizaciones respecto a los beneficios del apoyo social es necesario señalar el trabajo de Noblet, et al. (2009) recordando que la eficacia de la ayuda depende, en gran medida, de que la fuente de apoyo se adapte a las necesidades específicas que activa el estrés y que muchos estudios o bien no valoran el apoyo en el trabajo o se centran en el de tipo emocional, olvidando otras modalidades de apoyo como son el instrumental y el de información, así como la importancia de la evaluación de los mecanismos de apoyo útiles ante diferentes fuentes de estrés.

4.3.4- Influencia de la experiencia del agente policial en el afrontamiento.

La experiencia del adiestramiento resulta fundamental en las organizaciones policiales, permite al policía una mayor eficacia en el afrontamiento de las situaciones problemáticas mediante el uso de estrategias como la de mantenerse mentalmente distanciados, controlar las respuestas emocionales, aceptar la propia responsabilidad y efectuar una reevaluación positiva de la situación (Violanti, 1993). Sin embargo, es difícil encontrar estudios que avalen empíricamente la importancia de la experiencia del agente en el afrontamiento eficaz.

Algunas investigaciones han querido mostrar el perjuicio sobre la salud que conlleva la función policial pero tampoco se han encontrado suficientes evidencias que corroboren dicha tesis. Collins & Gibbs (2003) no encuentran, en su muestra de 873 policías de Condado en Reino Unido, asociación entre el aumento de la edad y una mayor probabilidad de presentar trastorno mental, como habría sido esperable considerando sólo la existencia de una mayor exposición a situaciones adversas de la profesión. Consideraron que esta falta de hallazgos podría estar determinada por el *efecto del superviviente*, esto es, que los que permanecen de servicio a edades avanzadas presentan mejores mecanismos de afrontamiento. Al igual se observó en el estudio realizado por el Health & Safety Executive (HSE) en el año 2000 (citado en Collins & Gibbs, 2003, p. 263) y en Chen et al. (2006) donde se encontró que los policías mayores de 50 años de edad, tuvieron mayores puntuaciones de calidad de vida en el dominio de salud mental. Señalando, los autores, que podía deberse al hecho de que los agentes experimentados son capaces de desarrollar mejores habilidades de afrontamiento a medida que aumenta su edad y la experiencia de vida y que, por el contrario, si no pueden adaptarse tienden a cambiar de trabajo o a retirarse de forma temprana por estrés crónico.

En una población laboral diferente pero con componentes afines, Peñacoba et al. (2000) estudian una muestra de bomberos de la Comunidad de Madrid. Clasifican, de acuerdo a los criterios de Moos, diez situaciones de emergencia en su práctica habitual y diferentes acciones que llevaban a cabo de manera específica para cada situación. Entre las conclusiones de la investigación se destacó que, con carácter general, los bomberos sin experiencia utilizaban más las estrategias caracterizadas por el uso del análisis lógico, la búsqueda de guía, el apoyo y la reevaluación positiva, que los bombero experimentados. Siendo de destacar que no se apreció diferencia significativa respecto al uso de la descarga emocional (estrategias dirigidas al control emocional pero de naturaleza comportamental) que, además, fue el tipo de respuestas con puntuaciones más bajas en ambos grupos de bomberos. El control de las emociones producidas, se realizó a través de mecanismos cognitivos como la evitación de pensamientos realísticos sobre el problema o la reestructuración positiva de las situaciones a las que se enfrentaban. También se apreció una mayor utilización, por parte de los bomberos sin experiencia, de búsqueda de guía y apoyo como estrategia conductual dirigida a la resolución del problema. Diferencia que sólo se encontró cuando el apoyo requerido era de tipo instrumental y lo proporcionaba el mando, no observándose diferencias para otro tipo de apoyo ofrecido por los propios compañeros.

4.3.5- Otras estrategias de afrontamiento.

Briones (2007) encontró que las mujeres policías de Chile, utilizaban la religión como estrategia de afrontamiento de manera significativamente mayor que los hombres policías. También se mostró significativa la diferencia cuando se consideró el escalafón, presentando un mayor uso de la religión por parte del personal de nombramiento institucional (PNI, con grados de Carabinero a Suboficial) que del personal de nombramiento supremo (PNS u Oficiales con grados de Teniente o Capitán). La diferencia respecto al escalafón volvió a ser significativa en el uso de la estrategia de supresión de actividades distractoras, mostrando que los componentes del PNS eran más restrictivos o controlados que a los de PNI.

Respecto al uso del sentido del humor, Meda et al. (2012) encuentran que los hombres (paramédicos y bomberos, mexicanos) puntuaban más alto en el uso del sentido del humor que las mujeres de la misma población laboral aunque señalaron que el humor que se estudió en su investigación era de tipo “humor negro” y que, este tipo de humor, es más habitual en el comportamiento masculino (p. 47).

Moreno et al (2008) con 175 trabajadores de los servicios de atención extrahospitalaria de la Comunidad de Madrid observaron que el sentido del humor, al igual que la empatía, resultaban factores de vulnerabilidad en tareas con bajos niveles de trauma, mientras que a niveles altos de trauma estas variables de personalidad no producirían ningún papel diferencial en la sacudida de creencias. Señalando que el sentido del humor parece impedir la expresión adecuada de las emociones durante la jornada laboral y que sólo permite una reducción de la ansiedad a corto plazo, lo que puede ser entendido como una estrategia de afrontamiento eficaz sólo a corto plazo pero que, ante situaciones estresantes mantenidas en el tiempo, el sentido del humor constituye una estrategia de coping de tipo evitativo o de negación. Los autores, recuerdan que Moran (1999) resaltó el papel del humor como variable moderadora en los procesos de estrés traumático y señaló que, dicha variable, se encontraba inversamente relacionada con la sintomatología traumática y que Figley, en 1995, también había señalado al sentido del humor, como actitud o estado de ánimo ante la vida, como variable inversamente relacionada con la sintomatología traumática.

Tabla 29:
Estrategias de afrontamiento en poblaciones policiales y afines

CONCLUSIONES	Referencia
1. Las más utilizadas por los agentes policiales.	
- Las principales estrategias de afrontamiento, utilizadas por los policías Locales de Málaga, pueden catalogarse como activas, esto es, centradas en el problema.	- Duran (2001).
- El uso de estrategias de afrontamiento centradas en el problema, puede ser en muchos casos ineficaz e incluso aumentar la incomodidad producida por el estrés. El agente de policía debe utilizar diferentes tipos de afrontamientos para hacer frente, con eficacia y de forma adaptativa, el malestar debido al estrés.	- Pietrantonio et al. (2003).
- Los policías locales de Valencia como afrontamiento al servicio respiraban hondo (20%) y, a largo plazo, practicaban deporte regularmente (24,16%)	- Pacheco (2004).
- Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los Carabineros de las Unidades especiales de Chile, son: 1) Reinterpretación positiva y crecimiento personal. 2) Planificación. 3) Afrontamiento activo. 4) Religiosidad.	- Briones (2007).
- Los policías de la India, siguen estrategias positivas de afrontamiento ante los eventos estresantes, siendo las más frecuentes: “obligarme a esperar el momento oportuno para hacer algo”, “pienso sobre cómo puedo manejar el problema” “Me aseguro de no empeorar las cosas por una acción inmediata” o “me acostumbro a la idea de lo que pasó”.	- Shunmaga & Jeya (2012).

CONCLUSIONES	Referencia
2. Estrategias Adaptativas/Desadaptativas	
<p>- El estilo de afrontamiento centrado en la emoción, predecía con mayor probabilidad un incremento de problemas en el trabajo y menor calidad de vida. Por el contrario, el afrontamiento centrado en el problema, hacía más probable la experimentación de motivación en el trabajo y mayor calidad de vida.</p>	<p>- Hart et al. (1995).</p>
<p>- Los veteranos de guerra y los policías con Trastorno por Estrés Postraumático, tendían a utilizar más conductas de afrontamiento ante el trauma del tipo escape-avoidance,</p>	<p>- Kopel (1996)</p>
<p>- No se corroboró un efecto significativo que permita prevenir la aparición de burnout a través del estilo de afrontamiento.</p>	<p>- Duran (2001)</p>
<p>- Los agentes de condado de Reino Unido que puntuaban positivo como probables casos psiquiátricos, respondían al estrés con conductas negativas: evitando trabajar más duro, tendiendo a trabajar en casa y a guardarse las cosas para sí mismo, en vez de tomar descanso, delegar tareas o hablar con los compañeros. Los casos, fueron menos propensos a realizar ejercicio físico para liberar la tensión, los fumadores a aumentar el consumo y los no fumadores aumentaba el riesgo de iniciarse en el consumo. Los casos, además, eran más propensos a pagar su estrés sobre los compañeros o sobre el público</p>	<p>- Collins & Gibbs (2003).</p>
<p>- Encontrando que el uso de estrategias pasivas de afrontamiento, por parte de los policías uniformados de Cabo (Sudáfrica) explicaba un 3% de la varianza en la ideación suicida.</p>	<p>- Meyer, Rothmann & Pienaar (2003).</p>
<p>- El centrarse en las emociones y la desconexión mental, mostraron relación significativa con el agotamiento emocional. El uso de la desconexión conductual y de la desconexión mental, se relacionaban con la despersonalización.</p>	<p>- Briones (2007).</p>
<p>- El estilo explicativo autoensalzante se relacionó con el empleo de estrategias de afrontamiento dirigidas a la solución directa de los problemas, y ésta a su vez, se relacionó negativamente con el desarrollo de síntomas depresivos y con la no utilización de las estrategias centradas en la emoción, las cuales, se asocian positivamente con la sintomatología depresiva</p>	<p>- Sanjuan & Magallares (2007)</p>
3. Búsqueda de apoyo social	
<p>- Los agentes que buscaban más apoyo social eran los que señalaban altos niveles de exposición a eventos estresantes en el trabajo y síntomas derivados del estrés</p>	<p>- Kaufman & Beehr (1989).</p>
<p>- apreció niveles más bajos de consumo de alcohol y de reacciones de estrés, entre los agentes de policía que hablaban de sus problemas con otros.</p>	<p>- Burke (1993)</p>
<p>- confirmaban el papel mediador que el apoyo social representaba en las organizaciones policiales, señalando que reducía la probabilidad de desarrollar malestar.</p>	<p>- Brown et al. (1999).</p>
<p>- mostraron que la comunicación entre compañeros y con los superiores, resultaba ser un factor de protección contra el estrés y un buen predictor de salud física y mental.</p>	<p>- Stephens & Long (2000).</p>

CONCLUSIONES	Referencia
4. Influencia de la experiencia	
<ul style="list-style-type: none">- la experiencia del adiestramiento permitiría, al policía, una mayor eficacia en el afrontamiento mediante: el mantenerse mentalmente distanciados, controlar las respuestas emocionales, aceptar la propia responsabilidad y efectuar una reevaluación positiva de la situación.- los bomberos sin experiencia utilizaban más las estrategias caracterizadas por el uso de análisis lógico, la búsqueda de guía, el apoyo y la reevaluación positiva, que los experimentados.- los bomberos sin experiencia presentaban una mayor utilización de la búsqueda de guía y apoyo, que los bomberos con experiencia. Diferencia que sólo se encontraba cuando el apoyo requerido era instrumental y lo proporcionaba el mando, no observándose diferencias para otro tipo de apoyo proporcionado por los propios compañeros.- en los policías de Condado en Reino Unido, no se asoció el aumento de la edad (mayor exposición) con una mayor probabilidad de presentar trastorno mental. Posición que podría estar determinada porque los que permanecen de servicio en edades avanzadas presentan mejores mecanismos de afrontamiento.- observan que los policías mayores de 50 años de edad tuvieron mayores puntuaciones de calidad de vida en el dominio de salud mental.	<ul style="list-style-type: none">- Violanti (1993).- Peñacoba et al. (2000)- Collins & Gibbs (2003)- Chen et al. (2006)
5. La religiosidad	
<ul style="list-style-type: none">- encontró cómo las mujeres policías, de Chile, utilizaban de manera significativamente mayor la religión, como estrategia de afrontamiento, que los hombres policías.	<ul style="list-style-type: none">- Briones (2007).
6. El sentido del humor	
<ul style="list-style-type: none">- el sentido del humor, al igual que la empatía, resultaban factores de vulnerabilidad en tareas con bajos niveles de trauma, en los trabajadores de atención extrahospitalaria de la Comunidad de Madrid, mientras que a niveles altos de trauma, estas variables de personalidad, no producirían ningún papel diferencial en la sacudida de creencias-encuentran que los hombres (paramédicos y bomberos mexicanos) puntuaban más alto en el uso del sentido del humor –humor negro- que las mujeres, de la misma población laboral.	<ul style="list-style-type: none">- Moreno et al (2008).- Meda et al. (2012)

A modo de síntesis, recordar que los estudios presentados ofrecen una gran diversidad respecto a las estrategias de afrontamiento, siendo el afrontamiento específico de las situaciones profesionales el que muestra mayor variabilidad y sugiere la necesidad de utilizar diferentes tipos de afrontamiento para ser eficaces en cada situación. Cuando se plantean aspectos generales como el estrés, parece que hay cierta coincidencia en que los agentes policiales suelen decantarse por estrategias de afrontamiento activas, centradas en el problema, en la reinterpretación positiva y la planificación. También se muestran suficientemente coincidentes a la hora de señalar que algunas estrategias, con carácter general, son desadaptativas como por ejemplo: la negación, la desconexión, el consumo de alcohol, la evitación o el centrarse en la emoción. La literatura policial ha destacado la importancia de la comunicación y el apoyo social en estas organizaciones, señalando un papel mediador frente al estrés. Sin embargo, actualmente se está advirtiendo que el apoyo social no supone un continuo

positivo. La eficacia del apoyo deriva de que, este apoyo, se adapte a las necesidades específicas de la situación, contemple el apoyo informativo o la evaluación y no sólo se centre en lo emocional. Se advierte sobre la posibilidad de que un apoyo social inadecuado pueda crear un efecto inverso al amortiguamiento del estrés. Respecto a la experiencia de los agentes, se considera fundamental el adiestramiento ya que permite una mayor eficacia en el afrontamiento de las situaciones difíciles, aunque no se ha encontrado relación entre la mayor exposición, que se supone a los agentes de mayor edad y una probabilidad mayor de presentar un trastorno mental. Se reconoce que existen diferencias según la escala policial, respecto a la influencia del tipo de afrontamiento y sería necesaria una mayor investigación acerca de la utilidad del uso del humor como mecanismo de afrontamiento.

4.4- Resiliencia, resistencia y Personalidad Resistente en poblaciones policiales y afines.

Diversos autores están sugiriendo que es preciso mejorar la resistencia de los policías y militares por lo que se precisa estudiar qué aspectos de la personalidad pueden estar implicados en esa fortaleza ante la adversidad.

Desde la psicología policial, Violanti (2015) señala que en la función policial, es importante ser capaz de recuperarse pero que resulta conveniente ampliar la definición de resiliencia para incluir el desarrollo de la capacidad para hacer frente a acontecimientos futuros, una necesaria capacidad de adaptación. Considera que la resiliencia policial, incluye la capacidad de los organismos y de los agentes policiales para recurrir a recursos individuales, colectivos e institucionales para hacer frente a las demandas, desafíos y cambios surgidos durante y después de los incidentes críticos.

Garbarino, Chiorri, Magnavita, Piattino y Cuomo (2012), han estudiado la personalidad de una muestra de 289 agentes de policía de las Unidades Especiales de Italia. No detallaron suficientemente los rasgos valorados pero manifestaron que dos tercios de los agentes presentaban una personalidad bastante similar a la de la población general y que, sin embargo, el otro tercio presentó unos niveles más altos en todos los dominios de personalidad. Este grupo de agentes con un mejor perfil, obtuvieron puntuaciones más bajas en depresión, ansiedad, agotamiento profesional y falta de empatía, así como las más altas puntuaciones en capacidad de recuperación. Los autores consideraron, a estos agentes con un perfil de personalidad más alto, los más adecuados para la realización de las operaciones más delicadas.

Desde la psicología militar, Bartone (1999) señaló que los soldados americanos que desarrollaron Trastorno por Estrés Postraumático tras la exposición al combate, presentaban puntuaciones significativamente menores en Personalidad Resistente que aquellos que no lo padecieron, más tarde, también se confirmó respecto a los soldados enviados a la guerra del Golfo (Bartone, 2000).

Bartone (2012) defendió la utilidad de aumentar la capacidad de recuperación, ante los factores de estrés militar, en base al estilo psicológico conocido como "*hardiness*". Considera que los líderes organizacionales pueden aumentar la resiliencia individual y de grupo frente al estrés en base a este modelo. Señalando que los líderes organizacionales, se encuentran en una posición única para dar forma a las experiencias estresantes y que, estas, sean entendidas de manera más positiva por los miembros del grupo. Comunican, a través del ejemplo y la discusión, una construcción positiva o reconstrucción de la experiencia como retos interesantes que pueden cumplirse y que

proporcionan oportunidades para aprender. Pudiéndose esperar de este tipo de líder, que proporcione un mayor sentido de los valores compartidos, respeto y cohesión grupal.

Casey (2011) nos recuerda la asignación de 125 millones de dólares, aproximadamente, a un programa de entrenamiento en resiliencia del ejército de los Estados Unidos de América, denominado Comprehensive Soldier Fitness (CSF).

En Holanda, también, se han interesado por fortalecer a sus agentes. La prensa holandesa en febrero de 2012, informó que alrededor de 40.000 policías recibirían, a lo largo de los siguientes tres años, un curso de 32 horas para mejorar su resistencia mental. A pesar de todo, son pocos los estudios que ofrecen datos empíricos sobre la resiliencia/ resistencia de las organizaciones policiales y sobre la implantación de programas de fortalecimiento.

Algunos estudios han demostrado que un factor importante de protección respecto al estrés laboral en la Policía, es la expectativa de ser capaz de autorregular el ánimo negativo (Mearns & Mauch, 1998). Se sugiere que los policías que están convencidos de su capacidad para aliviar sus estados de ánimo negativos, usan estrategias de afrontamiento más positivas y presentan una menor incidencia de problemas físicos y de abuso de alcohol. Gana & Boblique (2000) señalan que los policías con mayor autoestima son capaces de implementar estrategias de afrontamiento más eficaces y disminuir el riesgo de burnout.

También se ha señalado la importancia de la estructura cognitiva del agente policial a la hora de elaborar un trauma. Carlier, Lamberts & Gersons (2000), estudian las diferencias entre un grupo de policías con Trastorno por Estrés Postraumático, respecto a otro sin trastorno y en base a sus esquemas cognitivos. En concreto, abordan la importancia de la *ilusión de invulnerabilidad* y la seguridad de ser capaz de defenderse del peligro y de la percepción de amenaza física. Los esquemas cognitivos que se poseen, pueden ser violados por la experiencia del trauma y esto causar numerosas dificultades psicológicas que interfieren con el proceso de afrontamiento. Concluyendo que los policías con esquemas idealizados de invulnerabilidad e integridad física, cuando se exponen a una situación traumática que destruye esta ilusión, son más propensos a desarrollar trastornos psicológicos.

Rodríguez & Mora (2006) con metodología cualitativa, valoraron el relato de cinco policías discapacitados tras sufrir un hecho violento en Cali (Colombia). Sus conclusiones, apoyan la concepción del carácter evolutivo de la resiliencia y muestran que las distintas identidades narrativas que forjaron los policías, antes y después del trauma, tienen una continuidad. Entre los principales hallazgos respecto al cambio producido en estos policías colombianos, se señaló que el cambio vino impulsado por la incomodidad y la insatisfacción que les producía definirse a sí mismo desde el déficit y gracias a la aparición de los llamados "*acontecimientos extraordinarios*", acontecimientos que constituían una divergencia y ponían en duda la identidad forjada en base al déficit. Sucesos como aprender a caminar unos metros, verse capaz de llevar su aseo diario, etc. se aunaron y generaron otros significados que constituyeron una nueva identidad narrativa. En la tabla 30, se sintetizan los tres relatos más destacados en las nuevas narrativa resilientes, el referente fundamental donde se adquirió y la utilidad de cada narrativa para la resiliencia.

Recientemente, Sánchez & Robles (2014) han estudiado la personalidad (Big Five) y la resiliencia en una muestra de 348 agentes de policía de las Unidades de Intervención Policial (del CNP de España). Encontraron una relación estadísticamente significativa tanto de la edad como del nivel educativo, con la resiliencia. Relación que

no se encontró con otras variables sociodemográficas como nivel de ingresos, el estado civil o el tipo de convivencia. Entre las dimensiones de la personalidad (BFQ), se detectó la asociación de la resiliencia con algunos rasgos de personalidad (energía, tesón, estabilidad emocional, escrupulosidad, perseverancia, control de las emociones y control de los impulsos). Siendo la interacción entre algunos aspectos sociodemográficos (edad y nivel académico) y algunas de las dimensiones de la personalidad estudiadas (el tesón y el control de las emociones) lo que explicó el 66% de la varianza.

Tabla 30:

Aspecto evolutivo de la Resiliencia en cinco policías de Calí (Colombia), tras la pérdida de una parte de su cuerpo por hechos violentos*

	RELATO	ADQUISICIÓN	UTILIDAD
1. La Resiliencia es una construcción evolutiva	“Forjar Proyectos”	En la Policía	Iniciar proyectos en “pro” de las personas con discapacidad.
	“La Disciplina”	En la Infancia	Apoya la perseverancia en el deporte. Necesario para la rehabilitación.
	“La Unión”	En la Familia de Origen”	Consolida la capacidad de formar redes sociales durante la discapacidad.

Adaptado de Rodríguez & Mora (2006).

Otros trabajos, relacionan las mejores puntuaciones en resistencia con menores puntuaciones en ansiedad generalizada entre los policías de Buffalo (NY) (Violanti et al. 2014) o la Personalidad Resistente con una menor reactividad fisiológica y endocrinológica (Howard, Cunningham & Rechnitzer, 1986). Li-Peng & Hammontree (1992) encontraron un efecto moderador de la resistencia frente al estrés policial, efecto que incidía reduciendo el absentismo en una muestra de 167 policías de Middle Tennessee (USA). Sin embargo, consideraron previsible que este efecto amortiguador no fuese lineal sino que, en condiciones extremas de estrés, se podría anular.

Andrew et al. (2008), en la muestra de 105 agentes de policía de Buffalo (N.Y.), apreciaron que la dimensión de *control*, del cuestionario de personalidad resistente se asociaba negativa y significativamente con la escala de depresión (CED-D). La dimensión de *compromiso* sólo resultaba negativa en las mujeres y se asociaba significativamente con la escala de depresión (CED-D) y con la escala de impacto de eventos, La dimensión de *reto* no presentó relaciones significativas ni con la escala de depresión ni con la escala de impacto de eventos. Considerando que la dimensión de compromiso podría ser más protectora para las mujeres policías que para los hombres, respecto a los síntomas depresivos y de estrés postraumático, y que era la única que mostraba una relación estadísticamente significativa y negativa con los síntomas de malestar emocional del cuestionario breve (Brief Symtoms Inventory),

En España, también se ha estudiado el efecto de la Personalidad Resistente entre los bomberos de la Comunidad de Madrid (Moreno et al. 2006) apreciándose que:

El burnout se relacionó de modo significativo y negativo con las dimensiones de la personalidad resistente, siendo la mayor correlación la que se da entre el Compromiso y la menor la correlación con la variable Control (p.415).

Los autores, también advirtieron que la sintomatología asociada al desgaste profesional, se relacionaba significativamente con dos de las tres dimensiones (Compromiso y Reto). Manifestando que la influencia de las variables organizacionales sobre el burnout se atenúan cuando se mantiene altos los niveles de reto.

Violanti (2015) considera importante plantear la resiliencia desde el punto de vista organizativo y señala que las organizaciones policiales resilientes deben tener en consideración tres aspectos fundamentales: el clima organizacional, la confianza y el liderazgo.

Tabla 31:
Personalidad Resistente en poblaciones policiales o afines.

MUESTRA	RESULTADOS	REFERENCIA
-167 policías del departamento de Middle Tennessee.	- La resistencia resultó un agente moderador en la relación entre estrés policial y absentismo.	-Li-Ping y Hammontree (1992).
-Soldados Americanos (USA).	-Los soldados que desarrollaron Trastorno por Estrés Postraumático después de la exposición al combate, presentaban puntuaciones significativamente menores en Personalidad Resistente que aquellos que no lo padecieron.	-Bartone (1999).
-Soldados Americanos (USA) en la Guerra del Golfo	-La Personalidad Resistente, resultó ser moderadora ante el estrés de combate.	- Bartone (2000).
- 450 bomberos de la Comunidad de Madrid.	-El burnout, se relacionó de modo significativo y negativo con las dimensiones de la personalidad resistente, siendo la mayor correlación la que se dio entre el Compromiso y la menor la correlación con la variable Control.	-Moreno et al. (2006)
- 105 policías (Buffalo. NY)	-La dimensión de control se asoció negativa y significativa con depresión. La dimensión de compromiso, resultó negativa y significativa con depresión y con TEPT, en las mujeres pero no en el caso de los hombres. La dimensión de reto, no presentó relaciones significativas. -Sólo la dimensión compromiso, presentó relaciones estadísticamente significativas con los síntomas de malestar emocional.	- Andrew, et al. (2008).
- 289 agentes de policía de las Unidades Especiales de Italia.	-El grupo de policías con un mejor perfil de personalidad, presentaron puntuaciones más bajas en depresión, ansiedad, agotamiento profesional, falta de empatía, así como las más altas puntuaciones en capacidad de recuperación.	-Garbarino et al. (2012)
- 348 agentes de las Unidades de Intervención policial (CNP, España)	- Obtuvo que el modelo más predictivo, que explicó el 66% de la varianza en resiliencia, estaba formado por cuatro variables: edad y nivel académico, como variables socio-demográficas y tesón y control de las emociones, como rasgos de personalidad.	- Sánchez-Teruel & Robles-Bello (2014)

MUESTRA	RESULTADOS	REFERENCIA
- 373 agentes de policía de Buffalo (N. Y).	- Los agentes con puntuaciones por encima de la media en resistencia, obtuvieron puntuaciones inferiores en ansiedad generalizada que los agentes con puntuaciones por debajo de la media en resistencia.	- Violanti et al. (2014).

A modo de síntesis, resaltar el interés de algunas organizaciones policiales y militares por establecer programas de fortalecimiento que permitan a sus miembros ser más resistentes ante la adversidad y aumentar su capacidad de recuperación. Además, la detección de aquellos agentes policiales más resistentes, permitiría su selección para intervenir en las operaciones más delicadas. Se han considerado algunos factores que aumentan la resiliencia: la personalidad resistente de los líderes organizacionales, las expectativas de ser capaz de autoregular el ánimo negativo, la mayor autoestima, la actitud que anima a forjar proyectos, la autodisciplina, la unión (pertenencia). También se advierte que la presencia de esquemas cognitivos idealizados en el agente (ilusión de invulnerabilidad o de integridad física) puede facilitar la adquisición de trastornos mentales ante situaciones traumáticas. Por su actualidad, destacan los trabajos de Sánchez-Teruel & Robles-Bello (2014), así como el de Violanti (2015):

Sánchez-Teruel & Robles-Bello (2014) estudian una muestra de policía española y ofrece un modelo predictivo que explicó el 66% de la varianza en resiliencia en torno a las variables: edad, nivel académico, tesón y control de las emociones.

Violanti (2015) anima a entender la resiliencia policial no sólo como capacidad de recuperación, sino que debe incluir la capacidad de adaptación para hacer frente a los acontecimientos futuros y considerando tres características fundamentales de las organizaciones policiales resilientes: el clima organizacional, la confianza y el liderazgo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES GENERALES DEL MARCO TEÓRICO.

Tras la lectura del marco teórico podemos apreciar que existe un claro interés científico y divulgativo por el estudio de las emociones. La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones investiga y adapta conceptos emocionales a su ámbito de aplicación y reconoce la relación entre el estado de ánimo del trabajador y su rendimiento profesional -en ambas direcciones-. Sin embargo, sigue siendo la Prevención de Riesgos Psicosociales la que, con mayor frecuencia, se interesa por las emociones desde el ámbito organizacional y utiliza términos como: estrés, burnout o trauma que perpetúan una perspectiva negativa de lo emocional, relacionada con lo patológico. Por ello, la propuesta de incorporar la emoción al estudio ergonómico de determinadas tareas, representa un enfoque innovador y exige se acompañe de nuevos conceptos elaborados específicamente para este fin.

Los conceptos propuestos han sido: exigencia emocional de trabajo, carga emocional de trabajo, sobrecarga emocional de trabajo, respuesta sin influencia emocional percibida, respuesta con adherencia emocional de trabajo, respuesta de interferencia emocional de trabajo y respuesta de madurez profesional. Términos que se constituyen en base a cuatro premisas:

- 1). Se trata de términos propios, específicos y de carácter no patológico.
- 2). Se relacionan con la ejecución de la tarea profesional.
- 3). Consideran tanto la emoción evocada por la tarea como el episodio emocional que se puede desencadenar.
- 4) Contemplan tareas, eventos o contextos de trabajo con capacidad generalizada para evocar emoción, tanto de carácter cotidianos como extraordinario.

El estudio de la emoción en el trabajo policial, reconoce la existencias de “Reglas de Manifestación” derivadas de la doble función de control de la delincuencia y servicio a los ciudadanos. Sin embargo, se deben incluir otras derivadas, por ejemplo: de la estructura jerárquica de sus organizaciones, de la obediencia debida, del secreto profesional, de la necesidad de discreción en circunstancias peligrosas o de la necesidad de adaptarse a una nueva identidad.

En la función policial se vienen destacando dos aspectos emotivos muy diferentes: la violencia de la que son objeto los agentes o el hecho de ser testigos del sufrimiento de otras personas, siendo preciso desglosar estos aspectos e incluir otros. Considerar, por ejemplo, el riesgo físico, el uso de armas, la exposición a ofensas personales y a gestos hostiles, la exposición a víctimas vivas, la exposición a cadáveres y restos orgánicos, el riesgo de manipulación, el deber de compartir un estilo de vida y/o una proximidad extrema a delitos moralmente repugnante o extremadamente violentos, el tener que permanecer pasivos ante prácticas moralmente aversivas que resultan legales y/o aceptadas culturalmente en otros países y la adopción de una falsa identidad.

De las emociones, cualidades emocionales suscitadas por la función policial, se destacan las emociones positivas (Gonçalves & Neves, 2011), el aburrimiento (Gomà-i-Freixanet & Wismeijer, 2002), la ansiedad, el estrés y la ira (Pacheco, 2004) o la ansiedad, la ira y la compasión (Martínez & Puelles, 2010). Además, el estudio de Martínez & Puelles (2010) ha manifestado que pueden existir diferencias en el manejo de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo, relacionadas con la cualidad emotiva que las caracteriza. Diferencias que sugieren que la carga emocional de trabajo, puede resultar muy diferente según la emoción a la que el agente deba hacer frente.

Los trabajos que investigan los aspectos/trastornos desadaptativos entre los agentes de policía, estudian: el estrés, el burnout, los trastornos mentales, el consumo de alcohol o la conducta suicida en estos colectivos laborales. Estudios que en ocasiones tratan de atribuir el nivel de malestar o falta de salud, a las características del trabajo policial. Sin embargo, con frecuencia, adolecen de metodología causal y no ofrecen datos comparativos respecto a población general adaptada por edad y sexo o trabajadora del país. Además, la literatura actual señala a los factores organizacionales como fuente principal de estrés o burnout entre policías, aunque relacionan ciertos factores operativos de la función policial con la predicción del padecimiento de patología mental- Estos aspectos, pueden sugerir que los agentes se sienten más estresados por los aspectos organizativos pero que, aquellos que se encuentran atravesando procesos de afectación emocional, pueden encontrar dificultades para realizar algunas tareas policiales con exigencia emocional de trabajo.

La revisión teórica realizada, muestra que a la hora de valorar la respuesta de los agentes de policía ante situaciones de estrés, adversidad o reto, se ha venido investigando fundamentalmente las estrategias de afrontamiento, aunque se aprecia un reciente interés por la resiliencia y la personalidad resistente. No se han encontrado resultados concluyentes respecto a que un aumento de la edad/exposición de los agentes conlleve mayores tasas de enfermedad, burnout o sintomatología traumática pero sí se ha advertido que la presencia de esquemas cognitivos idealizados en los policías (ilusión de invulnerabilidad o de integridad física) puede facilitar la adquisición de trastornos mentales ante situaciones traumáticas y que la presencia de una personalidad resistente entre los líderes organizacionales, favorece la resiliencia de su grupo.

Los estudios del afrontamiento policial se han abordado desde diferentes orientaciones (disposicionales y situacionales) que dificultan la comparación de hallazgos. También se discrepa acerca de la necesidad de que la situación sea evaluada como desbordante (modelo de afrontamiento) o considerar la ventaja previa de aquellos que no ven la adversidad sino el reto (personalidad resistente). Se pone de manifiesto la necesidad de investigar la respuesta del policía a la emoción evocada por la tarea, desde un modelo integrado: situacional y disposicional. La perspectiva situacional, permitirá valorar la respuesta del agente ante las tareas y contextos concretos que evocan emociones y la disposicional ayudará a predecir qué características del agente le pueden facilitar el adecuado manejo de la exigencia emocional de trabajo.

En relación al trabajo de investigación, es necesario destacar que el marco teórico presentado:

- Ha justificado el interés de estudiar la emoción desde un enfoque ergonómico y la necesidad de utilizar nuevos conceptos elaborados específicamente para este fin.

- Ha señalado algunas diferencias en el manejo de la emoción evocada por las tareas policiales que podría guardar relación con la cualidad emotiva que las caracteriza y sugiere la existencia de una carga emocional de trabajo distinta, relacionada con las distintas cualidades emotivas a las que los policías deben hacer frente. Aspecto que tratará de desvelar el trabajo de investigación.

- Ha señalado que la presencia de esquemas cognitivos idealizados en el agente (ilusión de invulnerabilidad o de integridad física) puede facilitar la adquisición de trastornos mentales ante situaciones traumáticas y que la personalidad resistente de los líderes organizacionales actúa favoreciendo la resiliencia en su grupo. Por ellos, en la presente investigación nos interesa conocer si los policías que no han realizado todavía tareas con exigencia emocional de trabajo presentan una visión idealizada de su manejo

futuro, así como si el mando presenta más porcentaje de personalidad resistente que el personal subordinado.

- No se han encontrado resultados concluyentes respecto a que el aumento de la edad/exposición de los agentes, conlleve mayores tasas de enfermedad, burnout o sintomatología traumática. En la presente investigación resultará interesante conocer si un mayor nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo, puede reducir el porcentaje de agentes vulnerables a la interferencia o ayudar a incrementar la personalidad resistente.

- Ha mostrado interesante, profundizar en el planteamiento disposicional del afrontamiento. Por lo que en esta investigación, interesa conocer si alguna característica del agente (Tipo de resistencia o Estilos de afrontamiento) puede facilitar el manejo de la exigencia emocional de trabajo, así como si los distintos tipos de resistencia influyen en el despliegue de distintos estilos de afrontamiento.

-TRABAJO DE INVESTIGACIÓN-

CAPÍTULO VI: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

6.1. Introducción.

La presente investigación pretende conocer la Exigencia Emocional de Trabajo (EET) de las Unidades de Intervención Policial (UIP) pertenecientes al Cuerpo Nacional de Policía e intenta averiguar si las diferentes características emotivas de las tareas, el nivel de exposición o alguna característica personal del agente, pueden facilitar un manejo maduro de esta exigencia. También se interesa por conocer si los agentes que no han realizado todavía las tareas con EET establecen una previsión realista del manejo de la emoción que estas tareas pueden evocar.

Las U.I.P son Órganos Móviles de Seguridad Pública y se encuentran integradas en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana. Se constituyen mediante el Real Decreto 1668/1989, de 29 de diciembre, con las siguientes funciones:

- Colaboración en la protección de SS.MM. los Reyes de España y altas personalidades nacionales y extranjeras.
- Prevención, mantenimiento y restablecimiento, en su caso, de la seguridad ciudadana.
- Intervención en grandes concentraciones de masas, reuniones en lugares de tránsito público, manifestaciones y espectáculos públicos.
- Actuación y auxilio en caso de graves calamidades o catástrofes públicas.
- 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.
- Protección de lugares e instalaciones en los supuestos en que así se determine.
- Intervención en motines y situaciones de análoga peligrosidad.

6.2. Objetivos de trabajo.

- Objetivos Generales:

En el trabajo de investigación nos planteamos seis objetivos generales:

1) Conocer si existen diferencias significativas en la respuesta del agente ante la exigencia emocional de trabajo, relacionadas con las distintas cualidades emotivas evocadas por las tareas.

2) Conocer si los policías que no han realizado todavía tareas con exigencia emocional de trabajo, presentan una visión idealizada respecto al futuro manejo de la emoción.

3) Conocer si los líderes organizacionales (mandos) presentan porcentajes significativamente mayores de personalidad resistente que sus subordinados.

4) Conocer si un mayor nivel de exposición a las tareas con exigencia emocional de trabajo reduce el porcentaje de agentes vulnerables o favorecer un incremento de agentes con personalidad resistente.

5) Conocer si el tipo de resistencia del agente o sus estilos de afrontamiento ante situaciones emotivas personales, se relacionan con el manejo de la exigencia emocional de trabajo.

6) Conocer si los distintos tipos de resistencia influyen en que los policías desplieguen distintos estilos de afrontamiento.

- *Objetivos específicos:*

En base a los seis objetivos generales propuestos, se establecen ocho objetivos específicos:

1) Valorar si existe relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada.

2) Valorar si existen diferencias significativas entre el manejo emocional previsto por los agentes que aún no han realizado las tareas con exigencia emocional de trabajo y el manejo real de aquellos que ya las han realizado.

3) Valorar si existe un porcentaje significativamente mayor de agentes con personalidad resistente entre mandos (“líderes organizacionales”) respecto al presentado entre sus subordinados.

4) Valorar si el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo incide en el patrón de interferencia emocional, reduciendo el porcentaje de agentes vulnerables a la interferencia y aumentando el de agentes sin interferencia.

5) Valorar si existe relación entre el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y el tipo de resistencia del agente policial (personalidad resistente, personalidad próxima a la resistente y personalidad menos próxima a la resistente).

6) Valorar la relación entre los tipos de resistencia (personalidad resistente, próxima a la resistente y menos próxima a la resistente) y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo (sin influencia de la emoción, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional).

7) Valorar la relación entre los estilos de afrontamiento de los agentes (activo, adaptativo y desadaptativo) ante una situación emocional personal (Duelo) y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas profesionales (sin influencia de la emoción, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional)..

8) Valorar si los agentes con personalidad resistente presentan, ante una situación personal emotiva (Duelo), un uso más frecuente de estrategias de afrontamiento y, concretamente, más estrategias activas o adaptativas y menos desadaptativas que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente.

6.3. Método.

6.3.1. 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%).

- *Descripción de la muestra:*

Participaron 804 hombres y 17 mujeres, así como 16 personas que no desearon señalar este dato. Con una edad media de 36 años.

La antigüedad mínima de los agentes en las UIP era de una semana y la máxima de 33 años, contabilizando los de servicio en las Unidades de Reserva General. Siendo la media de antigüedad en esta especialidad de siete años (DT=6,5 años) y en el Cuerpo Nacional de Policía de diez (DT= 8,25 años).

Todas las Unidades de Intervención Policial se encuentran representadas de forma similar a como lo hacen en la población de referencia (cuatro de ellas se alejan de su proporción real en la población, en menos de un +/-1%, ocho aproximadamente en un +/- 2% y sólo una supera el 3% de diferencia en su representatividad). El número de agentes de cada UIP en la población universo, el de aquellos que conformaron la muestra, así como sus porcentajes de representación, se ofrecen en la tabla 32 y en la figura número 4, se aprecia de forma gráfica el porcentaje de agentes de cada Unidad que constituye la muestra de estudio.

Tabla 32:
Representación de la muestra por la UIP de destino.

UIP de Destino	Muestra (N=837)		Población (T=2.534)	
	n	%	n	%
- UCI.	73	8,72	277	10,93
- I. Madrid.	215	25,68	592	23,36
- II. Barcelona.	55	6,57	103	4,06
- III. Valencia	41	4,89	211	8,32
- IV. Sevilla.	62	7,40	259	10,22
- V. Málaga y Granada	89	10,63	202	7,97
- VI. Pamplona y Bilbao	58	6,92	157	6,19
- VII. Valladolid.	40	4,77	106	4,18
- VIII. La Coruña y Vigo.	46	5,49	206	8,12
- IX. Oviedo.	40	4,77	103	4,06
- X. Las Palmas y Tenerife.	49.	5,85	214	8,44
- XI. Zaragoza.	47.	5,61	99	3,90
- Jefatura de Unidades.	02.	0,23	5	0,19
- No contesta	20	2,38		

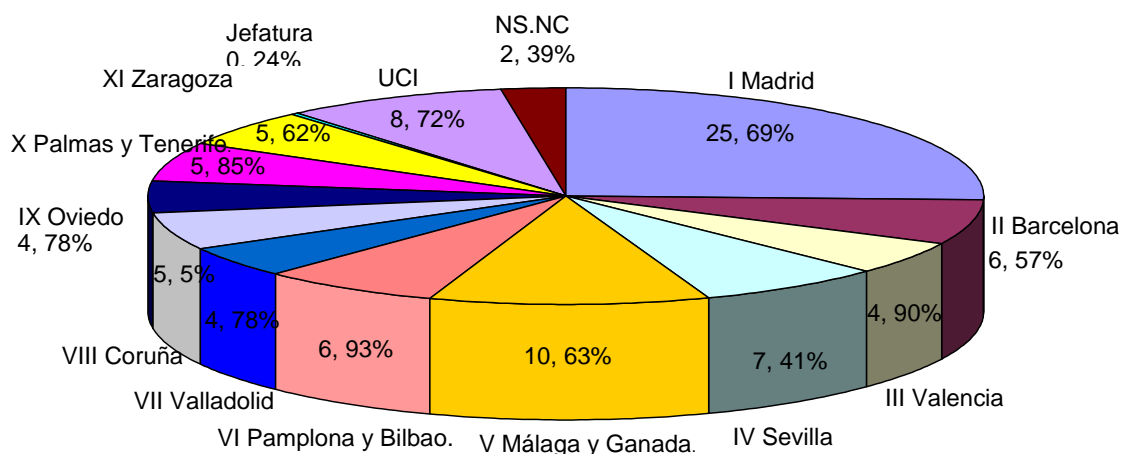


Figura 4:
Descripción de la muestra según UIP de destino

El 58,9% siempre ha estado adscrito a la misma UIP, el 41% ha rotado por dos o más Unidades. Las UIP en las que más policías han estado destinados anteriormente, son:

- La Iª UIP, con sede en Madrid. El 32% de los agentes que han estado destinados en otras UIP, estuvieron alguna vez en la Iª.
- La UCI. El 19,54% de los agentes que han estado destinados en otras UIP, estuvieron alguna vez en la UCI.
- La IIª UIP, con sede en Barcelona. El 15,45% de los policías que han estado destinados en otras UIP, estuvieron alguna vez en la IIª.

También se presenta proporcionada la muestra respecto a la categoría policial. En este sentido, es preciso señalar la decisión de no contar con la participación de ninguno de los dos Comisarios debido a su escasa representación y a la especificidad de sus puestos de trabajo. Su escasa representatividad y otras características profesionales, hacían recomendable el tratamiento de sus respuestas diferenciándolas de las del resto de los agentes. Sin embargo, el mantenimiento de la confidencialidad de sus datos, impedía un análisis que indicase sus escala/categoría de pertenencia.

Considerando la escala policial, participaron: 637 Policías de Escala Básica, 108 Oficiales, 23 Subinspectores, 16 Inspectores, 13 Inspectores Jefes y 40 que no quisieron informar al respecto (Figura 5).

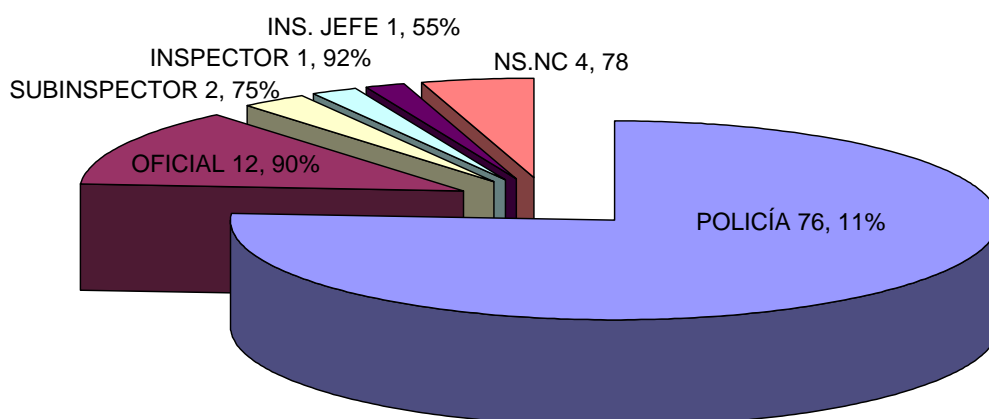


Figura 5:
Descripción de la muestra según la categoría policial.

El sexo de los policías queda representado de forma casi idéntica a como está representado en la población real de UIP (Mujeres: población= 2,01%; muestra=2,03%; Hombres: población= 97,98%; muestra: 96,06%). Hay que recordar que 16 agentes policiales no quisieron identificar su sexo.

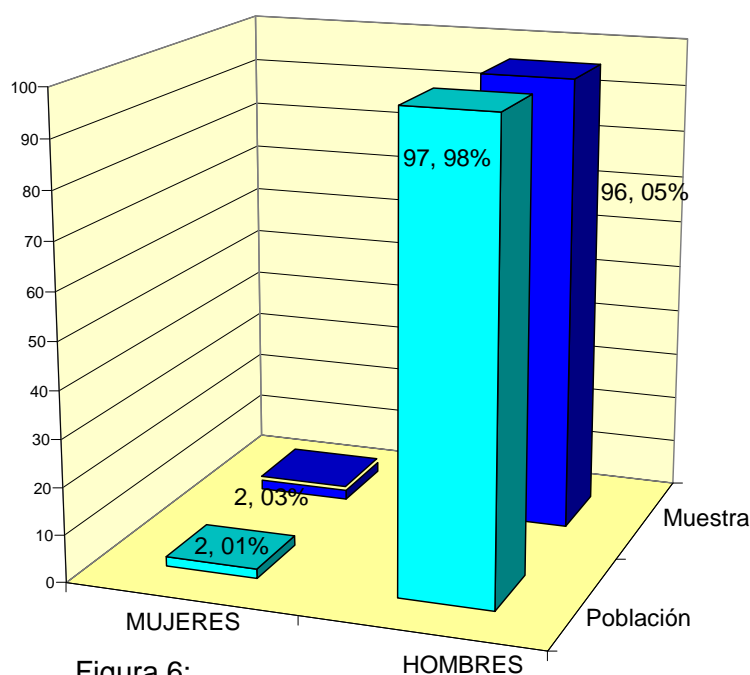


Figura 6:
Representación de la muestra según sexo

La representación por grupos de edad, resulta muy similar a la de la población laboral real de UIP. Como se muestra en la tabla 33, el grupo de edad que más se aparta al correspondiente en la población policial, es el que corresponde al intervalo de edad entre 51 y 55 años, aunque no llega a distanciarse en un 3% de la cifra poblacional.

Tabla 33:
Representación de la muestra por intervalos de edad.

AÑOS	% MUESTRA	% POBLACIÓN
- hasta 25.	3,10	3,4
- 26 a 30.	22,93	24,09
- 31 a 35.	27,59	29,46
- 36 a 40.	16,36	14,97
- 41 a 45.	11,58	11,88
- 46 a 50.	7,52	8,84
- 51 a 55.	3,46	6,24
- 56 ó más.	0,95	1,04

Respecto el estado civil, el 47,3% están casados, el 42,4% solteros, el 7,2% separado, divorciado o viudo y el 3,1% no contestó al respecto.

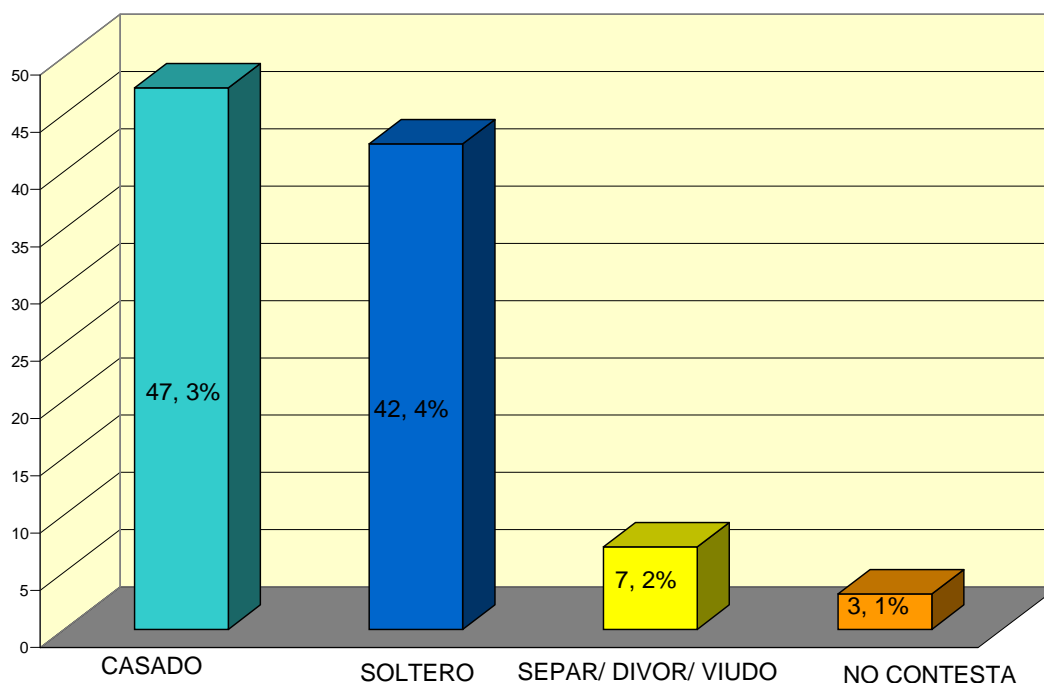


Figura 7: Descripción de la muestra según Estado Civil.

En la convivencia, 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 otras personas distintas a las que se les ha preguntado y el 3,1% no contestan (Figura 7).

Respecto al nivel de estudios, el 44,7% completó el Bachiller, BUP o COU, el 22,2% FP-1 ó 2-, el 17,7% 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 sólo el 0,3% no contestó.

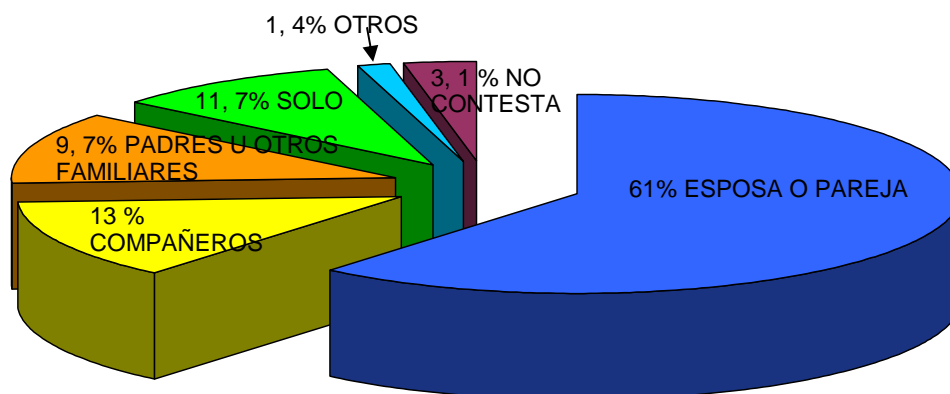


Figura 8:
Descripción de la muestra según el tipo de convivencia del agente.

6.3.2. Procedimiento.

La presente tesis, mantiene continuidad con la investigación presentada para el Diploma de Estudios Avanzados. Estudio que abordó la construcción y primeros resultados del Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET para UIP). Se ha incorporado la sugerencias de un miembro del tribunal a favor de una mayor objetivación de las escalas de contenido, tanto en la adscripción de los ítems que acaban constituyendo escalas respecto a la cualidad emotiva potencialmente evocada por la tarea, como de las alternativas de respuestas que acaban constituyendo tres escalas en base a la respuesta del agente policial ante la emoción evocada. El desarrollo de la investigación se establece siguiendo los siguientes pasos:

1. Solicitud de autorizaciones.
2. Estudio de las principales fuentes de información (referencia bibliográfica e información de agentes con experiencia en UIP).
3. Construcción de un cuestionario piloto de Exigencia Emocional de Trabajo y prueba en un grupo de la UCI.
4. Construcción definitiva del Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (C.E.E.T-para UIP) y del cuestionario de datos sociodemográfico.
5. Selección de la batería de pruebas.
6. Selección de participantes.
7. Trabajo de campo.
8. Estudio de Validez de contenido del C.E.E.T- para UIP.
9. Análisis de datos.

- *Preparación del estudio:*

Una vez concedida la autorización para llevar a cabo el trabajo de investigación, se revisan distintas fuentes que permiten seleccionar tareas y eventos del trabajo con exigencia emocional. Las principales fuentes de información, fueron:

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.

Se construye un primer cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo y otro de datos sociodemográficos que se prueban con un grupo de 18 policías de la Unidad Central de Intervención. Los agentes policiales son consultados sobre la comprensión de los cuestionarios y ofrecen algunas ideas y mejoras, aportando algunos términos técnicos. Construyéndose los cuestionarios definitivos.

Tras conformarse la batería de pruebas, se procede a la selección de la muestra y cumplimentación de los cuestionarios.

- *Selección de la muestra y cumplimentación de cuestionarios:*

Se plantea un estudio no experimental, transversal, que pretende valorar diferentes objetivos.

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. Estableciéndose un mínimo de muestra de 350 agentes policiales para un error muestral de +/- 5% (con proporción $P=0.5$ y nivel de confianza de 95%), así como sus correspondientes proporciones por Unidades de destino.

La aplicación de los cuestionarios 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 los cuestionarios que, posteriormente, se presentarán a su personal.

Como las Unidades de Intervención Policial 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 traslada a Linares, lugar donde realizan su formación permanente, cada vez que se trasladen policías de las Unidades de las que se precisa muestra.

Se consideró que muchos agentes podían reaccionar con recelo ante la solicitud de firmar nominal de un consentimiento individualizado. No hay que olvidar que se trata de agentes policiales que prefieren permanecer en el anonimato, llegando a usar un número profesional en diligencias y actuaciones profesionales. Además, al tratarse de una población laboral, pueden sentirse obligados a firmar la autorización por temor a quedar evidenciado si se niegan. Por estos motivos, con el interés de garantizar el pleno

anonimato y de proteger a los agentes en su libertad de realizar o no los cuestionarios, se les explica en cada reunión que se trata de una participación voluntaria y anónima, informándoles que el uso de los resultados será con fines de investigación. Quien no desea completar los cuestionarios puede marcharse pero también puede permanecer incorporado discretamente al grupo y entregarlo en blanco. Con el fin de acreditar que se respetó la voluntariedad y el anonimato del agente, así como que han sido correctamente informados respecto al uso de la información para fines de investigación, la organización asignó en cada sesión a un responsable (Inspector Jefe) que se aseguró de que la investigadora respetaba los criterios de voluntariedad y anonimato, así como de que, en cada ocasión, informaba sobre el uso de los resultados con fines de investigación. Se sustituyó la firma individualizada del consentimiento por la firma del Inspector Jefe responsable, acreditando en cada sesión que la investigadora había respetado estos criterios (Anexo XI). La propia Dirección General de la Policía (División de Personal) también emitió escrito de consentimiento para realizar el presente estudio (Anexo XII).

Debido al carácter voluntario del cuestionario, a cuestiones de organización y de cortesía, se consideró necesario ofrecer participación a todos los policías de las UIP's que se encontraban en el curso de reciclaje (siempre que no lo hubiesen realizado anteriormente). El objetivo numérico mínimo estaba previsto pero se alcanza una mayor participación de la esperada: 837 policías. Sólo 12 policías prefirieron no participar, marchándose o dejando la batería de pruebas en blanco.

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).

6.3.3. Variables e instrumentos de medida.

Las variables objeto de estudio, se presentan agrupadas en función de seis características: aspectos sociodemográficos, laborales, tareas/eventos con exigencia emocional de trabajo, personalidad resistente y estrategias de afrontamiento del agente a la hora de afrontar una situación emotiva. Así como los instrumentos de medida utilizados para recoger estos datos (tabla 34):

Tabla 34:
Variables e Instrumentos.

Características	Variables	Instrumentos de Medida
1. Socio Demográficas:	- Sexo. - Edad. - Estado civil. - Tipo de convivencia. - Nivel de estudios.	-Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales.
2. Laborales:	- Escala. - Categoría. - Antigüedad en CNP. - Antigüedad en UIP. - UIP de destino. - UIP de destinos anteriores. - Frecuencia de exposición a EET. - Nivel de exposición a EET.	-Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales. -Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET- para UIP).
3. Tareas o eventos con EET:	- Exposición real a la tarea. - Sin Exposición a la tarea. - Cualidades emotivas evocables por la tarea: miedo, vergüenza, compasión, ansiedad, ira, tristeza y culpa.	-Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET- para UIP)
4. Respuesta del agente a la EET:	- sin influencia de la emoción. - con adherencia emocional privada. - con interferencia emocional de trabajo.	-Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET- para UIP)
5. Personalidad Resistente:	- Tipo de resistencia: personalidad resistente, próxima a la resistente, menos resistente.	-Cuestionario de Personalidad Resistente (CPR)
6. Estrategias Afrontamiento	- 14 estrategias afrontamiento: distracción, afrontamiento activo, negación, consumo de sustancias, búsqueda de apoyo social emocional, búsqueda de apoyo social instrumental, desconexión, ventilación, reelaboración, planificación, humor, aceptación, religión y culpabilización. - Estilo de afrontamiento: activo, adaptativo o desadaptativo.	-Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve).

- *Instrumentos de medida:*

- *Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales:*

Se trata de un breve cuestionario que se elabora específicamente para esta investigación. Se acompaña de una breve introducción que explica el objetivo del estudio e informa del carácter voluntario y anónimo de la participación (Anexo II).

- *Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET, para UIP):*

Se trata de un cuestionario elaborado “ad hoc” para la investigación, en el que se presentan 31 tareas o eventos de trabajo con exigencia emocional. Cada ítem debe ser doblemente valorado:

1. Por un lado se debe señalar la frecuencia con la que al agente, estando en la UIP, le ha sucedido cada evento presentado (por ejemplo: estar en contacto con personas que parecían estar enfermas con enfermedades infecto contagiosas o participar en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación, esto es, críticas a la policía). Para recoger la frecuencia de exposición a las 31 situaciones, se presenta una escala tipo Likert de cinco puntos (nunca=0, a veces= 1, moderadamente=2, bastante=3, muchísimas veces=4).

2. Posteriormente se ofrecen tres alternativas de respuesta que suponen la reacción ante cada situación (A, B, C). Entre las tres alternativas, se elige la que mejor exprese la reacción llevada a cabo por el agente. Cuando el agente no ha vivido alguna de las situaciones expuestas, seleccionará aquella reacción que considere más probable que pudiese presentar (por ejemplo: A. Pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con la profesionalidad necesaria; B. Hice la intervención adecuadamente pero, acabado el servicio, me incomodó la idea de enfermar; C. No pensé en el riesgo).

El cuestionario se inicia con una breve explicación y dos ejemplos que muestran de forma sencilla cómo se ha de completar. La escala tipo Likert se repite en la parte superior de cada página para facilitar su recuerdo. Al finalizar el cuestionario, se anima a los participantes a que revisen que han contestado todas las frases, seleccionando siempre un número y una letra (frecuencia de exposición y alternativa de reacción) (Anexo III).

El cuestionario permite analizar siete emociones básicas potencialmente evocables por las tareas policiales de las UIP (ansiedad, ira, tristeza, miedo, compasión, culpa o vergüenza), así como su influencia en el agente policial (sin influencia emocional percibida, adherencia emocional privada o interferencia emocional de trabajo). Se trata de un cuestionario que ya fue utilizado en la investigación realizada para el Diploma de estudios avanzados y cuyos datos preliminares fueron publicados en Martínez & Puelles (2010).

- *Cuestionario de Personalidad Resistente (CPR):*

Se trata de un cuestionario de 21 ítems con expresiones respecto a las que el agente debe señalar su nivel de acuerdo o desacuerdo mediante una escala tipo Likert de 4 puntos (totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo=2, de acuerdo=3, totalmente en desacuerdo=4).

El Cuestionario de Personalidad Resistente fue elaborado por Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000) y permite evaluar las tres dimensiones (Compromiso, Control y Reto) del constructo definido por Kobasa (1979). Ha sido utilizado, entre otros, por Moreno-Jiménez, Morett, Rodríguez y Morante (2006) para estudiar la personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos de la Comunidad de Madrid (La tabla 33, ofrece los índices de fiabilidad)

A diferencia del cuestionario publicado por Garrosa y Moreno-Jiménez (2013), el cuestionario que hemos aplicado presenta algunos ítems (subescala de control) de manera inversa.

En Moreno, Rodríguez, Garrosa & Blanco (2014) se muestra una adaptación posterior, de 15 ítems (El “Occupational Hardiness Questionnaire” o “Cuestionario de Resistencia Laboral”, en español) validado en una muestra de 1.647 participantes y que presenta unas características psicométricas satisfactorias.

Tabla 35:
Fiabilidad, Alfa de Cronbach, del CPR.

Dimensiones	Bomberos CAM
Implicación-Compromiso.	.79
Reto.	,83
Control	,74

- *Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve):*

Se trata de un cuestionario breve, de 28 ítems. Se presentó acompañado con unas sencillas instrucciones que señalan, textualmente:

Hay muchos modos de manejar los problemas, a continuación necesito que recuerde una situación dura que haya usted atravesado (por ejemplo: la muerte de un ser querido o el abandono de una pareja importante para usted). Le presentaré diferentes afirmaciones para que me señale las maneras con las que usted hizo frente a esa dura etapa. Hay muchas maneras de hacer frente a los problemas, me interesa saber cómo manejó usted este. Quiero conocer hasta qué punto hizo usted lo que la afirmación indica, no importa si funcionó o no, sólo si usted lo utilizó.

La respuesta se recoge mediante escala tipo Likert de 4 puntos (no estuve haciendo esto en absoluto=1, estuve haciendo esto un poco=2, estuve haciendo esto bastante=3, estuve haciendo esto mucho=4).

El cuestionario COPE para evaluar estrategias de afrontamiento, fue creado por Carver, Scheier y Weintraub en 1989 y la versión breve de Carver en 1997 fue adaptada a la lengua castellana por Crespo y Cruzado de la UCM. Nos permite valorar de manera directa 14 estrategias de afrontamiento: distracción, afrontamiento activo, negación, consumo de sustancias, búsqueda de apoyo social emocional, búsqueda de apoyo social instrumental, desconexión, ventilación, reelaboración, planificación, humor, aceptación, religión y culpabilización. Cada estrategia es valorada con dos ítems diferentes.

Mediante la agrupación de diversas estrategias se pueden valorar estilos de afrontamiento como, por ejemplo, el afrontamiento activo, adaptativo y desadaptativo.

Ha sido utilizado en numerosas investigaciones, entre las que debo destacar la realizada en población laboral española por González Trijueque en 2007 y, en población policial, la de Briones en 2007 o Singh & Mishra en 2010.

En la tabla 34, se muestra la fiabilidad del instrumento en dos investigaciones diferentes.

Tabla 36:
Fiabilidad, Alpha de Cronbach, del COPE-breve

	Craver, 1997	GonzálezTrijueque, 2007
Afrontamiento Activo.	.68	.69
Planificación.	.73	.76
Búsqueda de Apoyo Socio-Instrumental	.64	.75
Búsqueda de Apoyo Socio-Emocional.	.71	.77
Religión.	.82	.80
Aceptación.	.57	.67
Negación.	.54	.72
Consumo de Sustancias.	.90	.81
Humor.	.73	.72
Distracción.	.71	.52
Desconexión.	.65	.64
Ventilación.	.50	.65
Reelaboración.	.64	.74
Culpabilización.	.69	.51
TOTAL	-	.91

6.3.4. Análisis Estadístico:

El diseño del estudio es observacional, no experimental. El análisis estadístico se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS 15, mediante el cual se realizaron:

- Estudio de la validez de contenido de las escalas del cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (porcentaje de acuerdo entre jueces).
- Análisis de la fiabilidad como consistencia interna de las tres dimensiones del Cuestionario de Personalidad Resistente y de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve), mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.
- Cálculo de datos descriptivos y de frecuencia.
- Análisis de varianza para los que, según los contrastes de Levene se utilizaron contrastes F convencionales, excepto en algún caso que se precisó aplicar el de Brown-Forsythe (B-F). Se comprobaron supuestos de esfericidad (Mauchly) y, cuando el caso lo requirió, se utilizó la prueba de Huynh-feldt para corregir los grados de libertad de efectos intrasujetos. En los contrastes a posteriori se utilizaron contrastes de Bonferroni o Games-Howell para las comparaciones múltiples de las diferencias entre medias.
- Diversas tablas de contingencia para el estudio de las variables categóricas, con el cálculo de Chi-cuadrado, V. Cramer y valoración de los residuos corregidos.
- Establecimiento de grupos para el estudio de agentes con características extremas (sin interferencia emocional o vulnerables a la interferencia, por ejemplo) mediante baremos obtenidos a través de tablas centiles.
- El análisis de correlaciones entre distintas variables (Pearson).

6.4. Resultados.

6.4.1. Respecto a los instrumentos.

- *Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo (CEET para UIP):*

Se estudia la Validez de contenido tanto para las escalas de cualidades emocionales evocadas como para las escalas relativas a la respuesta del agente.

Para hallar la validez del contenido respecto a las cualidades emocionales que pueden evocar las tareas policiales, se calcula el porcentaje de acuerdo entre los 20 psicólogos de la Policía Nacional que actuaron como jueces en la asignación de cada ítem (tarea) a una emoción básica evocable (Ansiedad-Terror, Vergüenza, Compasión, Ansiedad, Ira, Tristeza, Culpa). En el anexo IV, se presenta el cuestionario que se entregó a cada psicólogo para explicarles su labor y recoger su criterio. En el Anexo VI, se ofrecen los resultados de su valoración para cada ítem. Posteriormente, se calculó el porcentaje total de acuerdo para cada escala en base a los resultados de cada ítem que la componen (tabla 37).

Tabla 37:

Porcentaje acuerdo entre jueces para las escalas de contenido: emoción evocada.

EMOCIÓN EVOCADA	% DE ACUERDO JUCES
1. ANSIEDAD- TERROR.	65 %
2. VERGÜENZA.	40 %
3. COMPASIÓN.	61 %
4. ANSIEDAD.	81 %
5. IRA.	85 %
6. TRISTEZA.	71 %
7. CULPA.	57 %

Para analizar la validez de contenido en la clasificación de los ítems según la respuesta del agente policial, esto es, según la influencia de la emoción (sin influencia, interferencia emocional de trabajo o adherencia emocional privada) se utilizó de nuevo el criterio de 20 jueces. Sin embargo, en este caso, se consideró de interés que algunos mandos participasen como jueces ya que uno de los criterios del contenido de la escala aludía directamente al adecuado desempeño de la función. En el Anexo V, se presenta el cuestionario que se entregó a cada juez (psicólogo o funcionario de escala ejecutiva) para explicarles su labor y recoger su criterio. El grupo de jueces quedó constituido por diez psicólogos de la Policía Nacional y 10 agentes de escala ejecutiva, miembros de las UIP (5 Inspectores y 5 Inspectores Jefes). Los resultados respecto al porcentaje de acuerdo para la clasificación de cada respuesta del agente se presentan en el anexo VII. Posteriormente, se calculó el porcentaje total de acuerdo para cada escala, en base a los resultados de cada ítem que la componen (tabla 38).

Tabla 38:

Validez de Contenido de las escalas de CEET: Respuesta emocional del agente policial a la Exigencia Emocional de Trabajo.

Respuesta emocional	Porcentaje de acuerdo entre Jueces
Sin Influencia Emocional	99 %
Interferencia Emocional de Trabajo	97 %
Adherencia Emocional Privada	97 %

La frecuencia de aparición de las tareas y eventos con EET en la actividad de la UIP, fue objeto de trabajo del DEA (Puelles 2009) y fue presentada en Martínez & Puelles (2010). Los resultados se ofrecen en la tabla 39.

Tabla 39:

Tareas y eventos emotivos en la intervención policial de UIP *

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

* Martínez y Puelles, 2010, p: 108/109

Resulta también interesante conocer los datos descriptivos relativos a la reacción del agente policial. Esto es, el número de policías que seleccionaron cada alternativa de respuesta. Los resultados totales, esto es, considerando tanto a los policías expuestos como a aquellos que aún no se han visto expuestos y señalan cómo creen reaccionarían ante el evento, se presentan en la tabla 40.

Tabla 40:
Reacción del agente policial ante el evento emotivo (real o prevista).

Ítems del Cuestionario.	Respuestas, real o imaginada, ante el evento.	N	%
1. Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas). <i>Válidos = 814 Perdidos = 23</i>	A. Pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con la profesionalidad necesaria.	48	5,9
	B. Hice la intervención adecuadamente pero, acabado el servicio, me incomodó la idea de enfermar.	420	51,6
	C. No pensé en el riesgo.	346	42,5
2. Participé en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía). <i>Válidos = 822 Perdidos = 15</i>	A. Me mostré indiferente a sus críticas, pero me preocupó cómo lo entendería mi familia.	102	12,4
	B. Me mostré más duro cuando un periodista se acercaba al dispositivo policial.	83	10,1
	C. No me afecta, estoy acostumbrado a que esto pueda pasar.	636	77,4
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. <i>Válidos = 820 Perdidos = 17</i>	A. Atendí sólo a mi responsabilidad.	99	12,1
	B. 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.	655	79,9
	C. Le di la razón y le dije que era una vergüenza que, en estos casos, la policía tuviésemos que hacer la vista gorda.	66	8,0
4. Hice Servicio estático <u>sólo</u> , en un punto fijo y aislado. <i>Válidos = 815 Perdidos = 22</i>	A. Me sentí preparado para este tipo de servicios.	532	65,1
	B. Estuve más preocupado por mi seguridad, que por mi misión en ese dispositivo.	90	11,0
	C. En mi actuación profesional no se notó, pero me genera tensión.	194	23,2
5. Presenció una agresión contra la Autoridad (concejales, alcaldes, jueces...). <i>Válidos = 788 Perdidos = 49</i>	A. Me excedí en su defensa.	12	1,5
	B. Me centré en identificar y/o detener al agresor.	411	52,2
	C. Intervine como procede. Después me sentí incómodo pensando en la falta de respeto que hay.	365	46,3
6. Estuve en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...). <i>Válidos = 797 Perdidos = 40</i>	A. Me impliqué de manera personal: traté de ayudarles, le di dinero, comida...	97	12,2
	B. Cuando estoy de servicio es diferente, no me afecta.	223	28,0
	C. 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.	477	59,8
7. Vi a un policía de las UIP herido en acto de Servicio. <i>Válidos = 802 Perdidos = 35</i>	A. Lo tomé con naturalidad, a veces, hasta hacemos bromas afectuosas.	400	49,9
	B. Les dije a los compañeros que la culpa es de los jefes, los políticos...	63	7,9
	C. Me "hierva la sangre" pero en el trabajo no se me nota.	339	42,3
8. Estuve de baja médica, en acto de servicio.	A. Alargué la baja médica pensando si merecía la pena reincorporarme.	16	2,1
	B. Aquella lesión no afectó a mi manera de	81	10,5

<i>Válidos = 772</i>	<i>Perdidos = 65</i>	trabajar pero sí a mi vida personal.		
		C. Lo veo como “heridas de guerra”. Te curas y a torear.	675	87,4
		A. Se trata de un servicio como otro cualquiera.	541	65,6
9. Presté servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o una manifestación).		B. Siento “ansiedad” antes y/o en la intervención.	32	3,9
<i>Válidos = 824</i>	<i>Perdidos = 13</i>	C. No tengo problemas con estos servicios, aunque acabo cansado mentalmente.	251	30,5
		A. Sentí una enorme necesidad de recibir, ya, la orden de carga.	106	13,0
10. Permanecí demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de carga.		B. Resistí la provocación pero luego, en casa, me noté irritable.	163	20,0
<i>Válidos = 817</i>	<i>Perdidos = 20</i>	C. Me ceñí a las órdenes del jefe y no noté ninguna tensión.	548	67,1
			55	7,6
11. Herí a alguien gravemente.		A. Cuando algo en el trabajo me lo recuerda, actúo más inseguro.		
<i>Válidos = 726</i>	<i>Perdidos = 111</i>	B. No me siento responsable.	390	53,7
		C. En el trabajo no lo tengo presente pero cuando estoy libre me acuerdo y me duele.	281	38,7
12. Viajé en un avión que realizó complejas maniobras en el despegue, trayecto o aterrizaje.		A. No tengo problemas para volar, aquello quedó como una anécdota más que contar.	597	73,2
<i>Válidos = 816</i>	<i>Perdidos = 21</i>	B. Le he cogido miedo a volar.	19	2,3
		C. Sigo volando, pero me noto una tensión que antes no tenía.	200	24,5
		A. Abordé con entereza mi trabajo pero en la intimidad sentía ganas de llorar.	235	29,5
13. Manipulé, conté o visualicé cadáveres.		B. Necesité que otro me sustituyese porque me emocionaba.	11	1,4
<i>Válidos = 797</i>	<i>Perdidos = 40</i>	C. No me creó ningún tipo de problemas.	551	69,1
		A. Trabajé con la misma eficacia pero en casa estaba triste.	541	71,9
14. Un compañero murió en acto de servicio.		B. Reaccioné con indignación ante la presencia de autoridades en su funeral.	174	23,1
<i>Válidos = 752</i>	<i>Perdidos = 85</i>	C. Si no es mi amigo, no me afecta.	37	4,9
		A. Quise abandonar los servicios en “la calle”.	4	0,5
15. Fui agredido durante la realización de un servicio.		B. Lo acepte como gajes del oficio.	743	91,5
<i>Válidos = 812</i>	<i>Perdidos = 25</i>	C. No afectó a mi manera de trabajar pero le di demasiadas vueltas.	65	8,0
		A. Le protegí eficazmente aunque, cuando acabé de trabajar, me sentía algo “asqueado”.	340	41,7
16. Tuve que proteger a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio...).		B. Bajé la guardia en su custodia.	10	1,2
<i>Válidos = 815</i>	<i>Perdidos = 22</i>	C. Mi trabajo consiste en dar seguridad, no en decidir a quién.	465	57,0
		A. Tomé mi error como algo humano.	736	91,8
17. Cometí un error en la intervención.		B. Me creó inseguridad y ahora me siento tenso pensando que pueda volver a sucederme.	9	1,1
<i>Válidos = 802</i>	<i>Perdidos = 35</i>	C. Trabajo con normalidad pero no me lo perdono.	57	7,1
		A. Me desarrollé de acuerdo con lo esperado. Luego, finalizada la intervención, me sentí más irritable.	282	37,2
18. Quedé atrapado, apresado o solo entre los manifestantes u otros grupos violentos.		B. Es parte del “juego”, a veces das y a veces	468	61,7

	<i>Válidos = 758</i>	<i>Perdidos = 79</i>	recibes.		
			C. No supe reaccionar, me quedé bloqueado.	8	1,1
			A. Mi misión fue trasladar a unas personas, no me planteé otra cosa.	367	45,2
19. Devolví una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre...			B. 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.	423	52,1
<i>Válidos = 812</i>	<i>Perdidos = 79</i>		C. Sentí que abandonaba a una persona a un cruel destino y/o me costó despedirme de ella.	22	2,7
			A. En el operativo me noté con la mente menos ágil de lo habitual, por ejemplo, me costó recordar los pisos que ya había revisado o algunos detalles de las instrucciones recibidas.	13	1,6
20. Participé en un dispositivo de "Amenaza de bomba".			B. Cumplí con mi deber, sin más.	412	50,9
<i>Válidos = 809</i>	<i>Perdidos = 28</i>		C. Mi trabajo fue eficaz. En casa pensé, preocupado, lo que podía haber pasado.	384	47,5
			A. Trabajé con normalidad pero luego comenté, con mi gente, lo mal que me sienta esa falta de respeto.	257	31,0
21. Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol...			B. Me "calenté" y me fijé bien en la cara de alguno.	98	11,8
<i>Válidos = 828</i>	<i>Perdidos = 9</i>		C. No les hago aprecio.	473	57,1
			A. En las intervenciones manejo bien la bocacha, sólo noto tensión en los ejercicios de tiro (me tiembla un poco el pulso o me cuesta regular la respiración).	32	4,0
22. Participé en una intervención donde tuve que hacer uso de la bocacha (disparar).			B. Manejo bien el arma de fuego y la bocacha.	612	75,7
<i>Válidos = 808</i>	<i>Perdidos = 29</i>		C. En algunas ocasiones me noté nervioso o tenso cuando tuve que utilizar la bocacha.	163	20,2
			A. Quedé con él fuera del servicio y no me afectó.	501	62,3
23. Se fue del equipo o grupo, un compañero importante para mí.			B. Trabajé bien pero le echaba mucho de menos.	300	37,3
<i>Válidos = 804</i>	<i>Perdidos = 33</i>		C. Presenté la baja voluntaria.	3	0,4
			A. Me mostré tan nervioso que parecía culpable.	29	3,5
24. Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención.			B. Tomé la asistencia al juicio como una parte más de nuestro trabajo.	753	92,4
<i>Válidos = 815</i>	<i>Perdidos = 22</i>		C. No afectó a mi trabajo, ni a mi manera de declarar, pero sí a mi vida privada.	33	4,0
			A. Somos Unidades móviles, te avisan y coges la maleta. No me cuestiono más..	469	56,7
25. Dormí fuera de casa.			B. Es parte de mi trabajo, la que no lo lleva bien es mi pareja.	316	38,2
<i>Válidos = 827</i>	<i>Perdidos = 10</i>		C. Pensé constantemente en mi familia.	42	5,1
			A. Intervine conforme a mi responsabilidad policial.	568	71,6
26. Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses.			B. No puede emplear la fuerza.	31	3,9
<i>Válidos = 793</i>	<i>Perdidos = 44</i>		C. Mi intervención fue la de siempre pero, acabado el servicio, me sentí a disgusto por ello.	194	24,5
			A. Dejé a mi equipo y acudí a ayudar a	67	8,4

27. Presenció como agredían a alguno/s de mis compañeros (UIP). <i>Válidos = 800 Perdidos = 37</i>	este/os compañeros.		
	B. Permanecí centrado en mi equipo y en las órdenes pero luego, en casa, pensé que debería haber hecho algo más por ayudarles.	97	12,1
	C. Recordé que era importante que mi equipo permaneciese unido y atento a las órdenes.	636	79,5
28. Fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo. <i>Válidos = 738 Perdidos = 99</i>	A. Me sentí defraudado por compañeros y/o jefes.	191	25,9
	B. Lo asumí, sin que afectase a mi manera de trabajar, pero fue muy duro para mí.	308	41,7
	C. Pensé que así son las normas. Las haces y la pagas.	239	32,4
29. He tenido que incomodar a personas que, según me educaron, debería favorecer (ejemplo: anciano que quiere pasar al fútbol un refresco, en botella de cristal). <i>Válidos = 819 Perdidos = 18</i>	A. Apliqué la norma (le retiré la botella) pero luego me sentí un poco mal por ello.	165	20,1
	B. Entiendo que recibí una orden y la cumplí.	623	76,1
	C. Hice la vista gorda y dejé pasar el asunto.	31	3,8
30. He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia. <i>Válidos = 739 Perdidos = 98</i>	A. Se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza.	74	10,0
	B. Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afectó.	635	85,9
	C. Se que mi actuación fue necesaria, pero cuando estoy solo lloro o desearía llorar.	30	4,1
31. Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención. <i>Válidos=749 Perdidos=88</i>	A. Trabajé peor y/o busqué la manera de retrasar mi comparecencia.	17	2,3
	B. Pensé: “A lo hecho, pecho”.	307	41,0
	C. No afectó a mi manera de trabajar pero me sentí mal.	425	56,7

Para el desarrollo de los objetivos nº4 y nº5, se precisó establecer grupos de agentes policiales según el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo, el nivel de interferencia emocional de trabajo, el nivel de adherencia emocional privada y el nivel de influencia de la emoción evocada, por lo que se elaboró una tabla que permitiese transformar las puntuaciones directas en puntuaciones centiles (Tabla 41)

Tabla 41: Baremos de Nivel de exposición a la EET e Influencia, Interferencia y Adherencia de la emoción evocada por la tarea.

CENTIL	Nº de Eventos Experimentados	Nº Respuestas SIN Influencia de la Emoción Evocada.	Nº Respuestas de Interferencia Emocional en el Trabajo.	Nº Respuestas de Adherencia Emocional privada.
1	2	3	0	1
3	6	7	0	2
5	7	9	0	3
7	10	10	0	4
9	11	11	0	4
10	11	12	0	4
15	13	13	0	5
20	15	14	0	6
25	17	14	0	7
30	18	15	1	7
35	19	16	1	8
40	20	17	1	9
45	21	18	1	9
50	21	18	1	9
55	22	19	2	10
60	23	20	2	11
65	23	20	2	11
70	24	21	3	12
75	25	22	3	12
80	25	22	4	13
85	26	23	4	14
88	26	24	5	14
90	27	25	5	15
95	28	26	7	16
99	30	28	10	19

El nivel de exposición a la EET, se establece mediante el baremo de puntuaciones directas y correspondientes puntuaciones centiles (tabla 41) realizado en base al número de eventos experimentados por los agente de la UIP en su actividad. Estableciéndose así, tres niveles de exposición:

- 1) Escasa exposición. Cuando el agente ha experimentado un máximo de 16 eventos con exigencia emocional de trabajo. En el baremo, corresponde con una $PC \leq 24$.
- 2) exposición Media. Cuando el agente ha experimentado entre 17 y 24 eventos con exigencia emocional de trabajo. En el baremo, corresponde con una PC entre 25 y 74.
- 3) Elevada exposición. Cuando el agente ha experimentado un mínimo de 25 eventos con exigencia emocional de trabajo. En el baremo, corresponde con una $PC \geq 75$.

La figura 9, muestra de manera gráfica la distribución de los agentes de la muestra, según el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo.

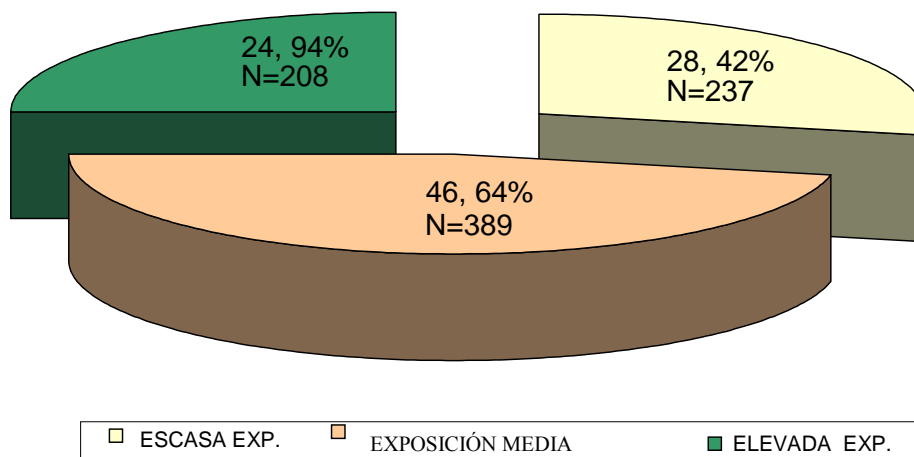


Figura 9:
Distribución de la muestra policial según el nivel de exposición a la EET.

El Patrón de Interferencia Emocional de Trabajo, se establece mediante baremo realizado en base al número de respuestas de interferencia emocional de trabajo señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad. Baremo que recoge puntuaciones directas y centiles (Tabla 41). Estableciéndose tres categorías:

- 1) Sin interferencia emocional: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, sin que la emoción interfiriera en su trabajo. Se trata de un patrón de manejo de la emoción, sin ninguna respuesta de interferencia emocional de trabajo. En el baremo corresponde con una $PC \leq 25$.
- 2) Interferencia media: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con un máximo de 3 respuestas de interferencia emocional de trabajo. En el baremo corresponde con una PC entre 26 y 75.
- 3) Vulnerable a la interferencia: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con un mínimo de 4 respuestas de interferencia emocional de trabajo. En el baremo, corresponde con una $PC \geq 76$.

La figura nº10, muestra de manera gráfica la distribución de los agentes de la muestra, según el patrón de interferencia emocional en el trabajo.

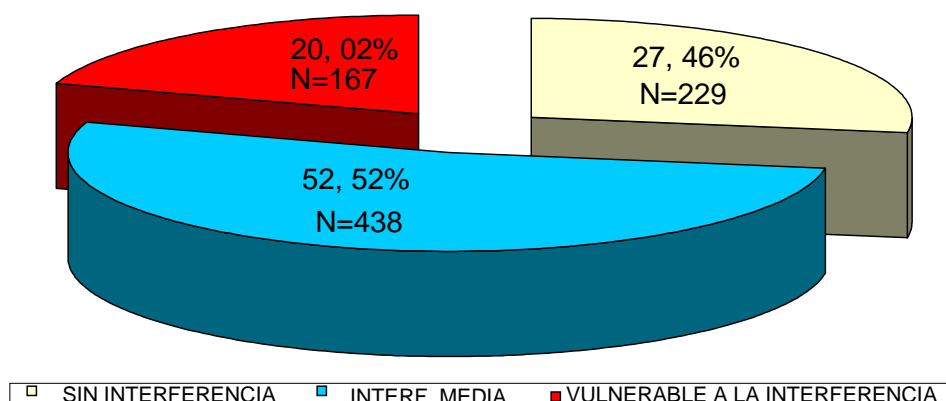


Figura 10:
Distribución de la muestra policial según el patrón de interferencia emocional de trabajo.

El Patrón de Adherencia emocional privada, se establece mediante baremo realizado en base al número de respuestas de adherencia emocional privada señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad. Baremo que recoge puntuaciones directas y centiles (Tabla 41). Estableciéndose tres categorías:

- 1) Escasa adherencia. Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con 6 ó menos respuestas de adherencia emocional privada. En el baremo corresponde con una $PC \leq 24$.
- 2) Adherencia media: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con un número entre 7 a 12 de respuestas de adherencia emocional privada. En el baremo corresponde con una PC entre 25 y 75.
3. Elevada adherencia: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con un número de 13 ó más respuestas de adherencia emocional privada. En el baremo, corresponde con una $PC \geq 76$.

La figura nº11, muestra de manera gráfica la distribución de los agentes de la muestra, según el patrón de adherencia emocional privada.

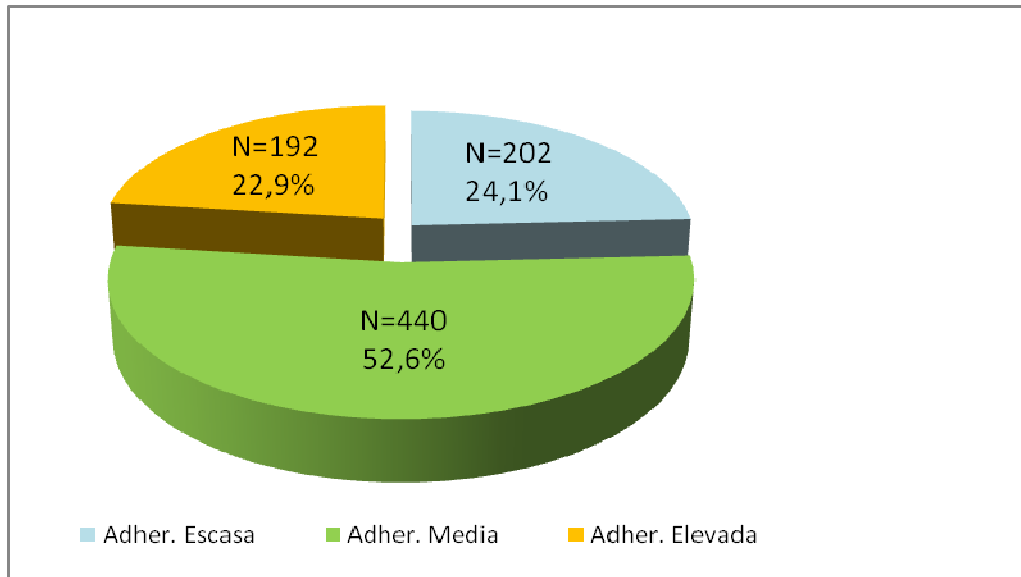


Tabla nº11: Distribución de la muestra policial según el patrón de adherencia emocional privada.

El Patrón de Influencia Emocional, se establece mediante baremo realizado en base al número de respuestas Sin influencia emocional percibida señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad. Baremo que recoge puntuaciones directas y centiles (Tabla 41). Estableciéndose tres categorías:

- 1) Escasa influencia de la emoción. Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con 22 ó más respuestas sin influencia emocional percibida. En el baremo corresponde con una $PC \geq 75$.
- 2) Influencia media de la emoción: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con un número entre 15 a 21 respuestas sin influencia emocional percibida. En el baremo corresponde con una PC entre 26 y 74.
3. Elevada influencia de la emoción: Cuando el agente ha manejado o manejaría la tarea, con un número de 14 ó menos respuestas sin influencia emocional percibida. En el baremo, corresponde con una $PC \leq 25$.

La figura nº12, muestra de manera gráfica la distribución de los agentes de la muestra, según el patrón de influencia emocional.

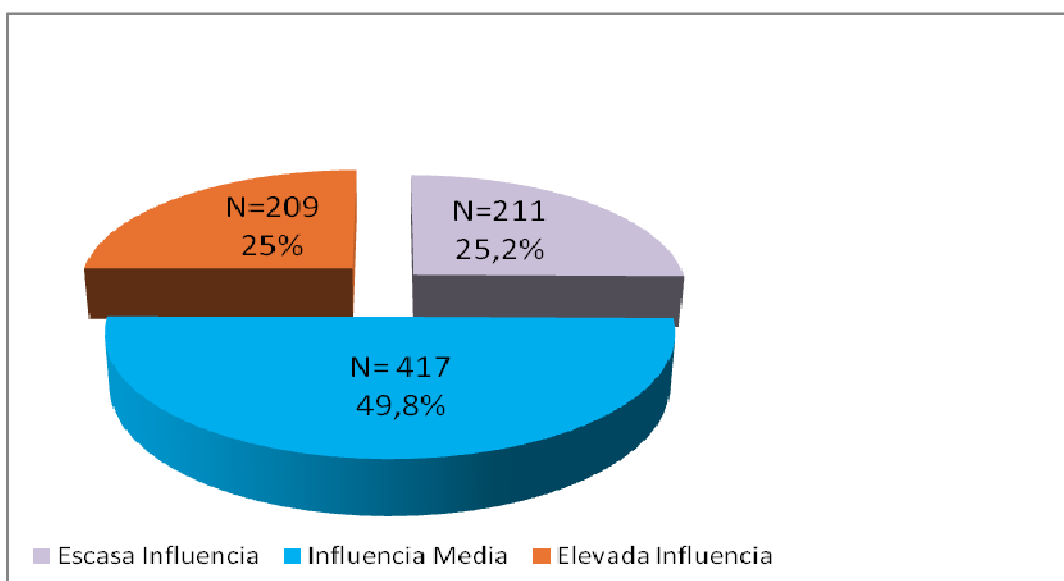


Figura nº12: Distribución de la muestra policial según el patrón de influencia emocional percibida.

- *Cuestionario de Personalidad Resistente:*

Es interesante contar con los resultados descriptivos de cada ítem, los cuales se ofrecen en la tabla 42. Así como hallar la fiabilidad de las tres dimensiones del cuestionario (tabla 43).

Tabla 42:
Estadísticos Descriptivos Cuestionario de
Personalidad Resistente (Rango: 1 a 4).

ITEM nº	N Válido	Media	DT
1	832	3,02	0,71
2	833	3,09	0,59
3	827	1,44	0,64
4	832	3,18	0,65
5	832	3,03	0,66
6	833	1,57	0,72
7	825	3,30	0,60
8	829	3,17	0,61
9	820	1,54	0,73
10	830	2,84	0,73
11	829	3,06	0,54
12	832	1,46	0,61
13	830	2,48	0,75
14	830	2,90	1,20
15	831	1,59	0,68
16	832	3,19	0,63
17	830	3,10	0,58
18	830	1,53	0,66
19	830	3,08	0,60
20	829	3,28	0,55
21	827	2,52	0,73

La fiabilidad se calculó mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach y sus resultados, todos superiores a .70, (tabla 43). La escala de control es la que obtiene los mejores resultados (.82).

Tabla 43:
Fiabilidad del Cuestionario de Personalidad Resistente

Dimensiones	Válidos	Excluidos	Alpha Cronbach	Nº Elementos
Implicación-Compromiso.	811	26	.72	8
Reto.	817	20	.73	7
Control	811	26	.82	6

También se ha considerado de interés conocer los datos descriptivos relativos a las dimensiones de la Personalidad Resistente, datos que se presentan en la tabla 44, así como la relación entre las tres dimensiones de la Personalidad Resistente (Tabla 45) en la que se muestra una relación positiva y estadísticamente significativa entre cada una de las subescala de la personalidad resistente y las otras dos. Siendo la relación de mayor fuerza la que se establece entre la implicación y el reto (0,50), seguida de la que se establece entre implicación y control (-0,43) cuya relación negativa, sin embargo, informa que a más implicación más control y, con menor intensidad de relación, la que se establece entre el control y el reto, además en este caso, la relación negativa sí viene a señalar que a más reto menos control (-0,25).

Tabla 44:
Estadísticos Descriptivos de las escalas del Cuestionario de Personalidad Resistente.

	Media	Desv. Típica	Mínimo	Máximo
1. Implicación (CPR).	23'61	3'15	10	32
2. Reto (CPR).	21'63	3'08	8	51
3. Control (CPR)*.	9'08	2'92	6	24

* es preciso recordar que la escala control se valora de manera inversa.

Tabla 45:
Relación Pearson entre las tres dimensiones de la personalidad resistente.

D.Per. Resistente	Implicación	Reto	Control
Implicación	1**	,50** (N=797)	-,43** (N=792)
Reto	,50** (N=797)	1**	-,25** (N=796)
Control	-,43** (N=792)	-,25** (N=796)	1**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Hay que recordar que la puntuación en la escala de Control es inversa. Esto es, a mayor puntuación menor control.

El cuestionario de Personalidad Resistente ofrece perfiles diferentes en base a tres niveles (Bajo, Medio y Alto) para cada una de sus dimensiones (Implicación, Reto y Control). En la tabla 46, se recogen los porcentajes de agentes policiales según esta clasificación de perfiles. Apreciándose unos porcentajes muy escasos de agentes con

niveles bajos de las tres actitudes que conforman la personalidad resistente, porcentajes mayores de agentes con altos niveles de reto que de compromiso y una presencia de agentes con elevado nivel de control. Siendo el alto nivel de control el que mayor porcentaje de agentes comparte.

Tabla 46:
Porcentajes, por niveles, de las tres dimensiones de Personalidad Resistente.

	Válido	Bajo	Medio	Alto
1. implicación/compromiso.	811	1,6%	61%	37,4%
2. reto.	816	0,9%	56,4%	42,8%
3. control.	811	0,7%	8,4%	90,9%

En base a estos perfiles ofrecidos por el Cuestionario de Personalidad Resistente, se ha considerado de utilidad mostrar el porcentaje de agentes con un nivel alto tanto de implicación como de reto y control, esto es, que poseen una Personalidad Resistente. También de aquellos que presentan un nivel alto en dos de estas dimensiones pero medio en la tercera, esto es, que poseen lo que hemos denominado: Personalidad Próxima a la Resistente y de aquellos restantes que no cumplen las condiciones señaladas, considerados con una Personalidad Menos Próxima a la Resistente (Figura 13)

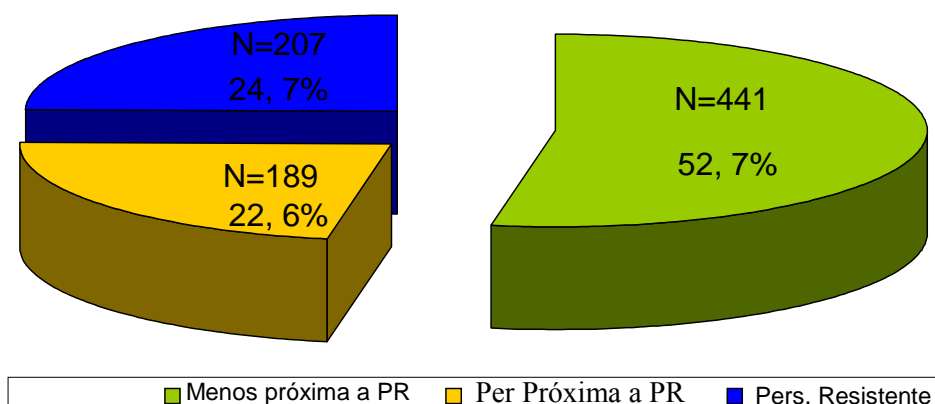


Figura 13: Distribución del tipo de resistencia

- Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento:

Es interesante contar con los resultados descriptivos de cada ítem, los cuales se ofrecen en la tabla 47. Así como hallar la fiabilidad de las del cuestionario (tabla 48).

Tabla 47:
Estadísticos Descriptivos Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve)

ITEM n°	N Válido	Media	DT
1	820	2,05	0,90
2	812	2,40	0,83
3	816	1,49	0,70
4	823	1,10	0,40
5	827	1,95	0,85
6	824	1,41	0,69
7	823	2,68	0,89
8	820	1,42	0,66
9	823	1,93	0,79
10	811	1,97	0,82
11	821	1,09	0,37
12	817	2,30	0,89
13	819	1,62	0,73
14	814	2,25	0,89
15	818	1,99	0,79
16	814	1,36	0,60
17	816	2,27	0,88
18	812	1,59	0,78
19	814	2,26	0,91
20	814	2,73	0,89
21	806	1,86	0,79
22	814	1,41	0,69
23	814	1,96	0,80
24	815	2,59	0,90
25	809	2,39	0,85
26	814	1,50	0,67
27	813	1,50	0,72
28	815	1,30	0,61

La fiabilidad del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento, se analizó mediante el cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 48, se ofrecen los resultados. La puntuación global del instrumento resultó satisfactoria (0.91) y el coeficiente de cada escala (dos ítems por subescala) consiguió siempre llegar al 0.60.

Tabla 48:
Coeficiente de fiabilidad del COPE breve en la muestra de UIP

Estrategia de afrontamiento	Alpha de Cronbach
Afrontamiento Activo.	.60
Planificación.	.76
Búsqueda de Apoyo Socio-Instrumental	.79
Búsqueda de Apoyo Socio-Emocional.	.81
Religión.	.76
Aceptación.	.78
Negación.	.74
Consumo de Sustancias.	.90
Humor.	.72
Distracción.	.64
Desconexión.	.68
Ventilación.	.64
Reelaboración.	.79
Culpabilización.	.76
TOTAL	.91

En la tabla 49, se muestran los estadísticos descriptivos de las catorce escalas del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE breve), así como de la puntuación total.

Tabla 49:
Estadísticos descriptivos de las escalas del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, Breve).

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Afrontamiento Activo.	5'09	1'45	2	8
Planificación.	4'63	1'57	2	8
Búsqueda de Apoyo Socio-Instrumental	3'93	1'47	2	8
Búsqueda de Apoyo Socio-Emocional.	3'94	1'51	2	8
Religión.	2'90	1'26	2	8
Aceptación.	5'33	1'62	2	8
Negación.	2'91	1'21	2	8
Consumo de Sustancias.	2'18	0'73	2	8
Humor.	2'88	1'23	2	8
Distracción.	4'31	1'55	2	8
Desconexión.	2'78	1'13	2	8
Ventilación.	4'58	1'61	2	8
Reelaboración.	3'79	1'36	2	8
Culpabilización.	3'12	1'25	2	8
TOTAL	52,12	11,58	28	88

Los resultados obtenidos señalan que, ante la pérdida de un ser querido, la estrategia de afrontamiento más utilizada por estos policías es la aceptación, seguido del afrontamiento activo, la planificación y la reelaboración. La menos utilizada fue: el consumo de sustancias.

Por otro lado se consideró de interés conocer el porcentaje de agentes que utilizó o no, cada una de las estrategias abordadas por el cuestionario de afrontamiento. Resultados que se ofrecen en la tabla 50.

Tabla 50:
Porcentaje de agentes policiales que utilizan cada estrategia de afrontamiento (COPE, Breve).

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	Válidos	USO	N	%
Afrontamiento Activo.	808	SÍ	753	93,19
		NO	55	6,80
Planificación.	804	SÍ	701	87,19
		NO	103	12,81
Búsqueda de Apoyo Socio-Instrumental	802	SÍ	618	77,05
		NO	184	22,94
Búsqueda de Apoyo Socio-Emocional.	817	SÍ	626	76,62
		NO	191	23,37
Religión.	810	SÍ	344	42,47
		NO	466	57,53
Aceptación.	811	SÍ	744	91,74
		NO	67	8,26
Negación.	811	SÍ	379	46,73
		NO	432	53,27

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	Válidos	USO	N	%
Consumo de Sustancias.	816	SÍ	59	7,23
		NO	757	92,77
Humor.	810	SÍ	359	44,32
		NO	451	55,68
Distracción.	807	SÍ	680	84,26
		NO	127	15,74
Desconexión.	813	SÍ	333	40,96
		NO	480	59,04
Ventilación.	805	SÍ	631	78,39
		NO	174	21,61
Reelaboración.	813	SÍ	692	85,12
		NO	121	14,88
Culpabilización.	813	SÍ	456	56,09
		NO	357	43,91

La estrategia de afrontamiento utilizada por un mayor porcentaje de policías, tras la pérdida de un ser querido, fue la del afrontamiento activo (93,19%), seguida de la aceptación (91,74%), la planificación (87,19%), la reelaboración (85,12%) y la distracción (84,26%). Mientras que la utilizada por un menor porcentaje de policías fue el consumo de sustancias (7,23%).

Por otro lado, se establecieron tres escalas que reflejaban un estilo de afrontamiento común, en base a las puntuaciones en las distintas estrategias de afrontamiento que la componen. El afrontamiento en esta ocasión fue clasificado como:

1. Estilo de afrontamiento activo: integrando las escalas de afrontamiento activo, planificación y reelaboración.
2. Estilo de afrontamiento adaptativo: integrando las escalas de aceptación, religión, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social-emocional, humor y distracción.
3. Estilo de afrontamiento desadaptativo: integrando las escalas de negación, consumo de alcohol, ventilación, culpa y desconexión.

Encontrándose una relación estadísticamente significativa y positiva de cada estilo de afrontamiento con los otros dos. Siendo la relación de mayor fuerza, la establecida entre el afrontamiento activo y el adaptativo (0,74), seguida de la que relaciona el estilo adaptativo y el desadaptativo (0,59) y la de menor intensidad la del afrontamiento activo con el desadaptativo (0,46) (tabla 51).

Tabla 51:
Correlación Pearson entre los distintos estilos de afrontamiento.

Afrontamiento:	Activo	Adaptativo	Desadaptativo
Activo	1**	,74** (N=756)	,46** (N=760)
Adaptativo	,74** (N=756)	1**	,59** (N=757)
Desadaptativo	,46** (N=760)	,59** (N=757)	1**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

6.4.2. Acerca de los objetivos específicos.

En el presente apartado se muestran los resultados de cada uno de los ocho objetivos específicos propuestos. Objetivos desarrollados de acuerdo con los seis objetivos generales que a continuación se recuerdan:

1) Conocer si existen diferencias significativas en la respuesta del agente ante la Exigencia Emocional de Trabajo, relacionadas con las distintas cualidades emotivas evocadas por las tareas.

2) Conocer si los policías que no han realizado todavía tareas con exigencia emocional de trabajo, presentan una visión idealizada respecto al futuro manejo de la emoción.

3) Conocer si los líderes organizacionales presentan porcentajes significativamente mayores de Personalidad Resistente que sus subordinados.

4) Conocer si un mayor nivel de exposición a las tareas con exigencia emocional de trabajo, reduce el porcentaje de agentes vulnerables o favorecer un incremento de agentes con personalidad resistente.

5) Conocer si el tipo de resistencia del agente o sus estilos de afrontamiento ante una situación emotivas personal (Duelo) se relacionan con el manejo de la exigencia emocional de trabajo.

6) Conocer si los distintos tipos de resistencia influyen en que los policías desplieguen distintos estilos de afrontamiento.

Objetivo n°1: *Valorar si existe relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada.*

Para valorar si existe relación entre la cualidad emotiva de la tarea y el tipo de manejo que establece el agente policial, se realizan un ANOVA de dos factores y medidas repetidas. Uno de los factores (cualidad emotiva) presenta siete niveles (miedo, vergüenza, compasión, ansiedad, ira, tristeza y culpa) y el otro (manejo) tres niveles (sin influencia emocional percibida, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional de trabajo).

Se trabaja con un diseño 7×3, que ofrece 21 variables definidas por la combinación de los niveles de ambos factores y considerándose que los 837 agentes policiales que componen la muestra atraviesan cada una de las seis condiciones. Se obtienen los estadísticos descriptivos ofrecidos en la tabla 52.

Tabla 52:
Estadísticos descriptivos.

	Media	D. T	ErrorTíp	L. inf	L.sup
Miedo sin influencia	2,66	1,13	,04	2,59	2,74
Vergüenza sin influencia	1,44	1,01	,04	1,37	1,51
Compasión sin influencia	1,76	1,14	,04	1,69	1,84
Ansiedad sin influencia	2,90	1,07	,04	2,83	2,98
Ira sin influencia	2,95	1,04	,04	2,88	3,02
Tristeza sin influencia	2,00	,92	,03	1,93	2,06
Culpa sin influencia	2,75	1,02	,04	2,68	2,82
Miedo con adherencia	,90	,89	,03	,84	,97
Vergüenza con adherencia	1,99	1,02	,03	1,92	2,06
Compasión con adherencia	1,85	1,15	,04	1,77	1,93

	Media	D. T	ErrorTíp	L. inf	L.sup
Ansiedad con adherencia	,50	,71	,02	,45	,55
Ira con adherencia	,74	,81	,01	,68	,79
Tristeza con adherencia	1,47	,92	,03	1,41	1,53
Culpa con adherencia	,83	,87	,03	,77	,89
Miedo con interferencia	,16	,41	,01	,13	,18
Vergüenza con interferencia	,33	,56	,02	,29	,37
Compasión con interferencia	,20	,46	,02	,17	,23
Ansiedad con interferencia	,46	,67	,02	,41	,50
Ira con interferencia	,34	,61	,02	,30	,38
Tristeza con interferencia	,28	,50	,02	,25	,31
Culpa con interferencia	,15	,37	,01	,12	,17

Los valores descriptivos de las variables se presentan en dos tablas. La tabla 53 muestra las medidas de: “Manejo” y en la tabla 54 aquellos relativos a la: “calidad emotiva”.

Tabla 53:

Estimaciones de la medida: manejo.

NIVELES DE MANEJO	Media	ErrorTíp	L. inf	L.sup
1. Sin Influencia	2,35	0,02	2,31	2,40
2. Con Adherencia.	1,18	0,02	1,15	1,22
3. Con Interferencia	0,27	0,01	0,25	0,29

Intervalo de confianza 95%

Tabla 54:

Estimaciones de la medida: calidad emotiva.

CUALIDAD EMOTIVA	Media	ErrorTíp	L. inf	L.sup
Miedo	1,24	,01	1,22	1,26
Vergüenza	1,25	,01	1,24	1,27
Compasión	1,27	,01	1,26	1,29
Ansiedad	1,29	,01	1,27	1,30
Ira	1,34	,01	1,33	1,36
Tristeza	1,25	,01	1,23	1,26
Culpa	1,24	,01	1,23	1,26

Intervalo de confianza 95%

No se cumple el supuesto de esfericidad (Mauchly) ni en la calidad emotiva ni en el manejo ni en la intersección de variables, por lo que se pasa a usar la prueba de significación Huynh-Feldt para corregir los grados de libertad en las pruebas de efectos intra-sujetos. Obteniéndose:

F Calidad Emotiva (5,03 y 4203) = 80,22. $P < ,001 \eta^2_{\text{parcial}} = 0,09$

F Manejo (1,39 y 1162) = 2539. $P < ,001 \eta^2_{\text{parcial}} = 0,75$

F Calidad Emotiva*Manejo (8,47 y 7082)=384. $P < ,001 \eta^2_{\text{parcial}} = 0,32$

El valor de Eta cuadrado señala un tamaño de efecto con alto valor para Manejo (0,75), moderado para la interacción Calidad Emotiva*Manejo (0,32) y escaso para la Calidad Emotiva (0,09) donde las tareas evocadoras de ira son las más presente y las únicas que no se solapa con las restantes cualidades emocionales, manteniéndose independiente de todas las demás.

En la variable Manejo se aprecia una diferencia significativa entre las tres condiciones ($p < .001$). Siendo las respuestas de manejo sin influencia, las que presentan mayor puntuación, seguidas de las respuestas con adherencia emocional privada y, por último, las de interferencia emocional de trabajo. En la tabla 55 se presenta la comparación por pares con la significación estadística de sus diferencias de medias.

Tabla 55:
Comparación por pares: manejo.

(I) MANEJO	(J) MANEJO	Diferencia de media	Error Típico	Sig. b	L.Infer	L.Sup
SIN INFLUENCIA	Adherencia	1,17*	,04	,00	1,08	1,26
	Interferencia	2,08*	,03	,00	2,01	2,15
ADHERENCIA	Sin Influencia	-1,17*	,04	,00	-1,26	-1,08
	Interferencia	,91*	,02	,00	,86	,96
INTERFERENCIA	Sin Influencia	-2,08*	,03	,00	-2,15	-2,01
	Adherencia	-,91*	,02	,00	-,96	-,86

basadas en las medias marginales estimadas.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel ,05.

b. Ajuste para comparaciones múltiples: Bonferroni.

En la comparación por pares de la intersección Manejo*Cualidad Emotiva (tabla 56), se aprecia que algunos límites se superponen. Concretamente, la cualidad emotiva de compasión presenta un solapamiento en dos tipos de manejo: sin influencia de la emoción y adherencia emocional privada. Mientras que la cualidad emotiva de ansiedad lo presenta entre adherencia emocional privada y con interferencia emocional de trabajo.

Tabla 56:
Intersección Manejo*Cualidad Emotiva.

MANEJO	CUALIDAD EMOTIVA	Media	Error Típico	L.Inferior	L.Sup.
SIN INFLUENCIA	Miedo	2,66	,04	2,59	2,74
	Vergüenza	1,44	,04	1,37	1,51
	Compasión	1,76	,04	1,69	1,84
	Ansiedad	2,90	,04	2,83	2,98
	Ira	2,95	,04	2,88	3,02
	Tristeza	2,00	,03	1,93	2,06
ADHERENCIA	Culpa	2,75	,04	2,68	2,82
	Miedo	,90	,03	,84	,97
	Vergüenza	1,9	,04	1,92	2,06
	Compasión	1,85	,04	1,77	1,93
	Ansiedad	,50	,02	,45	,55
	Ira	,74	,03	,68	,79
INTERFERENCIA	Tristeza	1,47	,03	1,41	1,53
	Culpa	,83	,03	,77	,89
	Miedo	,16	,02	,13	,18
	Vergüenza	,33	,02	,29	,37
	Compasión	,20	,02	,17	,23
	Ansiedad	,46	,02	,41	,50
	Ira	,34	,02	,30	,38
	Tristeza	,28	,02	,25	,31
	Culpa	,15	,01	,12	,17

Por otra parte se puede apreciar que en el manejo sin influencia emocional, ansiedad e ira son las más frecuentes y se superponen entre ellas, manteniéndose independencia del resto de pares. También se superponen miedo y culpa, con independencia del resto. Las cualidades emotivas de vergüenza, compasión y tristeza, son las que menos representadas están y son las únicas que se muestran independientes entre ellas y respecto a todas las demás. (Figura 14).

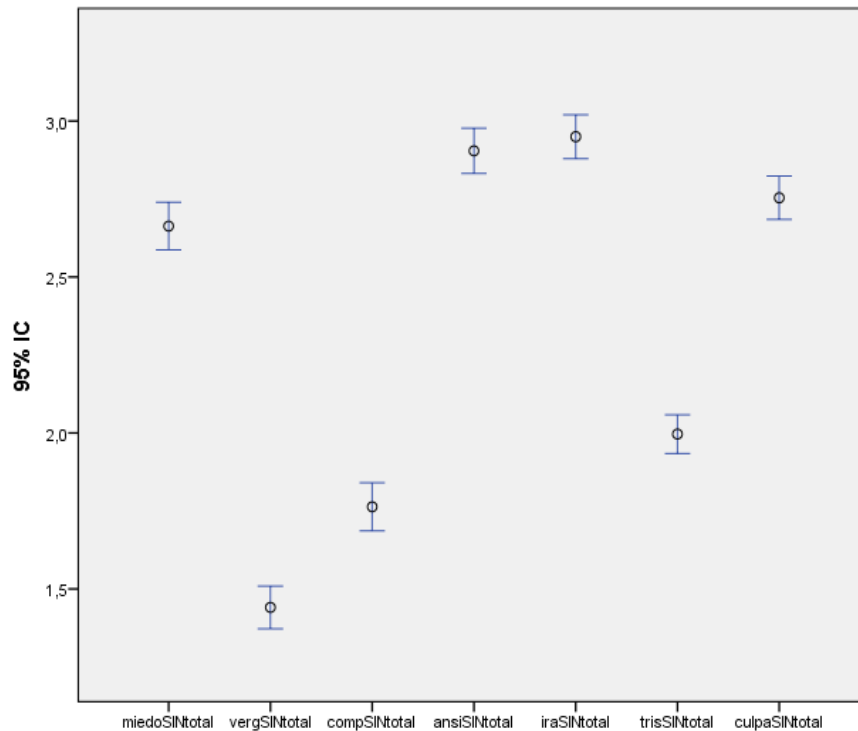


Figura 14:
Respuestas de manejo sin influencia emocional percibida por cualidades emotivas.

En el manejo con adherencia emocional privada, las cualidades emotivas más presentes: vergüenza y compasión se superponen, manteniendo independencia respecto al resto de pares. Tristeza, se muestra independiente de todas. En un tercer nivel, miedo e ira se solapan con culpa pero no entre ellas y, por último, ansiedad que permanece independiente de todas las demás. (Figura 15).

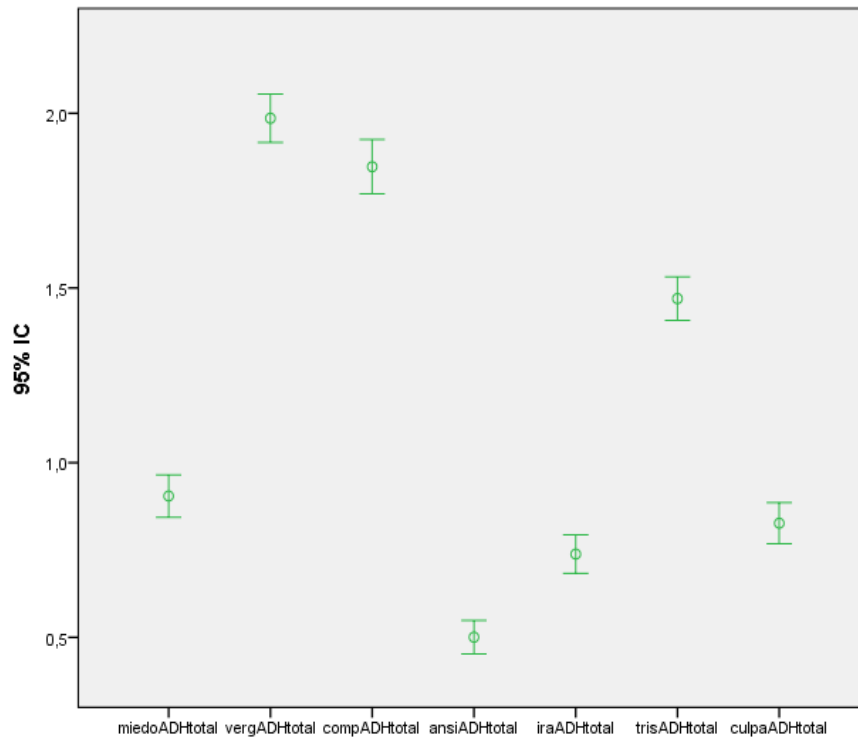


Figura 15:
Respuestas de manejo con adherencia emocional privada por cualidades emotivas.

En el manejo con interferencia emocional de trabajo, se muestran tres niveles. En el primero, se sitúa la ansiedad que es la única que se muestra independiente del resto de las cualidades emotivas. Un segundo nivel está compuesto por la ira, la vergüenza y la tristeza que se solapan entre sí pero se mantienen independientes respecto al tercer nivel formado por la compasión, el miedo y la culpa que también se solapan entre ellas, manteniéndose independiente del resto (Figura 16).

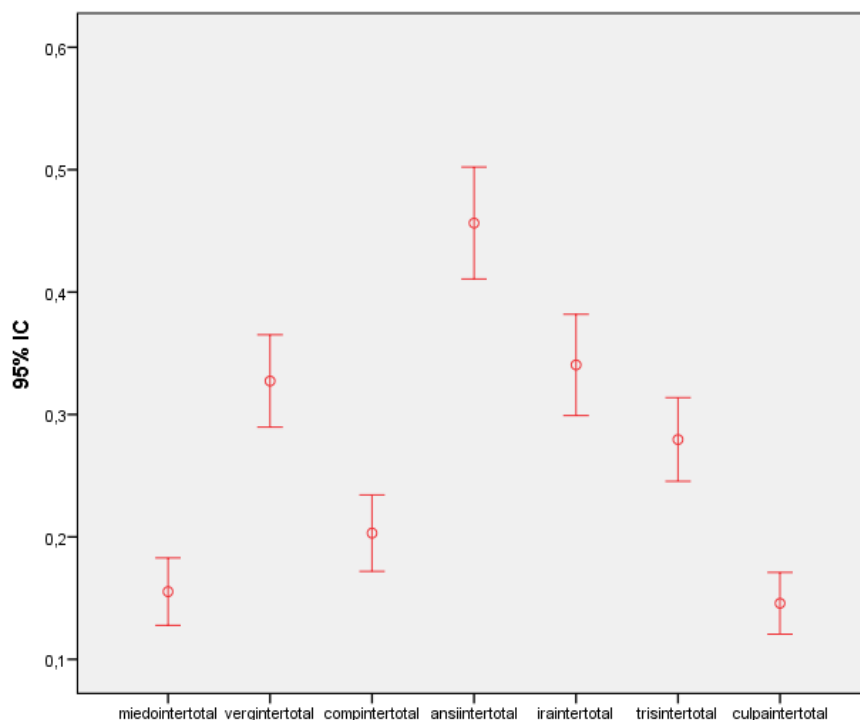


Figura 16:
Respuestas de manejo con interferencia emocional de trabajo por cualidades emotivas.

De los resultados ofrecidos, podemos concluir que existe relación significativa entre la cualidad emotiva de la tarea y el tipo de manejo que establece el agente policial. Presentando, también, un alto valor de asociación entre los factores de Manejo (sin influencia, adherencia e interferencia) y sin embargo, escaso valor de asociación de las distintas cualidades emocionales.

De forma gráfica (Figura 17) observamos que al detenernos en el estudio del comportamiento de los factores de manejo de la emoción respecto a las distintas cualidades emocionales evocables por las tareas, se aprecia que:

- El manejo sin influencia emocional percibida y el manejo con adherencia emocional privada, responden de manera inversa ante las distintas cualidades emotivas de las tareas. Así, por ejemplo, las cualidades emotivas de las tareas que más respuestas sin influencia de la emoción generan (ira y ansiedad) son las que menos respuestas de adherencia emocional privada presentan. Mientras que las cualidades emotivas de las tareas que menos respuestas sin influencia emocional privada generan (vergüenza y compasión) son las que más adherencia emocional privada generan.

- La interferencia emocional de trabajo, se comporta de manera propia. Es la menos presente en la intervención policial de estos agentes y sólo las tareas evocadoras de ansiedad muestran diferencias significativas respecto a todas y cada una de las cualidades emocionales restantes. Siendo, por otra parte, también la ansiedad la cualidad emotiva de la tarea que mayor número de respuestas de interferencia produce en los policías.

- Las tareas, eventos o contextos evocadores de compasión no muestran una diferencia significativa respecto a la capacidad del agente para manejarlos con respuestas sin influencia emocional percibida o con adherencia emocional privada,

siendo ambas las respuestas más frecuentes. Por otra parte, las tareas y eventos evocadores de ansiedad, se resuelven sin influencia de la emoción (manejo más frecuente) o se desarrollan indistintamente con adherencia emocional privada o con interferencia emocional de trabajo.

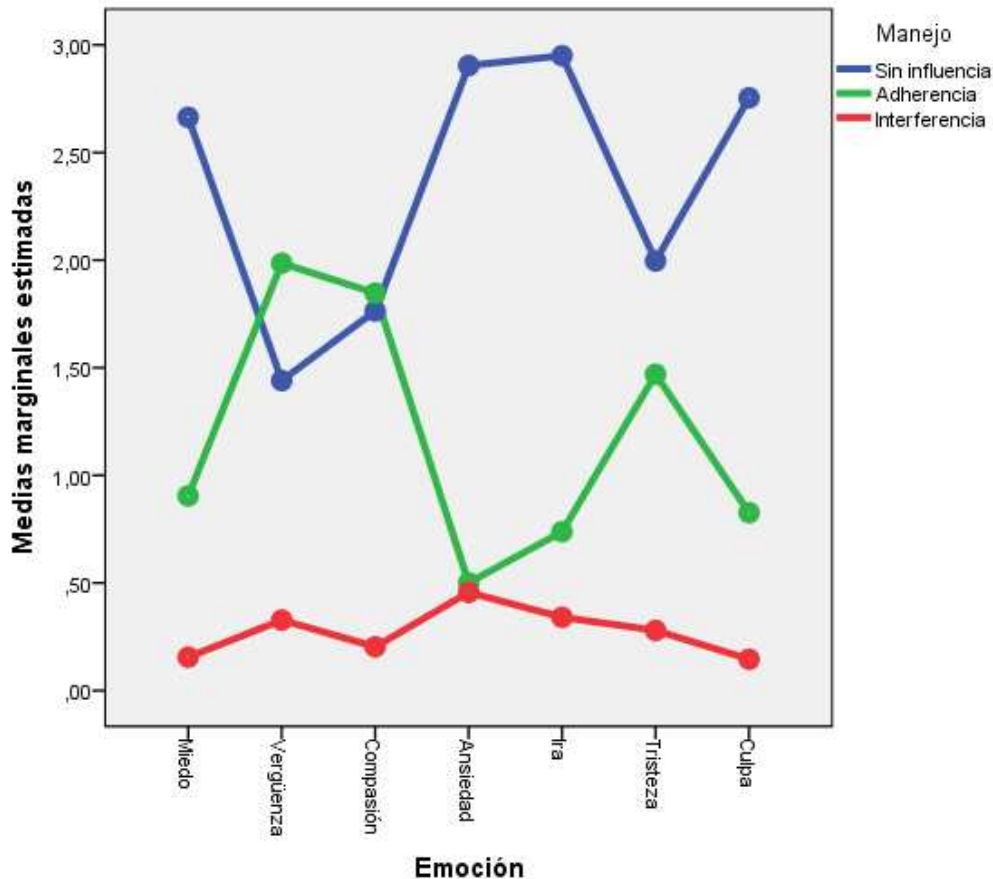


Figura 17:
Intersección entre las distintas cualidades emotivas evocadas por las tareas y el manejo del agente.

Objetivo n°2: Valorar si existen diferencias significativas entre el manejo emocional previsto y el manejo real de las tareas con exigencia emocional de trabajo.

Para valorar la existencia de discrepancia entre el manejo emocional previsto y el manejo emocional real, de las tareas con exigencia emocional de trabajo, se utiliza el procedimiento modelo lineal general de medidas repetidas. Un análisis de varianza (ANOVA) con dos factores y medidas repetidas. Uno de los factores (vivencia) presenta dos niveles (real/ previsto) y el otro factor (manejo) presenta tres niveles (sin influencia emocional percibida, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional de trabajo).

Se trabaja con un diseño 3×2 que ofrece 6 grupos, definidos por la combinación de los niveles de ambos factores y considerándose que los 837 agentes policiales que componen la muestra atraviesan cada una de las seis condiciones:

1. Evento real y manejo sin influencia.
2. Evento real y manejo con adherencia.
3. Evento real y manejo con interferencia.
4. Evento previsto y manejo sin influencia.
5. Evento previsto y manejo con adherencia.
6. Evento previsto y manejo con interferencia.

Los valores descriptivos de las variables se presentan en tres tablas (tablas 57, 58 y 59):

Tabla 57:
Estadísticos descriptivos.

	Media	D. T	ErrorTíp	L. inf	L.sup
Reales sin influencia	12,42	5,21	,18	12,07	12,77
Reales con adherencia	6,20	3,69	,13	5,95	6,45
Reales con interferencia.	1,18	1,51	,05	1,08	1,29
Previsto sin influencia.	5,38	4,34	,15	5,09	5,68
Previsto con adherencia	3,44	3,02	,10	3,23	3,64
Previsto con interferencia	,84	1,23	,04	,76	,92

N= 837, en todos los casos, e Intervalo de confianza 95%.

Tabla 58:
Estimaciones de la medida: vivencia.

NIVELES DE VIVENCIA	Media	ErrorTíp	L. inf	L.sup
1. Real	6,60	,07	6,45	6,75
2. Previsto.	3,22	,08	3,07	3,37

Intervalo de confianza 95%

Tabla 59:
Estimaciones de la medida: manejo.

NIVELES DE MANEJO	Media	ErrorTíp	L. inf	L.sup
1. Sin Influencia	8,90	,09	8,72	9,08
2. Con Adherencia.	4,81	,07	4,68	4,96
3. Con Interferencia	1,00	,04	,94	1,08

Intervalo de confianza 95%

No se cumple el supuesto de esfericidad (Mauchly) ni en Manejo ni en Vivencia por lo que se pasa a usar la prueba de significación Huynh-Feldt para corregir los grados de libertad en las pruebas de efectos intra-sujetos.

F vivencia (1 y 836)= 567,02. $P < ,001$ $\eta^2_{\text{parcial}} = 0,40$

F manejo (1,38 y 1156)=2402,82. $P < ,001$ $\eta^2_{\text{parcial}} = 0,74$

F vivencia*manejo (1,63 y 1364)=442,15. $P < ,001$ $\eta^2_{\text{parcial}} = 0,35$

El valor de Eta cuadrado señala un tamaño de efecto con valores moderados para Vivencia (0,4), interacción Manejo*Vivencia (0,35) y alto para Manejo (0,74).

La dirección de la relación se aprecia en la comparación por pares, arrojándose diferencia de medias entre todos los pares presentados. Las diferencias más significativas se establecen entre el manejo Sin Influencia Emocional Percibida y el de manejo con Interferencia Emocional de Trabajo.

En la variable: Vivencia, se aprecia una diferencia significativa entre las experiencias previstas y las reales. Las puntuaciones reales resultan siempre superiores a las previstas ($p < .001$).

En la variable: Manejo, se aprecia una diferencia significativa entre los tres tipos de Manejo de las tareas con Exigencia Emocional de Trabajo ($p < .001$). Las puntuaciones más altas son las que corresponden a una respuesta Sin Influencia de la emoción, seguidas de las repuestas con Adherencia Emocional Privada y finalmente, las más bajas, las respuestas con Interferencia Emocional de Trabajo.

En la comparación por pares de la intersección Vivencia*Manejo, se muestra cómo ninguno de los límites se superpone (tabla 60).

Tabla 60:
Intersección Vivencia*Manejo.

VIVENCIA	MANEJO	Media	Error Típico	L.Inferior	L.Sup.
REAL	Sin Influen.	12,42	,18	12,07	12,77
	Adherencia	6,20	,13	5,95	6,45
	Interferencia	1,18	,05	1,08	1,28
PREVISTA	Sin Influen.	5,38	,15	5,09	5,68
	Adherencia	3,44	,10	3,23	3,64
	Interferencia	,84	,04	,76	,92

Intervalo de confianza 95%

De los resultados ofrecidos, podemos concluir que existen diferencias significativas entre el manejo emocional previsto y el manejo emocional real de las tareas con exigencia emocional de trabajo. La previsión de los agentes no es idéntica o similar a la respuesta real.

Sin embargo, esta diferencia no sugiere una ilusión de invulnerabilidad de los policías ante la emotividad de la tarea o contexto. Tanto los agentes que han realizado las tareas con exigencia emocional de trabajo como aquellos otros que aún no las han realizado, señalan una influencia de la emoción en la misma dirección, esto es, con predominio de respuestas sin influencia emocional percibida, seguidas de las respuestas de adherencia emocional privada y con escasas respuestas de interferencia emocional de trabajo pero, además, la mayor diferencia entre la percepción de aquellos que prevén sus respuestas y los que informan de cómo reaccionaron, se caracteriza por una reducción significativamente mayor de respuestas sin influencia entre los no expuestos. Mostrándose prudentes, precavidos y poco previsores ante aquellos eventos, tareas o escenarios que realmente no suelen generar influencia emocional percibida.

Tampoco sugiere inseguridad o desconfianza respecto a su capacidad para autoregular las emociones a favor de la intervención policial. Las respuestas de interferencia de los policías que imaginaron cómo serían sus respuestas, no presentaron puntuaciones más elevadas que las de los que informaron de su reacción real y, este tipo de respuestas, siguieron siendo las que menos caracterizaron la actuación de los agentes de las UIP.

Las discrepancias entre las respuestas en el manejo emocional real y previsto, se muestra de forma clara en la figura 18, pudiéndose apreciar la inclinación especialmente diferente de la línea gráfica en las respuestas de manejo sin influencia emocional percibida de los agentes no expuestos.

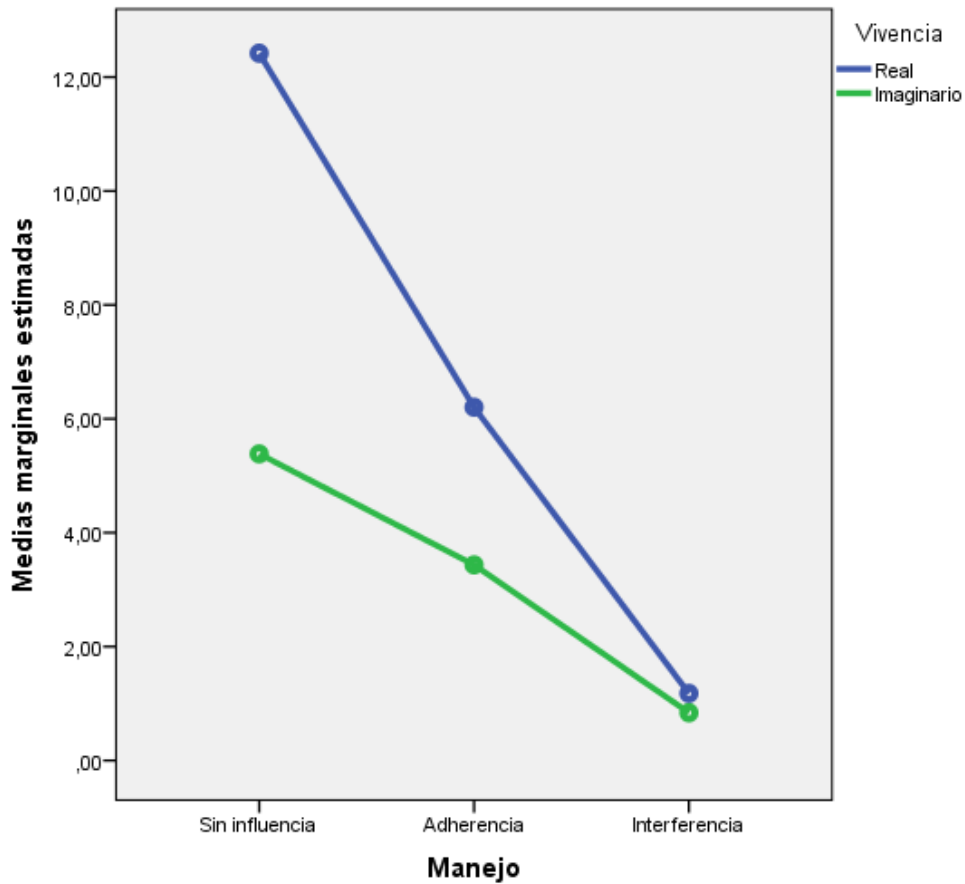


Figura 18:
Manejo real y previsto de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.

Objetivo n°3: Valorar si existe un porcentaje significativamente mayor de agentes con personalidad resistente entre mandos (“líderes organizacionales”) respecto al presentado por sus subordinados.

Para valorar si existe un porcentaje significativamente mayor de mandos que de subordinados con personalidad resistente en las UIP, se establece una tabla de contingencia entre las categorías policiales y el tipo de resistencia. (Personalidad resistente, personalidad próxima a la resistente y personalidad menos próxima a la resistente) (Tabla 61).

Tabla 61:
Contingencia categoría policial * Tipo de Resistencia.

Categoría Policial		P. Menos Próxima a la Resistente	P. Próxima a la Resistente	Personalidad Resistente	TOTAL
Policía	Recuento	360	140	138	638
	% dentro categoría	56,4%	21,9%	21,6%	100,0%
	% tipo resistencia.	83,3%	75,7%	83,3%	77,6%
	% de Total	43,8%	17,0%	16,8%	77,6%
	Residuos Corregidos	4,1	-7	-4,1	
Oficial	Recuento	45	31	32	108
	% dentro categoría	41,7%	28,7%	29,6%	100,0%
	% tipo de resistencia	10,4%	16,8%	15,6%	13,1%
	% de Total	5,5%	3,8%	3,9%	13,1%
	Residuos Corregidos	-2,4	1,7	1,2	
Subinspector	Recuento	19	9	20	48
	% dentro categoría	39,6%	18,8%	41,7%	100,0%
	% tipo resistencia	4,4%	4,9%	9,8%	5,8%
	% de Total	2,3%	1,1%	2,4%	5,8%
	Residuos Corregidos	-1,9	-6	2,8	
Inspector	Recuento	6	2	8	16
	% dentro Categoría	37,5%	12,5%	50,0%	100,0%
	% tipo resistencia	1,4%	1,1%	3,9%	1,9%
	% de Total	0,7%	0,2%	1,0%	1,9%
	Residuos Corregido	-1,2	-1,0	2,3	

Categoría Policial		P. Menos Próxima a la Resistente	P. Próxima a la Resistente	Personalidad Resistente	TOTAL
Inspector Jefe	Recuento	2	3	7	12
	% dentro Categoría	16,7%	25,0%	58,3%	100,0%
	% tipo resistencia	0,5%	1,6%	3,4%	1,5%
	% de Total	0,2%	0,4%	0,9%	1,5%
	Residuos Corregidos	-2,5	,2	2,7	
	TOTAL	Recuento	432	185	205
	% dentro Categoría	52,6%	22,5%	24,9%	100,0%
	% tipo resistencia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% de Total	52,6%	22,5%	24,9%	100,0%

Apreciando que el ascenso en la escala policial e incluso el ascenso en la categoría (dentro de una misma escala) conlleva un porcentaje progresivamente mayor de agentes con personalidad resistente (Policía: PR =21,2%, residuos corregidos= -4,1; Oficial: PR=29,6%, residuos corregidos= 1,2; Subinspector: PR=41,7%, residuos corregidos=2,8; Inspector: PR=50%, residuos corregidos=2,3 Inspector Jefe: PR= 58,3%, residuos corregidos=2,7). La relación sólo resulta negativa en la categoría de policía y el incremento en escala básica, esto es, de oficiales con personalidad resistente, aunque no presenta significación estadística ya muestra una tendencia creciente. El incremento del porcentaje de agentes con Personalidad Resistente resulta estadísticamente significativo para el resto de las escalas (subinspección y ejecutiva) y categorías (subinspector, Inspector e Inspector Jefe). Pudiendo concluir que existe una mayor presencia de agentes con personalidad resistente entre los mandos de las UIP (“líderes organizacionales”) que entre sus subordinados. (Figura 19).

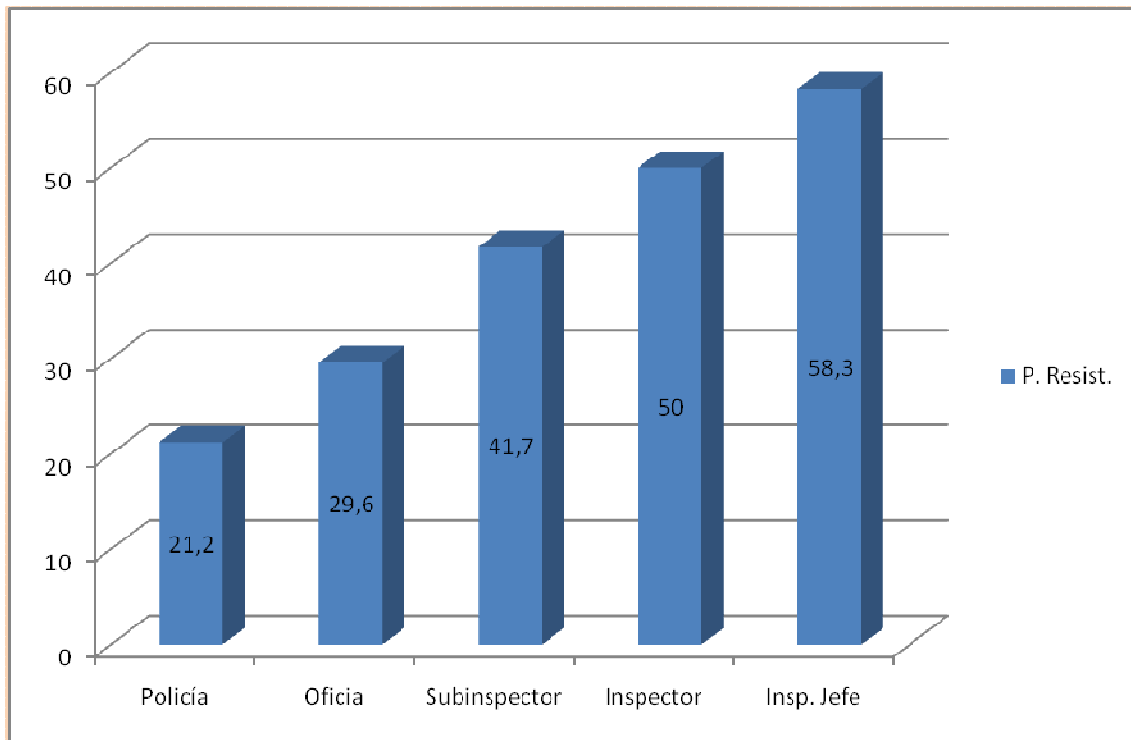


Figura 19:
Porcentaje de agentes con personalidad resistente según la categoría policial.

Objetivo nº 4: *Valorar si el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo incide en el patrón de interferencia emocional, reduciendo el porcentaje de agentes vulnerables a la interferencia y aumentando el de agentes sin interferencia.*

El nivel de exposición a la EET, se establece mediante un baremo realizado en base al número de eventos experimentados por los agente de la UIP en su actividad. Baremo que recoge las correspondientes puntuaciones directas y centiles (tabla 41). Estableciéndose así, los tres niveles de exposición ya descritos (apartado 6.4.1): escasa exposición, exposición media y elevada exposición.

El Patrón de Interferencia Emocional de Trabajo, se establece mediante un baremo realizado en base al número de respuestas de interferencia emocional de trabajo señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad (tabla 41). Estableciéndose las tres categorías ya descritas (apartado 6.4.1): sin interferencia emocional, con interferencia media y vulnerable a la interferencia.

Posteriormente, se establece una tabla de contingencias cuyos datos se ofrecen seguidamente, en la tabla 62.

Tabla 62:

Contingencia: nivel de exposición*patrón de interferencia emocional de trabajo.

Nivel de Exposición		SIN			TOTAL
		Interferencia Emocional de trabajo	Interferencia Media	Vulnerable a la Interferencia	
Escasa Exposición	Recuento	61	118	58	237
	% de Nivel Exposición	25,7%	49,8%	24,5%	100%
	% Patrón de Interferencia	26,6%	26,9%	34,7%	28,4%
	% del total	7,3%	14,1%	7,0%	28,4%
Exposición Media	Residuos Corregidos	-0,7	-1,0	2,0	
	Recuento	104	208	77	389
	% de Nivel Exposición	26,7%	53,5%	19,8%	100%
	% Patrón de Interferencia	45,4%	47,5%	46,1%	46,6%
Elevada Exposición	% del total	12,5%	24,9%	9,2%	46,6%
	Residuos Corregidos	-0,4	0,5	-0,2	
	Recuento	64	112	32	208
	% de Nivel Exposición	30,8%	53,8%	15,4%	100%
Total	% Patrón de Interferencia	27,9%	25,6%	19,2%	24,9%
	% del total	7,7%	13,4%	3,8%	24,9%
	Residuos Corregidos	1,2	0,4	-1,9	
	Recuento	229	438	167	834
Total	% de Nivel Exposición	27,5%	52,5%	20%	100%
	% Patrón de Interferencia	100%	100%	100%	
	% del total	27,5%	52,5%	20%	100%

Se obtiene un Chi-cuadrado 4gl = 6,22 $p > 0.05$ que no muestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de exposición a la EET y el patrón de interferencia. Aunque el porcentaje de agentes policiales sin interferencia emocional de trabajo aumenta a medida que aumenta el nivel de exposición (25,7%; 26,7% y 30,8%) y el porcentaje de agentes vulnerables a la interferencia disminuye según aumenta el nivel de exposición (24,9%, 19,8% y 15,4%) las diferencias entre porcentajes no resultan estadísticamente significativas. Sólo resulta significativo la mayor representación de agentes con patrón vulnerable a la interferencia en el grupo de agentes con una escasa exposición a la EET (24,5%, residuos corregidos= 2,0) y, aunque sin significación, se muestra una tendencia a una menor presencia de agentes vulnerables a la interferencia en el grupo de elevada exposición (15,4%, residuos corregidos= -1,9).

De los resultados ofrecidos, no podemos concluir que el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo incida en el patrón de interferencia emocional de

trabajo, reduciendo el porcentaje de agentes vulnerables a la interferencia y aumentando el de agentes sin interferencia. Sin embargo, algunos resultados parciales, ofrecen datos interesantes como que los agentes vulnerables a la interferencia emocional están significativamente más representados entre los agentes con un nivel escaso de exposición (24,5%, residuos corregidos=2.0) y, aunque sin significación estadística, muestran menor presencia en el grupo de agentes con elevada exposición a la EET, (15,4%, residuos corregidos= -1,9) (Figura 20).

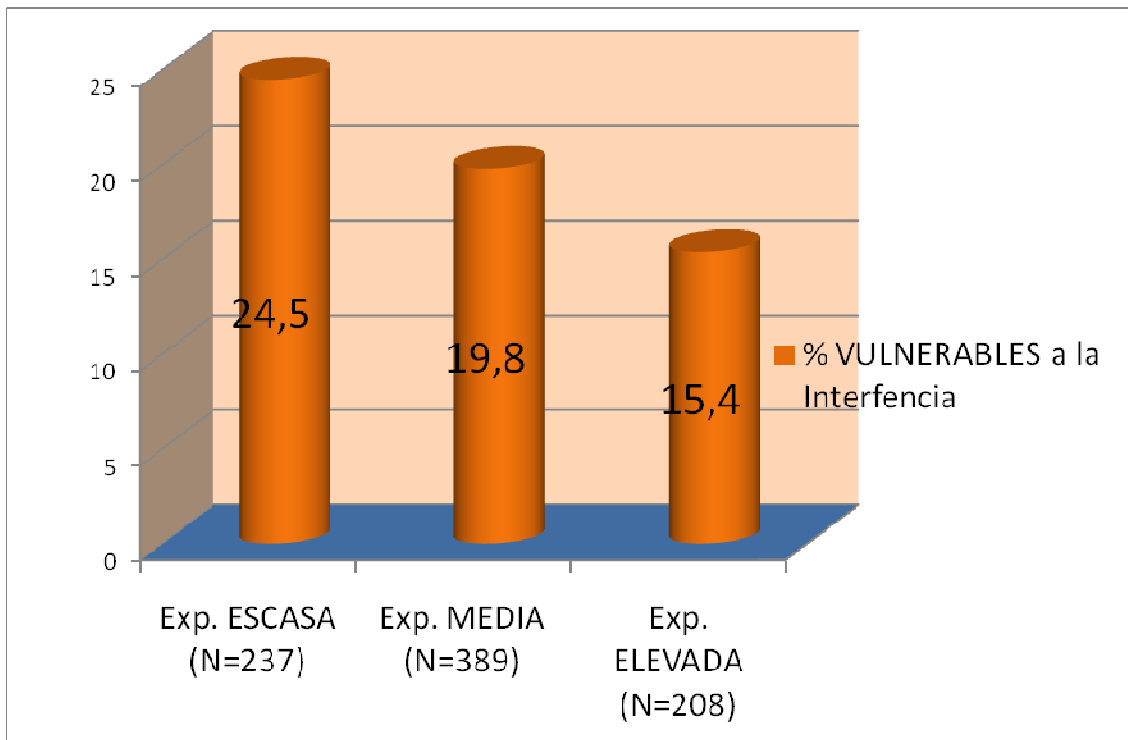


Figura 20:
Distribución de agentes vulnerables a la interferencia emocional de trabajo según el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo.

De manera complementaria, hemos querido conocer si existe relación entre diferentes variables que expresan la experiencia del agente (frecuencia de exposición a la EET, antigüedad en la UIP, antigüedad en el CNP y edad) y las respuestas de manejo de la emoción del agente de UIP, especialmente las respuestas de interferencia. Por lo que se ha realizado el análisis mediante correlación de Pearson que se muestra en la tabla 63.

Tabla 63

Correlación Pearson entre las respuesta de manejo de la emoción y experiencia del agente.

Experiencia	N	Sin Influencia	Adherencia	Interferencia
Frecuencia exp. EET	777	,02	,01	-,02
Antigüedad CNP	759	,01	,00	-,22**
Antigüedad UIP	786	,02	-,03	-,22**
Edad	783	,02	,02	-,24**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultado de las correlaciones no muestran relación estadísticamente significativa entre la frecuencia con la que el agente policial se ha expuesto a la exigencia emocional de trabajo (EET) y ninguna de las respuestas de manejo de la emoción (sig. > 0.01). La experiencia del agente policial, entendida como su antigüedad en el CNP, en las UIP o la edad, sólo resultó significativa en relación con las respuestas de interferencia emocional en el trabajo. Mostrando siempre una relación negativa; a más edad (-0,24), más antigüedad en el CNP (-0,22) o más antigüedad en las UIP (-0,22) se muestran menos respuestas de interferencia emocional de trabajo.

Objetivo nº 5: *Valorar si existe relación entre el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y el tipo de resistencia del agente policial (personalidad menos próxima a la resistente, personalidad próxima a la resistente y personalidad resistente).*

Como se explicó anteriormente:

- el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo se clasificó en tres niveles: escasa exposición, exposición media y elevada exposición.
- el tipo de resistencia del agente policial se clasificó en tres categorías:
 - 1) Personalidad Resistente, cuando el agente presentaba niveles elevados de las tres dimensiones (Control, Compromiso y Reto).
 - 2) Personalidad Próxima a la resistente, cuando el agente presentaba niveles elevados en dos de las dimensiones y nivel medio en la restante.
 - 3) Personalidad Menos próxima a la resistente, cuando el agente no presentaba ni personalidad resistente ni próxima a la resistente.

Posteriormente se estableció una tabla de contingencia entre el nivel de exposición y el tipo de resistencia del agente policial (tabla 64).

Tabla 64:
Relaciones entre Nivel de exposición * Tipo de Resistencia

Nivel de Exposición		P. Menos Próxima a la Resistente	P. Próxima a la Resistente	Personalidad Resistente	TOTAL
ESCASA	Recuento	125	60	54	239
	% Nivel Exposición	52,3%	25,1%	22,6%	100%
	% tipo resistencia.	28,3%	31,7%	26,1%	28,6%
	% de Total	14,9%	7,2%	6,5%	28,6%
	Residuos Corregidos	-0,1	1,1	-0,9	
MEDIA	Recuento	215	87	87	389
	% Nivel exposición	55,3%	22,4%	22,4%	100%
	% tipo de resistencia	48,8%	46,0%	42,0%	46,5%
	% de Total	25,7%	10,4%	10,4%	46,5%
	Residuos Corregidos	1,4	-0,1	-1,5	
ELEVADA	Recuento	101	42	66	209
	% Nivel exposición	48,3%	20,1%	31,6%	100%
	% tipo resistencia	22,9%	22,2%	31,9%	25,0%
	% de Total	12,1%	5,0%	7,9%	25,0%
	Residuos Corregidos	-1,5	-1,0	2,6	
TOTAL	Recuento	441	189	207	837
	% Nivel exposición	52,7%	22,6%	24,7%	100%
	% tipo resistencia	100,0%	100,0%	100,0%	
	% de Total	52,7%	22,6%	24,7%	100%

De los datos arrojados por la tabla de contingencia, se desprende:

- Chi-cuadrado 4gl = 7,792 p= 0.10 al igual que V. Cramer = 0.068 p>0.05.

De los resultados ofrecidos, no podemos concluir que exista relación estadísticamente significativa entre el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y el tipo de resistencia del agente policial. Sin embargo, los resultados parciales señalan una representatividad significativamente mayor de agentes con personalidad resistente entre aquellos que han experimentado una elevada exposición a la EET. El 31,6% de los agentes que se han expuestos a un número de 25 ó más eventos

emocionales de trabajo presentan personalidad resistente, siendo este porcentaje mayor de lo que cabría esperar debido al azar (residuos corregidos=2,6) (Figura 21).

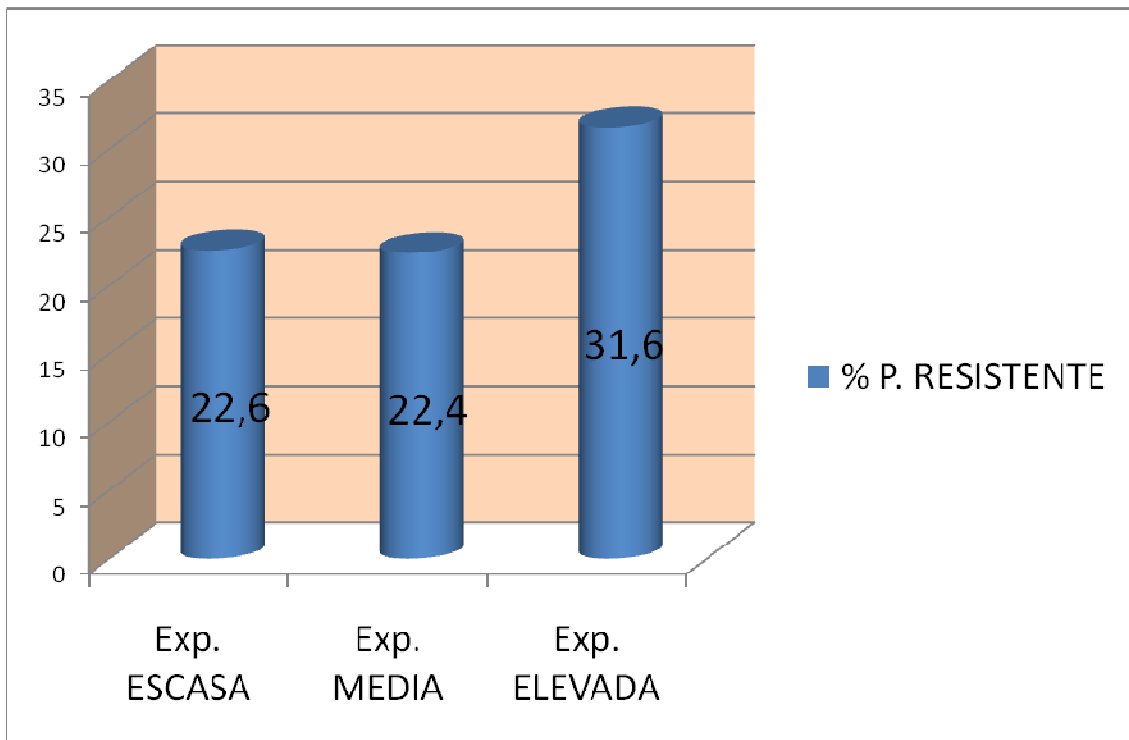


Figura 21:
Porcentaje de agentes con personalidad resistente según el nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo.

Objetivo n°6: Valorar la relación entre los tipos de resistencia (personalidad resistente, próxima a la resistente y menos próxima a la resistente) y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas con EET.

Para valorar la relación entre el tipo de resistencia del agente y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas, se realizan un ANOVA de dos factores (Tipo de resistencia y Manejo de la emoción).

- 4) El factor “Tipo de resistencia” (factor entre sujetos) presenta tres niveles: personalidad resistente (N= 207), personalidad próxima a la resistente (N=189) y personalidad menos próxima a la resistente (N=441).
- 5) El factor “Manejo de la emoción” (factor intrasujeto”) presenta tres niveles: sin influencia emocional percibida, con adherencia emocional privada y con interferencia emocional de trabajo.

Obteniéndose los valores descriptivos que se muestran en la tabla 65:

Tabla 65:
Estadísticos descriptivos: combinaciones manejo y tipo de resistencia.

	Tipo Resistencia	Media	DT	N	L. Inf.	L. Sup.
SIN INFLUENCIA	Menos próxima	17,11	5,39	441	16,61	17,62
	Próxima a la resistente	18,45	5,12	189	17,72	19,19
	Personalidad Resistente	18,68	5,22	207	17,97	19,40
	Total	17,80	5,33	837	17,44	18,16
ADHERENCIA	Menos próxima	9,77	4,22	441	9,38	10,17
	Próxima a la resistente	9,57	4,25	189	8,96	10,18
	Personalidad Resistente	9,42	4,08	207	8,86	9,97
	Total	9,64	4,19	837	9,35	9,92
INTERFERENCIA	Menos próxima	2,28	2,34	441	2,06	2,50
	Próxima a la resistente	1,94	2,16	189	1,63	2,25
	Personalidad Resistente	1,52	1,66	207	1,29	1,75
	Total.	2,02	2,17	837	1,87	2,16

No se cumple el supuesto de esfericidad (Mauchly) para el factor manejo, por lo que se pasa a usar la prueba de significación Huynh-Feldt ($p < .05$) para corregir los grados de libertad de los efectos intrasujetos. Obteniéndose:

- F Manejo (1,39 y 1155,81) = 2215,13; $P < 0.01$ η^2 parcial = 0.73.
- F Tipo de Resistencia (2 y 834) = 2,06; $P = 0.128$, η^2 parcial = 0.005.
- F Manejo * Tipo Resistencia (2,77 y 1155,81) = 6,08; $P < 0.01$ η^2 parcial = 0.014.

No se aprecia significación para el tipo de resistencia (Eta cuadrado 0.005) y, aunque con significación, la interacción Manejo * Tipo de Resistencia (0.014) presenta un bajo tamaño del efecto. Sin embargo, la variable Manejo muestra un tamaño de efecto alto (0,73).

Tomamos la prueba de significación Games-Howell para las comparaciones múltiples de las diferencias entre medias (tabla 66):

Tabla 66:
Comparaciones múltiples entre manejo y tipo de resistencia

VD	(I) Tipo Resistencia	(J)Tipo Resistencia	Diferen. media	Error Típico	Sig.	L. inf	L. sup
SIN INFLUEN.	Menos próxima	Próx. resistente	-1,34*	,45*	,01	-2,40*	-,27*
		Persona. Resistente	-1,57*	,44*	,00	-2,62*	-,53*
	Próxima a resistente	Menos próxima	1,34*	,45*	,01	,27*	2,40*
		Persona. Resistente	-,23	,52	,90	-1,45	,99
	Persona. Resistente	Menos próxima	1,57*	,44*	,00	,53*	2,62*
		Próxima. Resistente	,23	,52	,90	-,99	1,45
ADHEREN.	Menos próxima	Próxima resistente	,20	,37	,85	-,67	1,07
		Persona. Resistente	,36	,35	,56	-,46	1,17
	Próxima a resistente	Menos próxima	-,20	,37	,85	-1,07	,67
		Persona. Resistente	,16	,42	,93	-,83	1,14
	Persona. Resistente	Menos próxima	-,36	,35	,56	-1,17	,46
		Próxima Resistente	-,16	,42	,93	-1,14	,83
INTERFERE.	Menos próxima	Próxima resistente	,35	,19	,17	-,11	,80
		Persona. Resistente	,76*	,16*	,00	,38*	1,14*
	Próxima a resistente	Menos próxima	-,347	,19	,17	-,80	,11
		Persona. Resistente	,42	,19	,09	-,04	,87
	Persona. Resistente	Menos próxima	-,76*	,16*	,00	-1,14*	-,38*
		Person. Resistente	-,42	,19	,09	-,87	,04

La diferencia de medias es significativa a nivel 0,05.

- De las comparaciones múltiples entre manejo y tipo de resistencia, se aprecia que:
- El tipo de resistencia no arroja diferencias significativas en el manejo con adherencia emocional privada. La personalidad resistente, la personalidad próxima a la resistente y la personalidad menos próxima a la resistente,

presentan un comportamiento similar sobre las respuestas de adherencia emocional privada.

- El tipo de resistencia respecto al manejo con interferencia emocional de trabajo, sólo muestra diferencias significativas entre la personalidad resistente y la menos próxima a la resistente, esto es, entre los tipos extremos de resistencias. Con mayor número de respuestas de interferencia entre los agentes con personalidad menos próxima a la resistente.
- El tipo de resistencia respecto al manejo sin influencia emocional percibida, arrojó diferencias significativas entre la personalidad menos próxima y la próxima a la resistente y, también, entre la personalidad menos próxima a la resistente y la personalidad resistente. Sin embargo la personalidad resistente y la personalidad próxima a la resistente presentaron un comportamiento similar sobre las respuestas sin influencia emocional percibida.

De los resultados ofrecidos podemos concluir que existe relación significativa, aunque con un tamaño de efecto bajo, entre el tipo de resistencia del agente policial y el manejo que se establece de la emoción evocada por la tarea.

Resulta interesante matizar que los tres tipos de resistencia se comportan de manera similar frente a las respuestas de adherencia emocional privada, sugiriendo que este tipo de respuestas no se modifican por la presencia de una mayor resistencia del agente. La personalidad resistente y la personalidad próxima a la resistente, entrañan más respuestas sin influencia emocional percibida que la personalidad menos próxima a la resistente pero sólo la presencia de una personalidad resistente, en los agentes policiales, supone una ventaja significativa respecto a la personalidad menos próxima a la resistente, estableciendo menos respuestas de interferencia emocional de trabajo (figura 22).

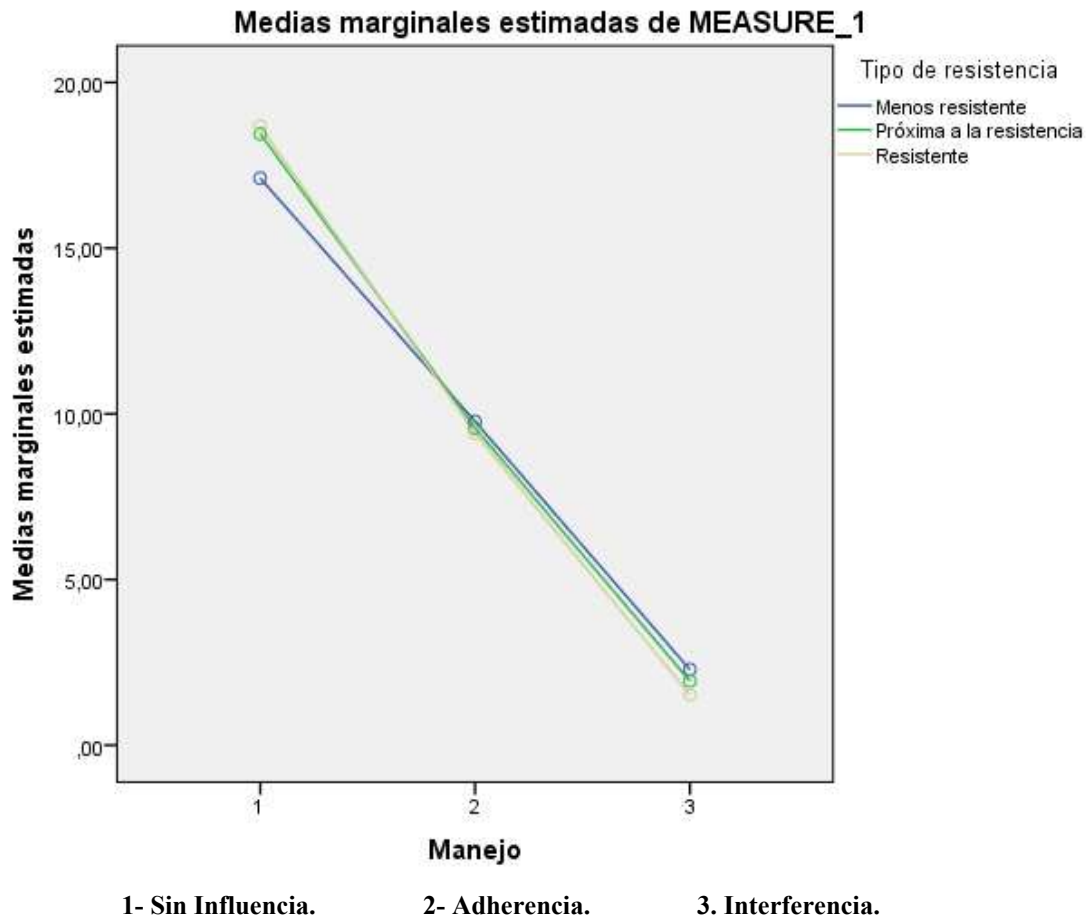


Figura 22:
Comportamiento del tipo de resistencia frente al manejo de la emoción evocada por la tarea

Objetivo n°7: Valorar la relación entre los estilos de afrontamiento de los agentes (activo, adaptativo y desadaptativo) ante una situación emocional personal (Duelo) y el manejo que se establece de la emoción evocada por las tareas profesionales.

Para valorar la relación entre el afrontamiento del agente de una situación emocional personal y el manejo de la emoción que establece ante las tareas con exigencia emocional de trabajo, se realizan dos aproximaciones diferentes. Primero se halla la correlación de Pearson entre los tres tipos de respuestas de manejo de la emoción con la puntuación en el cuestionario de afrontamiento (COPE), considerando tanto la puntuación total resultante como la puntuación en cada estilo de afrontamiento (activo, adaptativo y desadaptativo) (Tabla 67). Posteriormente, se realizan tres análisis de varianza (ONEWAY) donde las puntuaciones directas de cada estilo de afrontamiento suponen la variable dependiente y, en cada caso, se establece un solo factor (VI) que sería el Manejo de la emoción.

Tabla 67:

Correlación Pearson entre la respuesta en el manejo de la emoción y los estilos de afrontamiento.

Respuesta en el manejo de la emoción	afrontamiento Activo	afrontamiento Adaptativo	afrontamiento Desadaptativo	Punt. Total COPE
Sin influencia	-,13**	-,19**	-,30**	-,25**
Con adherencia	,16**	,21**	,22**	,24**
Con interferencia	,10**	,16**	,28**	,21**
N=	786	780	783	786

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El uso de estrategias de afrontamiento ante la pérdida de un ser querido, mostró relaciones estadísticamente significativa con las diferentes respuestas de manejo de la emoción evocada por las tareas con EET (Tabla 67). Concretamente, la relación de la puntuación total obtenida en el COPE (breve) fue negativa con las respuestas sin influencia emocional percibida (-0,25), indicando que un aumento en la respuestas sin influencia emocional percibida se relacionaba con una reducción de estrategias de afrontamiento. Sin embargo, la relación resultó positiva con las respuestas con adherencia emocional privada (0,24) y, también, con las de interferencia emocional de trabajo (0,21), indicando que un aumento en las respuestas de adherencia emocional privada o de interferencia emocional de trabajo se relacionaba con un aumento de estrategias de afrontamiento.

El afrontamiento desadaptativo, respecto al activo y al adaptativo, fue el que mostró una mayor relación con las respuestas de manejo de la emoción, especialmente, respecto a las respuestas sin influencia emocional percibida (-0,30). Con significación similar pero positiva, se mostró la relación del afrontamiento desadaptativo con la interferencia emocional de trabajo (0,28), esto es, a más respuestas de afrontamiento desadaptativo, más respuestas de interferencia emocional en el trabajo. Siendo con las respuestas de manejo con adherencia emocional privada con la que, a pesar de su significación, presentó menor relación (0,22).

El afrontamiento adaptativo presentó una mayor fuerza de relación con las respuestas de adherencia emocional privada (0,21) que con las respuestas sin influencia (-0,19) o con interferencia (0,16).

En el segundo paso, nos interesamos por conocer específicamente cómo influiría el estilo de afrontamiento en los patrones de manejo de la emoción (patrón de adherencia emocional privada, patrón de interferencia emocional de trabajo y patrón de influencia emocional).

El Patrón de adherencia emocional privada, se establece mediante un baremo realizado en base al número de respuestas de adherencia emocional privada señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad. Baremo que recoge puntuaciones directas y centiles (tabla 41). Estableciéndose, en el factor: Patrón de adherencia, tres categorías (escasa adherencia, adherencia media y elevada adherencia) que son utilizadas como VI en el análisis de varianza donde la VD son los estilos de afrontamiento.

Tabla 68:

Estadísticos descriptivos del patrón de adherencia emocional privada*estilos de afrontamiento.

AFRONTA.	P. ADHERENCIA	N	Media	D.T	Lim. Inferior	Lim. Super.
ACTIVO.	Escasa Adherencia	190	13,40	4,23	12,79	14,01
	Adherencia Media	410	14,31	3,88	13,94	14,69
	Elevada Adheren.	183	15,25	3,57	14,73	15,77
	<i>Total Activo</i>	783	14,31	3,94	14,03	14,59
ADAPTA.	Escasa Adherencia	183	21,37	5,85	20,52	22,23
	Adherencia Media	412	23,35	5,54	22,81	23,88
	Elevada Adheren.	182	24,85	5,42	24,05	25,64
	<i>Total Adaptativo</i>	777	23,23	5,707	22,81	23,63
DESADAP.	Escasa Adherencia	189	13,46	3,73	12,93	14,10
	Adherencia Media	411	14,47	3,55	14,12	14,81
	Elevada Adheren.	180	16,36	4,04	15,77	16,95
	<i>Total Desadaptati.</i>	780	14,66	3,84	14,39	14,93

El estadístico de Levene sobre homogeneidad de varianzas presenta un nivel crítico $> 0,05$ para las variables de afrontamiento adaptativo (Levene 2 y 774= 1,448 sig.= 0,236) y desadaptativo (Levene 2 y 777= 1,528 sig. =0,218) y menor a 0,05 para la variable de afrontamiento activo (Level 2 y 780= 4,641 sig.= 0,01) que señala que las poblaciones definidas por el afrontamiento activo no son homogéneas por lo que se opta, en ese caso, por estadístico Brown-Forsythe.

- F. (B-F) Afrontamiento activo (2 y 572,668)= 10,488; $P < 0.01$

- F. Afrontamiento adaptativo (2 y 776)= 17, 826; $P < 0.01$

- F. Afrontamiento desadaptativo (2 y 779)=29,272; P<0.01

Como estadístico de contraste para las pruebas a posteriori (“post hoc”) se utilizó el contraste Games-Howell, apreciándose que todos los tipos de afrontamiento (activo, adaptativo y desadaptativo) son significativamente diferente (a nivel 0.01) respecto a todos los patrones de adherencia emocional privada (escasa, media y elevada) aunque se muestra un escaso tamaño de efecto:

- F Afrontamiento Activo (2 y 782)= 10,523; sig.= .000 η^2 parcial= 0,026.
- F Afrontamiento Adaptativo (2 y 776)=17,826; sig.= .000 η^2 parcial= 0,44.
- F Afrontamiento Desadaptativo (2 y 779) = 29,272; sig.= .000 η^2 parcial= ,070.

Se presentan las medias de cada grupo (tabla 69). Encontrando que los agentes con un patrón de adherencia emocional elevada (más de 13 respuestas de adherencia) son los que utilizan más estrategias de afrontamiento activas, adaptativas y desadaptativas, seguidos de aquellos que presentan un nivel medio de adherencia, así como que son los agentes con un escaso nivel de adherencia (con 6 ó menor respuestas de adherencia) los que utilizan menos estrategias de afrontamiento en cualquiera de los estilos. Las diferencias en el afrontamiento de los agentes con distintos niveles de adherencia emocional de trabajo, se aprecian de forma gráfica en la figura 23.

Tabla 69:

Medias en estilos de afrontamiento según el patrón de adherencia emocional privada.

Patrón de Adherencia:	ACTIVO			ADAPTATIVO			DESADAPTATIVO		
	N	Media	DT	N	Media	DT	N	Media	DT
- ESCASA.	190	13,40	4,23	183	21,37	5,853	189	13,46	3,73
- MEDIA.	410	14,31	3,88	412	23,35	5,54	411	14,47	3,55
- ELEVADA.	183	15,25	3,57	182	24,85	5,42	180	16,36	4,04
-Total.	783	14,31	3,94	777	23,23	5,71	780	14,66	3,84

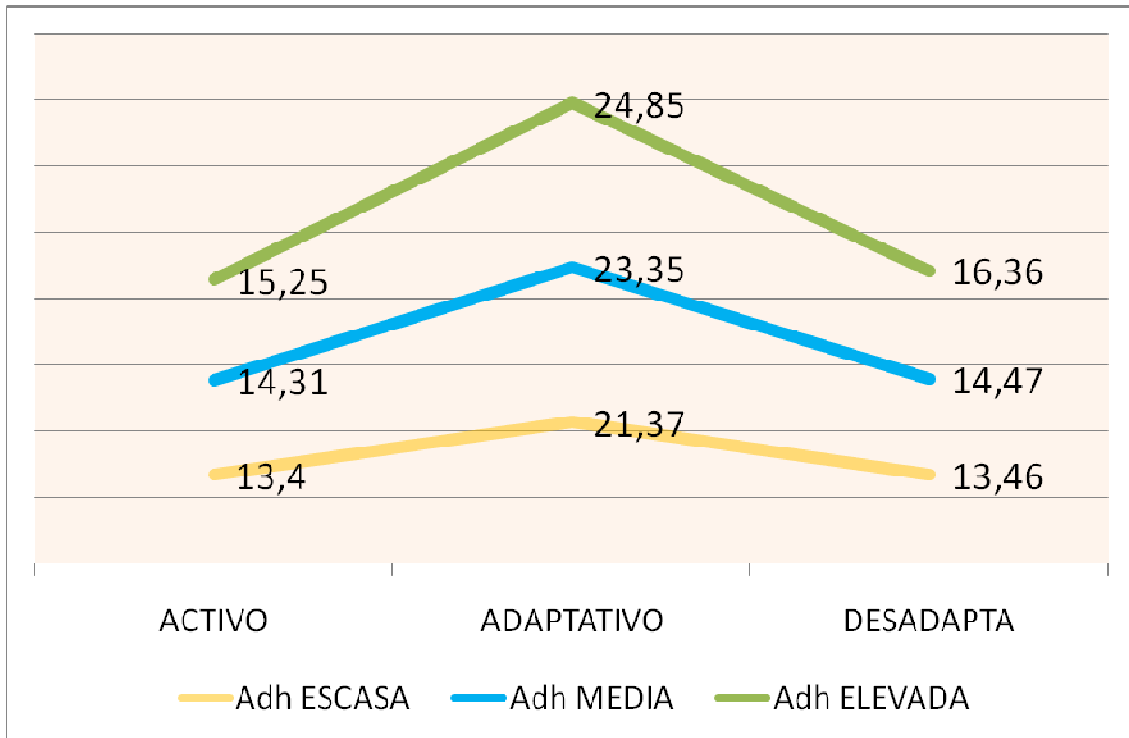


Figura 23:
Diferencias en el estilo de afrontamiento de los agentes con distintos niveles de adherencia emocional de trabajo.

El Patrón de interferencia emocional de trabajo, se establece mediante un baremo realizado en base al número de respuestas de interferencia emocional de trabajo señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad. Baremo que recoge puntuaciones directas y centiles (tabla 41). Estableciéndose en el factor: Patrón de interferencia, tres categorías (sin interferencia, interferencia media y vulnerable a la interferencia) que son utilizadas como VI en el análisis de varianza, donde la VD son los estilos de afrontamiento:

Tabla 70:

Estadísticos descriptivos del patrón de interferencia emocional*estilos de afrontamiento.

AFRONTA.	P. INTERFEREN.	N	Media	D.T	Lim. Inferior	Lim. Super.
ACTIVO.	Sin Interferencia.	216	13,86	4,30	13,28	14,43
	Interfere. Media	408	14,17	3,87	13,79	14,54
	Vulnerable a Inter.	159	15,28	3,479	14,73	15,82
	<i>Total Activo</i>	783	14,31	3,95	14,03	14,58
ADAPTA.	Sin Interferencia	214	21,96	5,85	21,17	22,75
	Interferen. Media	411	23,27	5,58	22,73	23,82
	Vulnerable a Inter.	153	24,94	5,40	24,07	25,80
	<i>Total Adaptativo</i>	778	23,24	5,70	22,84	23,64
DESADAP.	Sin Intereferencia.	215	13,59	3,21	13,15	14,02
	Interfere. Media	407	14,42	3,53	14,07	14,76
	Vulnerable a Inter.	158	16,71	4,56	15,99	17,42
	<i>Total Desadaptati.</i>	780	14,65	3,84	14,38	14,92

El estadístico de Levene sobre homogeneidad de varianza presenta un nivel crítico mayor 0,05 para afrontamiento adaptativo (Levene 2 y 775=0,945; Sig.=0,389) y menor a 0,05 para afrontamiento activo (Levene 2 y 780= 7,048; Sig.=0,001) y para afrontamiento desadaptativo (Levene 2 y 777= 9,742; Sig. 0,00). Señalando que las poblaciones definidas para afrontamiento activo y desadaptativo no son homogéneas y, en estos casos, se debe optar por el estadístico Brown-Forsythe.

- F (B-F) Afrontamiento Activo (2 y 588,657)= 6,67; P=0.01
- F. Afrontamiento Adaptativo (2 y 777)= 12,53; P<0.01
- F (B-F) Afrontamiento Desadaptativo (2 y 428,616)= 31,172; P<0.01

Como estadístico de contraste para las pruebas a posteriori (“post hoc”) se utilizó el contraste Games-Howell, apreciándose que los estilos de afrontamiento adaptativo y desadaptativo, resultan significativamente diferentes (a nivel 0.05) respecto a todos y cada uno de los patrones de interferencia emocional (sin interferencia, interferencia media y vulnerable a la interferencia). Sin embargo, en el afrontamiento activo el grupo de agentes sin interferencia y el que presenta una interferencia media se muestran similares, diferenciándose ambos de manera significativa de los agentes vulnerables a la interferencia.

Apreciándose los valores F que a continuación se presentan, aunque con escasos tamaños de efecto:

- F Afrontamiento Activo (2 y 782)= 6,561; sig.=0.01 η^2 parcial= 0.017
- F Afrontamiento Adaptativo (2 y 777)=12,53; Sig.= 0.00 η^2 parcial= 0.031
- F Afrontamiento Desadaptativo (2 y 779)=34,538; Sig.= 0.00 η^2 parcial= 0.081

Las medias para cada grupo (tabla 71) informan que los agentes vulnerables a la interferencia (con cuatro o más respuestas de interferencia) son los que utilizan más estrategias adaptativas y desadaptativas, seguidos de aquellos que presentan un nivel de interferencia media y que son los agentes sin respuestas de interferencia emocional los que menos de estas estrategias utilizan. Sin embargo, no funciona igual respecto al afrontamiento activo. Los agentes sin interferencia emocional de trabajo, despliegan un número similar de respuestas de afrontamiento activo que aquellos que presentan un nivel medio de interferencia. Sólo los agentes vulnerables a la interferencia (con un elevado nivel de interferencia) despliegan más respuestas de afrontamiento activo que los demás.

Las diferencias en el afrontamiento de los agentes con distintos niveles de interferencia emocional, se aprecian de forma gráfica en la figura 24.

Tabla 71:

Medias en los estilos de afrontamiento según el patrón de interferencia emocional de trabajo.

Patrón de INTERF:	ACTIVO			ADAPTATIVO			DESADAPTATIVO		
	N	Media	DT	N	Media	DT	N	Media	DT
-SIN Interferencia	216	13,86	4,30	214	21,96	5,85	215	13,59	3,21
- Inter Media.	408	14,17	3,87	411	23,28	5,58	407	14,42	3,53
- Vulnerables	159	15,28	3,48	153	24,94	5,40	158	16,71	4,56
-Total.	783	14,31	3,95	778	23,24	5,70	780	14,65	3,84

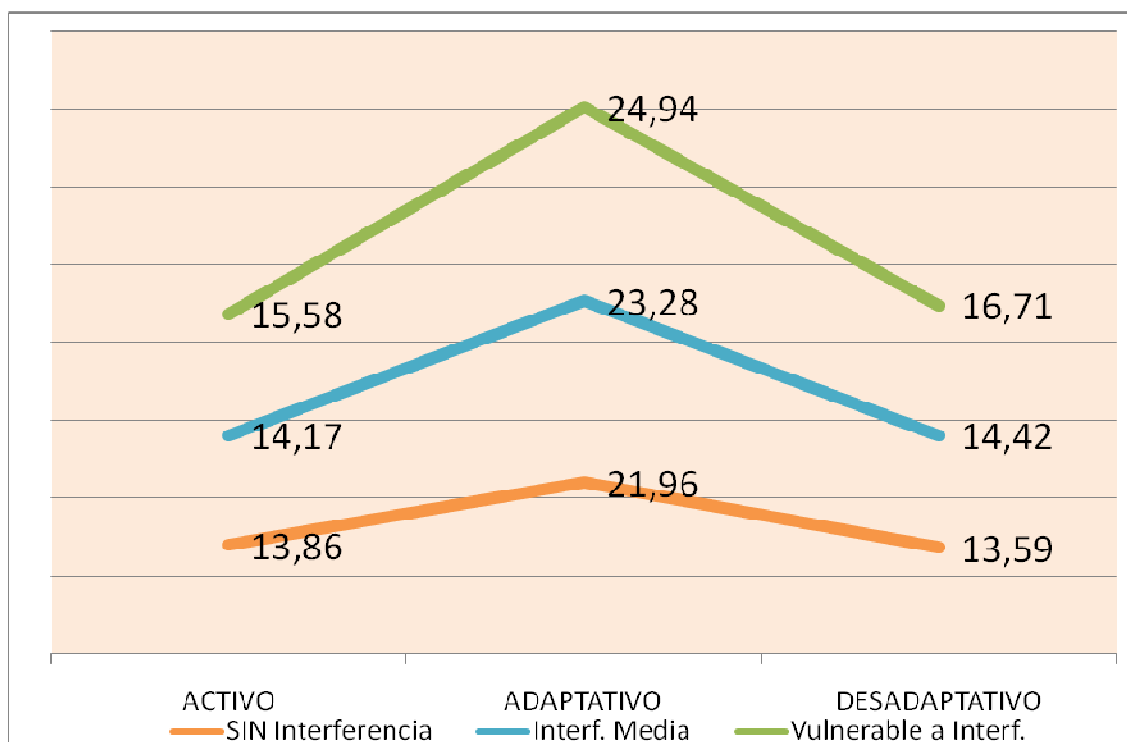


Figura 24:

Diferencias en el estilo de afrontamiento de los agentes con distintos niveles de interferencia emocional de trabajo.

El Patrón de Influencia Emocional Percibida, se establece mediante un baremo realizado en base al número de respuestas sin influencia emocional percibida señaladas por los agente de la UIP respecto a su actividad. Baremo que recoge puntuaciones directas y centiles (tabla 41). Estableciéndose en el factor: Patrón de influencia emocional percibida, tres categorías (elevada influencia emocional, influencia emocional media y escasa influencia emocional) que son utilizadas como VI en el análisis de varianza, donde la VD son los estilos de afrontamiento:

Tabla 72:

Estadísticos descriptivos del patrón de influencia emocional percibida*estilos de afrontamiento.

AFRONTA.	P. Sin Influencia Emocional	N	Media	D.T	Lim. Inferior	Lim. Super.
ACTIVO.	Elevada Influencia	196	14,83	3,67	14,31	15,34
	Influencia Media	389	14,51	3,84	14,13	14,89
	Escasa Influencia	201	13,42	4,26	12,83	14,02
	<i>Total Activo</i>	786	14,31	3,94	14,03	14,59
ADAPTA.	Elevada Influencia	192	24,43	5,57	23,63	25,22
	Influencia Media	392	23,43	5,58	22,88	23,98
	Escasa Influencia	196	21,69	5,79	20,88	22,51
	<i>Total Activo</i>	780	23,24	5,71	22,84	23,64
DESADAP.	Elevada Influencia	194	16,27	4,35	15,66	16,89
	Influencia Media	388	14,57	3,51	14,22	14,92
	Escasa Influencia	201	13,30	3,38	12,83	13,77
	<i>Total Activo</i>	783	14,67	3,85	14,40	14,94

El Estadístico de Levene sobre homogeneidad de varianzas presenta un nivel crítico mayor a 0,05 para el afrontamiento activo (Levene 2 y 783= 3,671; Sig.=0.026) y el adaptativo (Levene 2 y 777= 0,592; Sig.=0.554) y menor a 0,05 para el afrontamiento desadaptativo (Levene 2 y 780= 11,130; Sig.=0.000) que señala que las poblaciones definidas por el afrontamiento desadaptativo no son homogéneas por lo que se opta, para este caso, por el estadístico Brown-Forsythe:

- F Afrontamiento Activo (2 y 785)=7,384; Sig.= 0.01
- F Afrontamiento Adaptativo (2 y 779)= 11,896; Sig.<0.01
- F (B-F) Afrontamiento Desadaptativo (2 y 554,684)=30,377; Sig.<0.01

Como estadístico de contraste para las pruebas a posteriori (“post hoc”) se utilizó el contraste Games-Howell, apreciándose que los distintos patrones de influencia emocional percibida (influencia elevada, media y escasa) son significativamente diferentes respecto a la utilización de estrategias desadaptativas (a nivel 0.05), mientras que los niveles de influencia media y elevada se comportan de manera similar respecto

al uso de estrategias de afrontamiento activas y adaptativas, diferenciándose ambas respecto al grupo de agentes con un escaso nivel de influencia emocional.

Apreciándose los valores F que a continuación se presentan, aunque con escasos tamaños de efecto:

- F Afrontamiento Activo (2 y 785)=7,384; Sig.=0.01 η^2 parcial= 0.019
- F Afrontamiento Adaptativo (2 y 779)=11,896; Sig.=0.00 η^2 parcial=0.030
- F Afrontamiento Desadaptativo (2 y 782)= 32,045; Sig.=0.00 η^2 parcial= 0.076

Se presentan las medias de cada grupo (tabla 73), encontrando que los agentes que presentan un patrón de influencia emocional elevado, muestran más respuestas de afrontamiento adaptativo y desadaptativo que los agentes con un nivel medio de influencia emocional y menos aún que aquellos con un escaso nivel de influencia de la emoción. Sin embargo, no sucede lo mismo con las respuestas de afrontamiento activo ya que tanto los agentes con un nivel elevado como aquellos otros con un nivel medio de influencia, establecen un afrontamiento activo similar y, en ambos casos, mayor que el establecido por los agentes con escasa influencia de la emoción. Las diferencias en el afrontamiento de los agentes con distintos niveles de influencia de la emoción, se aprecia de forma gráfica en la figura 25.

Tabla 73:

Medias en el estilo de afrontamiento según el patrón de influencia emocional percibida.

Patrón de Influencia Emocional	ACTIVO			ADAPTATIVO			DESADAPTATIVO		
	N	Media	DT	N	Media	DT	N	Media	DT
-Elevada Infl	196	14,83	3,67	192	24,43	5,57	194	16,27	4,35
-Influ. Media	389	14,51	3,84	392	23,43	5,57	388	14,57	3,51
-Escasa Infl	201	13,42	4,25	196	21,69	5,79	201	13,30	3,38
-Total:	786	14,31	3,94	780	23,24	5,71	783	14,67	3,85

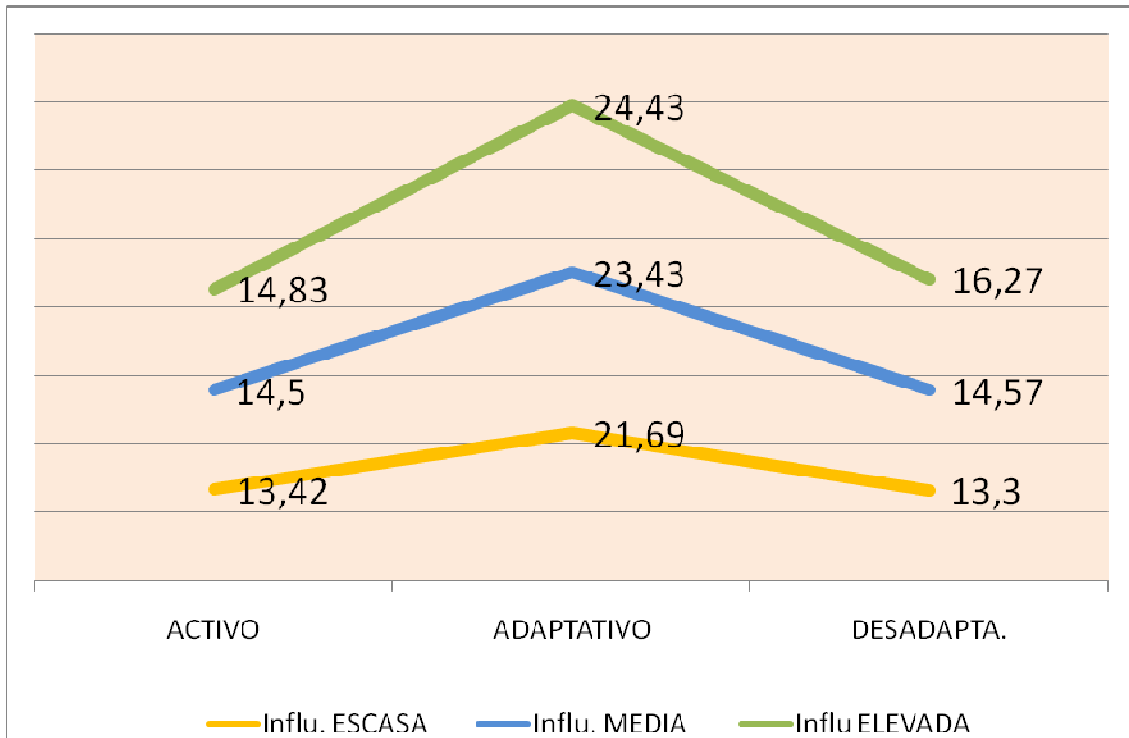


Figura n°25:

Diferencias en el estilo de afrontamiento de los agentes con distintos niveles de influencia de la emoción evocada.

Los resultados obtenidos señalan relaciones significativas entre el afrontamiento de una situación emotiva personal (Duelo) y el manejo de la exigencia emocional de trabajo, ofreciendo cierto soporte al enfoque disposicional del afrontamiento y la emoción. Concretamente:

- En el patrón de adherencia emocional privada, los agentes con un nivel elevado de adherencia presentaron un número significativamente mayor de respuestas de afrontamiento activo, adaptativo y desadaptativo, ante una situación emotiva privada que los agentes con nivel medio, a su vez, los de nivel medio presentaron un número significativamente mayor de respuestas en los tres estilos de afrontamiento que aquellos con un escaso nivel de adherencia.
- En el patrón de interferencia emocional de trabajo, los agentes vulnerables a la interferencia presentaron un número significativamente mayor de respuestas de afrontamiento activo, adaptativo y desadaptativo, ante una situación emotiva privada, que el resto de los agentes. Sin embargo, aunque los agentes sin interferencia emocional desplegaron menos respuestas de afrontamiento adaptativo y desadaptativo que aquellos con un nivel medio de interferencia, ambos grupos (sin interferencia y con nivel medio de interferencia) presentaron un número similar de respuestas de afrontamiento activo.
- En el patrón de influencia emocional percibida, los agentes con un patrón de influencia elevado presentaron un número significativamente mayor de respuestas desadaptativas, ante una situación emotiva privada, que aquellos con un nivel medio, a su vez, los de nivel medio presentaron un número

significativamente mayor de respuestas desadaptativas que aquellos con un escaso nivel de influencia de la emoción. Sin embargo, no sucede lo mismo con las respuestas de afrontamiento activo y adaptativo ya que tanto los agentes con un nivel elevado como aquellos otros con un nivel medio de influencia, establecían un afrontamiento activo y adaptativo similar y, en ambos casos, mayor que el establecido por los agentes con escasa influencia de la emoción.

Objetivo nº8: *Valorar si los agentes con personalidad resistente presentan, ante una situación personal emotiva (Duelo) un uso más frecuente de estrategias de afrontamiento y, concretamente, más estrategias activas o adaptativas y menos desadaptativas que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente.*

Para valorar si existe relación entre la personalidad resistente de los agentes y el uso de estrategias de afrontamiento se realiza un análisis de varianza (ONEWAY) en el que el tipo de resistencia presenta un factor intersujeto con tres niveles: personalidad resistente, personalidad próxima a la resistente y personalidad menos próxima a la resistente, mientras que la variable: estrategias de afrontamiento, se constituye por la puntuación total obtenida en el cuestionario COPE. Posteriormente se realizan tres ANOVA de un factor de medidas repetidas. Utilizando los tipos de resistencia (personalidad resistente, personalidad próxima a la resistente y personalidad menos próxima a la resistente) como variables independientes y los estilos de afrontamiento como variables dependientes.

Los valores descriptivos respecto a la puntuación total en el COPE*Tipo de resistencia, se muestran en la tabla 74.

Tabla 74:

Estadísticos descriptivos de la puntuación total del COPE*tipo de resistencia.

TIPO DE RESISTENCIA	N	Media COPE	D.T COPE	Lim. Inferior	Lim. Super.
1. Menos próxima a la resistente.	377	50,06	11,40	48,91	51,22
2. Próxima a la resistente.	175	53,99	10,95	52,36	55,62
3. Personalidad Resistente.	184	54,56	11,81	52,84	56,28
TOTAL	736	52,12	11,58	51,28	52,96

Intervalo de confianza para la media al 95%

La prueba de homogeneidad de varianzas señala que las varianzas son homogéneas (Levene 2 y 733= 0.196 sig.=0.82) correspondiendo una puntuación: F Afrontamiento (2 y 735)= 12,72 $p < 0.01$ y $\eta^2 = .034$. Esto es, arrojando significación estadística.

Para el análisis de las comparaciones múltiples se utiliza el estadístico Boferroni, obteniéndose los resultados que figuran en la tabla 75 de comparación múltiple.

Tabla 75:
Comparación múltiple media en COPE por tipo de resistencia

(I) Resistencia	T de	(J) T. de Resistencia.	Dif. media (I-J)	Error Típ.	Sig.b	L.Infer	L.Sup
1. Menos próxima a la resistente.		2. Próxima a la resistente.	-3,93*	1,04	,001*	-6,43	-1,43*
		3. Personalidad Resistente.	-4,50*	1,03	,000*	-6,96	-2,04*
2. Próxima a la resistente.		1. Menos próxima a la resistente	3,93*	1,04	,001*	1,43	6,43*
		3. Personalidad Resistente.	-,57	1,20	1,00	-3,46	2,32
3. Personalidad Resistente.		1. Menos próxima a la resistente.	4,50*	1,03	,000*	2,04	6,96*
		2. Próxima a la resistente.	,57	1,20	1,00	-2,32	3,46

basadas en las medias marginales estimadas.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel ,05.

b. Ajuste para comparaciones múltiples: Bonferroni.

En las tablas 74 y 75, se aprecia que los agentes policiales con personalidad resistente y los que poseen una personalidad próxima a la resistente, obtienen puntuaciones significativamente mayores en el cuestionario de afrontamiento (COPE, breve) que aquellos agentes con una personalidad menos resistente ($p < 0.01$ resistentes; $p < 0.05$ próximos a resistente). Mientras que las diferencias de puntuación en el COPE, entre agentes con personalidad resistentes y aquellos con personalidad próxima a la resistente, no muestran significación.

Pudiéndose concluir que los agentes policiales con personalidad resistente utilizan más estrategias de afrontamiento (puntuación COPE) ante una situación personal emotiva (Duelo) que los agentes con personalidad menos próxima a la resistente.

Por otra parte se realizan los tres ANOVA de un factor de medidas repetidas para los que se utilizaron los tipos de resistencia más (personalidad resistente, próxima a la resistente y personalidad menos próxima a la resistente) como variables independientes y los estilos de afrontamiento como variables dependientes. Los valores descriptivos encontrados se muestran en la tabla 76.

Tabla 76:

Estadísticos descriptivos: estrategias de afrontamiento*tipo de resistencia

T. Estrategias Afrontamiento	T.Resistencia	N	Media	D.T	Lim. Inferior	Lim. Super.
ACTIVAS	1. Menos próxima a la resistente.	410	13,39	3,67	13,03	13,74
	2. Próxima a la resistente.	181	14,88	3,50	14,37	15,40
	3. Personalidad Resistente.	195	15,72	4,36	15,10	16,33
	Total	786	14,31	3,94	14,03	14,59
ADAPTA.	1. Menos próxima a la resistente.	403	22,14	5,38	21,61	22,66
	2. Próxima a la resistente.	183	24,33	5,65	23,51	25,16
	3. Personalidad Resistente.	194	24,50	5,99	23,65	25,35
	Total	780	23,24	5,71	22,84	23,64
DESADAPTA	1. Menos próxima a la resistente.	403	14,66	4,07	14,26	15,06
	2. Próxima a la resistente.	183	14,74	3,58	14,22	15,26
	3. Personalidad Resistente.	197	14,60	3,62	14,10	15,11
	Total	783	14,67	3,85	14,40	14,94

Intervalo de confianza para la media al 95%

Los análisis de varianza muestran significación en el uso del afrontamiento activo y adaptativo pero no en el uso del afrontamiento desadaptativo:

- F (B-F) afrontamiento activo (2 y 551,8) = 26,45 p< 0.01
- F afrontamiento adaptativo (2 y 777) = 16,24 p< 0.01
- F afrontamiento desadaptativo (2 y 780) = 0.06 p= 0.94

Como estadísticos de contraste para las pruebas a posteriori (“post hoc”) se utilizó el contraste de Games-Howell para el afrontamiento activo y el de Boferroni para el adaptativo, arrojándose los resultados que figuran en las tablas 77, 78 y 79 de comparaciones múltiples.

Tabla 77:

Comparación múltiple del tipo de resistencia (VI) y estrategias activas de afrontamiento (VD)

(I) T de Resistencia	(J) T. de Resistencia.	Dif. media (I-J)	Error Típ.	Sig.	L.Infer	L.Sup
1. Menos próxima a la resistente.	2. Próxima a la resistente.	-1,50*	,34*	,000	-2,32*	-,68*
	3. Personalidad Resistente.	-2,33*	,33*	,000	-3,13*	-1,54*
2. Próxima a la resistente.	1. Menos próxima a la resistente	1,499*	,34*	,000	,68*	2,32*
	3. Personalidad Resistente.	-,834	,39	,103	-1,78	,11
3. Personalidad Resistente.	1. Menos próxima a la resistente.	2,33*	,33*	,000	1,54*	3,13*
	2. Próxima a la resistente.	,83	,39	,103	-,11	1,78

* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 77, se aprecia que el uso de estrategias de afrontamiento activo, es significativamente mayor tanto en los agentes con personalidad resistente como en aquellos con personalidad próxima a la resistente, respecto a los que poseen una personalidad menos próxima a la resistente. Sin que se aprecien diferencias con significación estadística, entre agentes con personalidad resistente y agentes con personalidad próxima a la resistente.

Tabla 78:

Comparación múltiple del tipo de resistencia(VI) y estrategias adaptativas de afrontamiento (VD)

(I) T de Resistencia	(J) T. de Resistencia.	Dif. media (I-J)	Error Típ.	Sig.	L.Infer	L.Sup
1. Menos próxima a la resistente.	2. Próxima a la resistente.	-2,20*	,50*	,000	-3,39*	-,10*
	3. Personalidad Resistente.	-2,36*	,49*	,000	-3,54*	1,19*
2. Próxima a la resistente.	1. Menos próxima a la resistente	2,20*	,50*	,000	,10*	3,39*
	3. Personalidad Resistente.	-,17	,58	1,00	-1,55	1,22
3. Personalidad Resistente.	1. Menos próxima a la resistente.	2,36*	,49*	,000	1,19*	3,54*
	2. Próxima a la resistente.	,17	,58	1,00	-1,22	1,55

* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 78, se aprecia como el uso de estrategias de afrontamiento adaptativo, es significativamente mayor tanto en los agentes con personalidad resistente como en aquellos con personalidad próxima a la resistente, respecto a los que poseen una personalidad menos próxima a la resistente. Sin que se aprecien diferencias con significación estadística entre agentes con personalidad resistente y agentes con personalidad próxima a la resistente.

Tabla 79:

Comparación múltiple del tipo de resistencia (VI) y estrategias desadaptativas de afrontamiento (VD)

(I) T de Resistencia	(J) T. de Resistencia.	Dif. media (I-J)	Error Típ.	Sig.	L.Infer	L.Sup
1. Menos próxima a la resistente.	2. Próxima a la resistente.	-,075	,34	1,00	-,90	,75
	3. Personalidad Resistente.	,06	,34	1,00	-,75	,86
2. Próxima a la resistente.	1. Menos próxima a la resistente	,08	,34	1,00	-,75	,90
	3. Personalidad Resistente.	,13	,40	1,00	-,82	1,08
3. Personalidad Resistente.	1. Menos próxima a la resistente.	-,06	,34	1,00	-,86	,75
	2. Próxima a la resistente.	-,13	,40	1,00	-1,08	,82

* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 79, se aprecia que el uso de estrategias de afrontamiento desadaptativas es similar en los tres grupos de agentes policiales. Sus medias no presentan diferencias estadísticamente significativas.

De los resultados ofrecidos podemos concluir que existe relación estadística significativa entre el tipo de resistencia del agente y el uso del afrontamiento activo y adaptativo. Concretamente los agentes policiales con personalidad resistente y próxima a la resistente presentan un uso más frecuente de estrategias activas (afrontamiento activo, planificación, reelaboración) y de estrategias de adaptación (aceptación, religión, búsqueda de apoyo social instrumental, búsqueda de apoyo socio emocional, humor, distracción) en el afrontamiento de una situación emotiva personal (duelo) que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente. Sin embargo no existe relación estadística significativa entre el tipo de resistencia y el uso del afrontamiento desadaptativo. Las estrategias desadaptativas son utilizadas de forma similar tanto por los agentes con personalidad resistente como por aquellos con una personalidad próxima a la resistente e, incluso, por los que la poseen menos próxima a la resistente. De forma gráfica se puede apreciar en la figura nº 26.

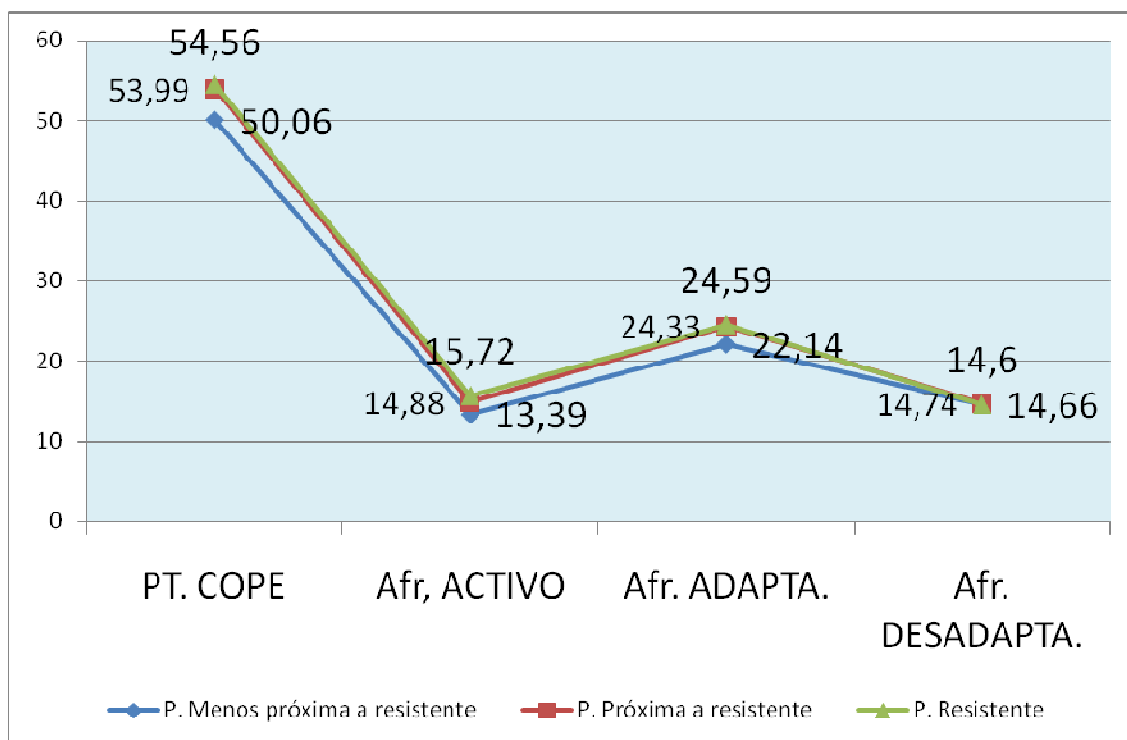


Figura 26:
Puntuación en afrontamiento según el tipo de resistencia del agente policial.

CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

7.1. Introducción.

En este capítulo se analizan los principales resultados de la investigación, comparándolos con los hallazgos de otras investigaciones. Se recogen algunas de las conclusiones y recomendaciones más destacables, así como las limitaciones encontradas y aquellos aspectos que se han considerado pudiesen resultar de utilidad en futuras investigaciones.

7.2. Discusión de los resultados.

7.2.1. Acerca de los instrumentos de medida.

- *Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET-UIP):*

El cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo (*CEET-UIP*), se ha revelado como un instrumento útil para la valoración de la demanda emocional que la función policial presenta en el trabajo de las Unidades de Intervención Policial. Se construye “ad hoc” permitiendo valorar la actuación de un colectivo laboral que no cuenta con instrumentos de evaluación específicos y estudia las respuestas de los agentes policiales ante situaciones concretas de su actividad. Muchos autores han resaltado la necesidad de utilizar instrumentos diseñados específicamente para grupos ocupacionales concretos (Peñacoba et al. 2000 o Pacheco, 2004) y, desde la psicología policial, se apuesta por un mayor desarrollo de instrumentos de evaluación psicológica para estos colectivos (Curran, 2015).

Entre las aportaciones del CEET para UIP hay que resaltar su interés por establece una consideración conjunta tanto de las emociones provenientes del trabajo cotidiano, por ejemplo, tener que custodiar y proteger a alguien que ha hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio); como de aquellas otras, generadas por eventos profesionales extraordinarios, por ejemplo, el hecho de tener que utilizar el arma de fuego en defensa propia. La integración de ambos tipos de acontecimientos laborales emotivos, sitúa a esta investigación junto a otros novedosos trabajos que muestran interés por aunar las emociones relacionadas con los traumas y las provenientes de la vida cotidiana, por entender que existen numerosas características comunes entre los dos tipos de manifestaciones y que ambos campos de investigación se beneficiaran de este tipo de estudios (Rimé, 2012).

Otra interesante aportación del CEET para UIP, es que permite cuantificar la presencia de las tareas, contextos y eventos potencialmente evocadores de emoción y deducir, en base a ello, qué emociones básicas serán las que con mayor frecuencia deben saber gestionar los agentes para el óptimo desarrollo de su actividad profesional. Se pasa del concepto cualitativamente inespecífico de estrés, al estudio que la influencia de distintas emociones (ira, ansiedad, tristeza, etc.) y se valora si alguna de estas emociones, presenta mayor carga emocional de trabajo.

Es interesante recordar que el cuestionario (CEET para UIP) permite hablar de las tareas profesionales que evocan emociones y de la respuesta de los policías, sin necesidad de recurrir a conceptos patológicos. Creando, como recomienda Vera (2006),

una terminología que complemente las abundantes expresiones negativas, presentes en la psicología tradicional (p.5).

También resulta interesante el hecho de que el cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP, permita valorar la respuesta del agente en relación con el rendimiento y aceptando el proceso natural de asimilación del episodio emocional que se puede iniciar en la intervención policial.

- *Cuestionario de Personalidad Resistente:*

El Cuestionario de Personalidad Resistente resultó un instrumento fiable. Su fiabilidad, calculada mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, resultó superior a 0.70 en cada una de sus tres dimensiones. También en el estudio del 2006 con una muestra de bomberos de la Comunidad de Madrid (Moreno, Morett, Rodríguez & Morante) la fiabilidad de las tres dimensiones se situaron por encima de 0,70

Otros estudios sobre personalidad resistente realizados en población española, han utilizado versiones adaptadas del cuestionario *Personal Views Survey (PVS)* (Hardiness Institute, 1985). Este es el caso de la investigación realizada por Jaenes et al. (2009) que valora una muestra de corredores maratonianos de la Ciudad de Sevilla y el de Moreno, Garrosa & González (2000) con profesores de educación secundaria de 14 institutos de formación profesional y/o ciclos formativos de Madrid. Estos cuestionarios presentan una puntuación total del cuestionario por lo que, además de ofrecer el coeficiente Alfa de cada una de las tres dimensiones, ofrecen otro coeficiente de la escala completa. De los resultados de estos estudios se aprecia que si bien la escala completa y la dimensión de compromiso obtenían un coeficiente elevado (0,79 en maratonianos y 0,85 en profesores) los coeficientes obtenidos en reto (0,42 en maratonianos y 0,62 en profesores) y control (0,59 en maratonianos y 0,65 en profesores) resultaron inferiores a los obtenidos con el CPR en nuestra muestra policial (0,73 reto y 0,82 control) y en la de bomberos de la Comunidad de Madrid (0,83 en reto y 0,74 en control).

El componente reto, ha venido planteando algunas controversias y autores como Godoy-Izquierdo & Godoy (2002) han mostrado dudas respecto a su utilidad en el constructo total. En nuestro trabajo con agentes de policía, obtenemos índice de fiabilidad buenos incluso para reto (.73), así como una relación positiva y estadísticamente significativa entre cada una de las dimensiones de la personalidad resistente y las otras dos, Siendo la relación de mayor fuerza la que se establece entre la implicación y el reto (0,50).

- Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento.

El Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (COPE, breve) resultó un instrumento fiable. La fiabilidad del cuestionario se analizó mediante el cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach. La puntuación global del instrumento resultó satisfactoria (0.91) y el coeficiente de cada escala consiguió siempre llegar al 0.60 La puntuación mínima alcanzada en la presente investigación, superó las obtenidas en algunas escalas de Craver (1997) con un Alpha de Cronbach de 0,57 para aceptación, un 0,54 para negación y un 0,50 para ventilación. Al igual que sucede con las puntuaciones ofrecidas por Trijueque (2007) con un Alpha de Cronbach de 0,52 para distracción y un 0,51 para culpabilización.

7.2.2. Acerca de los objetivos específicos:

1) Relación entre la cualidad emotiva de la tarea y la respuesta que establece el agente policial al manejar la emoción evocada.

La presente investigación muestra que existe una relación significativa entre la cualidad emotiva de la tarea y el manejo que se establece de la emoción. Resultado que ofrece cierto apoyo empírico a aquellos otros trabajos basados en las distintas tendencias de pensamiento/acción de las diferentes emociones.

Se aprecia que las distintas emociones que evocan las tareas profesionales, influyen de manera diferente en la respuesta de los policías. Unas emociones (ira y ansiedad) son las que conllevan más respuestas en las que los agentes no perciben la influencia de la emoción evocada y menos respuestas que suponen una adherencia emocional privada, mientras que otras emociones (vergüenza y compasión) conllevan menos respuestas en las que los agentes no perciben la influencia de la emoción evocada y más respuestas que suponen una adherencia emocional privada.

Las respuestas policiales sin influencia de la emoción evocada por la tarea y aquellas con adherencia emocional privada, se comportan de manera complementaria e inversa, según la cualidad emotiva evocada por la tarea. Conexión que sirve de apoyo al marco teórico presentado en el que se consideró a estos dos conceptos dimensiones de un mismo término más amplio, el de *madurez profesional* (o *madurez policial*). Sin embargo, las respuestas de interferencia emocional de trabajo mostraron un carácter particular y propio, se comportaron de manera diferente a las otras dos dimensiones.

Sólo las tareas evocadoras de ansiedad ofrecen diferencias respecto a todas y cada una de las restantes cualidades emocionales que la tarea profesional evoca. Las tareas evocadoras de ansiedad, son las únicas que muestran una capacidad significativamente diferente y mayor para inducir respuestas de interferencia emocional en la actuación policial. Es necesario recordar que la ansiedad, en el sentido de activación, ha sido clásicamente relacionada con el rendimiento. Los investigadores han hablado de la existencia de una relación en forma de “U” invertida entre el grado de activación y nivel de rendimiento por lo que no es de extrañar que las tareas evocadoras de ansiedad sean las que, a pesar de la selección y el adiestramiento, se diferencien de forma única del resto de tareas caracterizadas por evocar otras cualidades emocionales diferentes y que generen más respuestas de interferencia emocional en el trabajo.

Sin embargo, también se ha encontrado que las tareas evocadoras de ira y ansiedad, son las que más respuestas sin influencia emocional han generado en nuestra muestra policial. El hecho de que estas tareas evocadoras de ansiedad e ira sean las más frecuentes en el trabajo de las UIP puede ofrecer alguna explicación. La selección de candidatos, su formación y su adiestramiento, se realiza teniendo presente esta exigencia de la función policial (el manejo de ira y la ansiedad) lo que ha contribuido a amortiguar sus riesgos.

El hecho de que las cualidades emotivas de las tareas que más adherencia emocional privada y menos respuestas sin influencia generaron, fuesen: la vergüenza y la compasión, nos lleva a recordar que Rimé (2012) señala que, entre las emociones estudiadas por él, solamente los episodios de vergüenza suscitan un débil porcentaje de compartición social o, dicho de otra manera, que la emoción de vergüenza supone un freno en la compartición (p. 119). Lo planteado por Rimé (2012) podría explicar que las tareas evocadoras de vergüenza generen más respuestas de adherencia emocional en la

esfera privada del agente que otras tareas caracterizadas por diferentes cualidades emotivas. En esta misma línea Lazarus (2000) señaló que la vergüenza es una emoción mucho más difícil de manejar que la culpa (p.246), afirmación que se confirmó en nuestra investigación ya que las intervenciones evocadoras de vergüenza obtuvieron más respuestas de interferencia emocional en el trabajo y de adherencia emocional privada que las intervenciones que podían evocar culpa, así como menos respuestas sin influencia emocional percibida. Encontramos que los intervalos de puntuaciones obtenidas en cada tipo de manejo de la emoción para cada una de estas emociones (vergüenza y culpa) nunca se solaparon, mantuvieron una clara diferenciación.

2) Diferencias entre el manejo emocional real y previsto de las tareas con exigencia emocional de trabajo.

En base a los datos ofrecidos, podemos decir que los policías no experimentados realizan una percepción bastante realista del manejo/esfuerzo que suponen las tareas con exigencia emocional en las Unidades de Intervención Policial. Las respuestas de ambos grupos de agentes (expuestos y no expuestos) coinciden al reflejar que lo más frecuente es realizar estas tareas, sin percibir la influencia de la emoción evocada; en menos ocasiones, los agentes conservarán una adherencia emocional privada posterior a la ejecución de la tarea y, en escasas ocasiones, los agentes de la UIP reaccionaron con respuestas de interferencia emocional de trabajo. En este sentido, se podría decir que los policías no realizan una previsión distorsionada del manejo que harán de la emoción evocada por las tareas con exigencia emocional de trabajo.

Sin embargo, la previsión de los agentes no coincide plenamente con su actuación real. Existen diferencias significativas en sus respuestas, dependiendo de si señalan su manejo previsto o el que realmente establecieron. Las respuestas previstas por los agentes sin experiencia, fueron siempre significativamente menores en los tres tipos de manejo de la emoción a aquellas ofrecidas por los agentes que se vieron interviniendo en los escenarios, tareas o eventos planteados. Observándose un mayor realismo (menor discrepancia) a la hora de prever las respuestas de interferencia emocional y una menor previsión de las respuestas que implican un manejo maduro de la emoción. Esto es, los policías de las Unidades de Intervención Policial que no habían vivido las experiencias de trabajo señaladas y debían imaginar cómo reaccionarían, se manifestaron con una mayor incertidumbre ante aquellas situaciones que no habían supuesto influencia emocional percibida entre los agentes expuestos y, en segundo lugar, ante aquellas que les habían generado una adherencia emocional privada. Reflejándose que las intervenciones que suelen ser ejecutadas sin influencia de la emoción, fueron las que presentaron una mayor infravaloración por parte de los agentes sin experiencia.

Los resultados de la investigación no sugieren inseguridad o desconfianza respecto a la capacidad de los agentes para autoregular sus emociones a favor de la intervención policial. Las respuestas de los policías que debían prever cómo serían sus respuestas, no presentaron puntuaciones más elevadas en interferencia que las de los que informaron de su reacción real y, este tipo de respuestas, siguió siendo en su previsión la más escasa. Tampoco se advierten diferencias de puntuaciones que sugieran la existencia de posibles esquemas cognitivos perjudiciales como “la ilusión de invulnerabilidad” señalada por Carlier, et al. (2000). Sólo advierten de una excesiva cautela a la hora de prever su reacción emocional ante tareas con exigencia emocional

que aún no han desarrollado y que, sin embargo, generalmente suelen resolverse sin influencia de la emoción.

3) La Personalidad Resistente de los mandos y de sus subordinados.

La investigación mostró, en las Unidades de Intervención Policial, una importante presencia de agentes con personalidad resistente y próxima a la resistente. Además, señaló un porcentaje mayor de agentes con personalidad resistente entre los mandos que entre sus subordinados. Resultando significativas las diferencias en todas las escalas (básica, subinspección y ejecutiva) así como en las distintas categorías (excepto de policía a oficial).

La importancia de contar con mandos resistentes para generar la resistencia de un grupo, ha sido destacada por Bartone (2012) y Violanti (2015). Bartone (2012) señala la necesidad de aumentar la capacidad de recuperación ante los factores de estrés militar a través de los líderes organizacionales. Considera que los mandos pueden aumentar la resiliencia individual y de grupo frente al estrés, en base al modelo de personalidad resistente. Manifiesta que los líderes organizacionales se encuentran en una posición única para dar forma a las experiencias estresantes y que puedan ser entendidas de manera más positiva por los miembros del grupo. Explica que a través del ejemplo y la discusión, los líderes con personalidad resistente, facilitarían una construcción positiva o re-construcción de las experiencias y conseguirían que las situaciones profesionales especiales sean entendidas como retos interesantes, de los que se puede aprender y que se pueden resolver con éxito. El hecho de que un aumento de escala (y casi de cualquier categoría) suponga un aumento significativo de agentes con personalidad resistente, supone un apoyo a la previsión de que, ante situaciones difíciles, estas Unidades tenderán a comportarse de manera resistente. Violanti (2015) enfatiza que las organizaciones policiales resilientes deben tener líderes que se ocupen de su gente y aconseja el refuerzo positivo y la supervisión de apoyo para fomentar la resiliencia.

Desde un planteamiento muy diferente, tomando la resistencia como consecuencia, esto es, como capacidad para superar las situaciones difíciles, es interesante recordar el trabajo de Gabriel et al (2007) que en una muestra de 153 agentes del Cuerpo Nacional de Policía, intervinientes en el dispositivo policial tras los atentados del 11 de marzo de 2004 (123 pertenecientes a las UIP), encontraron porcentajes muy bajos de síntomas psíquicos como consecuencia de la exposición. Concretamente, señalaron solamente: 1,3% de TEPT, 1,3% de depresión, 0,7% de ansiedad generalizada y 0,7% de agorafobia. Datos que también sugieren una especial resistencia emocional de estas unidades policiales especializadas.

4) Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y patrón de interferencia emocional de trabajo.

La presente investigación, se interesó por averiguar si la exposición a la exigencia emocional de trabajo generaría en los agentes policiales cierta habituación y les facilitarían la ejecución de su trabajo con menos respuestas de interferencia emocional o si, por lo contrario, incidiría induciendo mayor sensibilidad y, por lo tanto, debilitándoles ante nuevas exposiciones y aumentando sus respuestas de interferencia emocional. Sin embargo, los resultados del estudio no encontraron relación entre el

nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y ninguna de las respuestas de manejo de la emoción, tampoco se reveló relación significativa entre el nivel de exposición y el patrón de interferencia emocional de trabajo.

Los resultados no apoyaron la idea de que el nivel de exposición a las tareas con exigencia emocional de trabajo, influyese en la intervención policial madura. La destreza o vulnerabilidad para manejar este tipo de intervenciones emotivas, hay que buscarla analizando otras variables, muchas aún sin determinar. Sokol (2014), estudiando la exposición de los abogados y jueces del Cuerpo de JAG Militar de los Estados Unidos de América, a material visual relativo a delitos de abuso y agresión sexual de menores; tampoco encontró relación entre el nivel de exposición a este material y la presencia del síndrome traumático secundario o de burnout en ellos, mientras que sí encontró una relación positiva significativa entre la percepción de estigma social derivado de su trabajo y el síndrome traumático secundario o la presencia de agotamiento emocional.

Por otra parte, algunos datos parciales de nuestra investigación han ofrecido resultados interesantes, por ejemplo, los agentes vulnerables a la interferencia emocional de trabajo estaban significativamente más representados en el grupo de agentes menos expuestos a la exigencia emocional de trabajo (24,5%, residuos corregidos=2.0) y, aunque sin significación estadística, se mostró menor presencia de ellos en el grupo de agentes con elevada exposición a la exigencia emocional de trabajo, (15,4%, residuos corregidos= -1,9). Datos que señalaron que en las Unidades de Intervención Policial se da una menor supervivencia de aquellos policías vulnerables a la interferencia emocional de trabajo. Los agentes que en el desarrollo de su actividad profesional presentan más respuestas de interferencia emocional de trabajo, suelen marcharse o no se les renueva su pertenencia a estas unidades.

De manera complementaria, ha resultado interesante conocer si existe relación entre otras variables que expresan la experiencia del agente (antigüedad en la UIP, antigüedad en el CNP y edad) con el tipo de manejo que se establece de la emoción. Los resultados arrojados muestran que esta manera de entender la experiencia del agente, sólo resultó significativa en relación con las respuestas de interferencia emocional de trabajo, relación además negativa. Mostrando que a más edad, más antigüedad en el CNP o más antigüedad en las UIP, los agentes presentaban menos respuestas de interferencia emocional. En estas Unidades, la experiencia (edad o antigüedad) puntúa a favor de la eficacia en el manejo de la emoción de las tareas con exigencia emocional de trabajo.

5) Nivel de exposición a la exigencia emocional de trabajo y tipo de resistencia del agente policial.

La presente investigación se interesó en valorar la relación entre el nivel de exposición a los eventos con exigencia emocional de trabajo y el tipo de resistencia que caracterizaba al agente pero no se pudo confirmar la existencia de relación. Se apreció una representatividad significativamente mayor de agentes con personalidad resistente entre aquellos que habían experimentado una exposición elevada, concretamente el 31,6% de agentes con una elevada exposición, poseían una personalidad resistente (residuos corregidos= 2,6).

Los datos obtenidos señalan que la mera exposición a la exigencia emocional de trabajo, no favorece “per se” la construcción de las actitudes que conforman la

personalidad resistente (control, implicación y reto) pero, sin embargo, aquellos agentes que poseen una personalidad resistente presentan una supervivencia significativamente mayor ante un nivel elevado de exposición, nivel en el que apenas se encuentran agentes vulnerables a la interferencia.

La mayor supervivencia de agentes con personalidad resistente en los grupos de elevada exposición, supone un apoyo al desarrollo de programas de intervención para el entrenamiento en este tipo de fortalezas o recursos psicológicos. Por ejemplo, en marzo de 2012, se informó que alrededor de 40.000 policías holandeses recibirían a lo largo de los próximos tres años un curso de 32 horas para mejorar su resistencia mental (recogido en comunicación parlamentaria).

Peñacoba & Moreno (1998) nos recordaron que Maddi, en 1988, realizó y evaluó el programa de intervención de la Illinois Bell Telephone (IBT). Manifestando que el programa resultó efectivo para incrementar la personalidad resistente, disminuir los niveles de respuesta al estrés, tanto psicológica (ansiedad, depresión) como fisiológicas (presión arterial) e incrementar la satisfacción laboral. Señaló que el incremento en personalidad resistente, se siguió produciendo de manera paulatina incluso cuando el programa ya había concluido. Maddi & Martínez-Martí (2008) recordaron que Maddi y Khoshaba se han convertido en supervisores de los psicólogos de la Administración de Veteranos de Guerra en proceso de convertirse en entrenadores de *hardiness* certificados y que asesoran a expertos de otros países para fortalecer a otros colectivos laborales como los Cuerpos de bomberos, el personal paramédico, los policías y los militares.

Remor, et al (2010) y Casey (2011) también mencionan interesantes programas de fortalecimiento. Remor, et al (2010) presentan y evalúan un programa manualizado de intervención en grupo para la potenciación de las fortalezas y recursos psicológicos dirigido a adultos, mientras que Casey (2011) nos recuerda la asignación de 125 millones de dólares a un programa de entrenamiento en resiliencia del ejército de los Estados Unidos de América, denominado *Comprehensive Soldier Fitness* (CSF), dirigido tanto a los soldados, a sus familiares y al personal civil del ejército. Explica que no se trata de un programa de tratamiento sino de entrenamiento que ayudaría ante las adversidades de la vida, entre las que se incluían: la exposición al combate y la prolongada separación de los seres queridos.

García & Bardera (2010) ya indicaban que, desde el año 2008, el Ejército de Tierra de los Estados Unidos estaba implementando un programa de Entrenamiento Integral del Soldado (EIS) (*Comprehensive Soldier Fitness, CSF*) mediante el cual se desarrollaban las fortalezas psicológicas en cinco áreas: emocional, social, espiritual, familiar y física. También recalcaron que el último objetivo del EIS consistía en mejorar la actuación en el combate y disminuir los problemas psicológicos como la depresión, el trastorno de estrés postraumático, los suicidios, los divorcios o las bajas psicológicas, que representan alrededor del 20 por 100 del personal que vuelve de Afganistán e Iraq (p. 54).

6) Tipo de resistencia del agente policial y manejo de la emoción evocada por la tarea.

Los resultados de la presente investigación muestran que, con carácter general, existe relación significativa entre el tipo de resistencia del agente policial y el manejo que establece de la emoción evocada por la tarea profesional, sin embargo, se aprecian

importantes matizaciones. La personalidad resistente de los agentes policiales es la única que incide de manera significativa reduciendo las respuestas de interferencia emocional de trabajo y no se relaciona con las respuestas de adherencia emocional privada. Además, la personalidad próxima a la resistente se comporta de forma más similar a la personalidad resistente que a la personalidad menos próxima a la resistente, presentando un número de respuestas sin influencia de la emoción, parecido al que presenta la personalidad resistente, y mayor al que presenta la personalidad menos próxima a la resistente.

La asociación de la personalidad resistente de los agentes policiales y la menor presencia de respuestas de interferencia emocional de trabajo, constituye un interesante apoyo a la literatura científica que aborda la personalidad resistente y que viene señalado, entre otros, su efecto beneficioso sobre la salud (Kobasa, 1979) ante los trastornos depresivos o de estrés postraumático (Bartone, 1999) como protección frente al estrés de rol y el burnout (Moreno et al, 2000) respecto al consumo de alcohol y drogas por los adolescentes (Maddi, Wadhwa & Haier, 1996, citado en Maddi & Martínez-Martí, 2008) y, aunque con menor frecuencia, ha mostrado su importancia en relación con el rendimiento, como por ejemplo, respecto a disfunciones del rendimiento (Maddi & Martínez-Martí, 2008) o ayudando a diferenciar a aquellos corredores que conseguirán mejores y peores marcas en el maratón (Jaenes et al. 2009). En este sentido, la presente investigación aporta otro dato a favor del efecto beneficioso de la personalidad resistente en el rendimiento laboral, ya que parece reducir las actuaciones donde el profesional no puede evitar que la emoción, evocada por la tarea que desarrolla, interfiera en la ejecución óptima de su función, en este caso la policial.

El hecho de que las respuestas de adherencia emocional privada no se modifiquen a razón del tipo de resistencia que posee el agente policial, ofrece un apoyo empírico a la idea de que este tipo de respuesta ante la emoción no constituyen una característica psicopatológica sino que, por el contrario, representan un tipo de manejo natural de las situaciones emotivas, sobre el que habrá que desarrollar mayor investigación. Muchos autores insisten en lo inadecuado de convertir, numerosas situaciones y problemas, en psicopatológicos (López & Costa, 2012) e insisten en que se precisa crear una terminología positiva que complemente las abundantes expresiones negativas tan presentes en la psicología tradicional (Vera, 2006). En relación con la adherencia emocional privada que se puede establecer tras una adecuada realización de las tareas con exigencia emocional de trabajo, hay que recordar que Rimé (2011) señala que las emociones de la vida corriente conservan un impacto nada despreciable sobre la adaptación ulterior de la persona e, incluso, cuando se superan obstáculos, cuando nos aproximamos a un logro personal o cuando vivimos el desenlace de una situación ansiada, coexisten junto a la alegría otras emociones residuales del esfuerzo y de las revitalizaciones aplicadas para vencer los escollos y llegar al objetivo.

En base al marco teórico de la presente investigación, nos resulta fundamental comprender que los restos naturales de la excitación generada por una vivencia emocional, por ejemplo: la reflexión del trabajador que trata de resolver una dificultad o su necesidad cognitiva de clausura ante distintas dudas, no se confundan con síntomas de reexperimentación o ideación obsesiva. Es importante que no se patologicen estos procesos naturales que se incorporan al concepto de adherencia emocional privada.

Por otro lado, el comportamiento similar que muestran la personalidad resistente y la personalidad próxima a la resistente frente al manejo sin influencia de la emoción, nos permite conceptualizar la personalidad próxima a la resistente como un término

positivo nuevo, caracterizado por la presencia simultánea de puntuaciones elevadas en dos de los componentes de la personalidad resistente y una puntuación de nivel medio de la tercera dimensión. Es preciso recordar que la personalidad resistente no se contempla como un rasgo inherente y estático, sino como el resultado de la relación individuo-medio (Peñacoba & Moreno, 1998) lo que permitirá su desarrollo. Es, por tanto, previsible que las personas con puntuaciones elevadas en dos de sus características y puntuación media en la tercera, se encuentre más próxima al desarrollo de una personalidad resistente que las personas con otras puntuaciones.

Respecto a las respuestas sin influencia emocional percibida, se aprecia una diferencia significativa que señala una mayor presencia, de estas respuestas, entre los agentes con personalidad resistente y los que poseen una personalidad próxima a la resistente respecto a aquellos otros, que presentan una personalidad menos próxima a la resistente. El constructo de la personalidad resistente señala que este tipo de personalidad influye en la valoración previa de las situaciones, catalogándolas de reto en vez de estrés. En este sentido la teoría ofrece una posible explicación a los resultados hallados en nuestra investigación, los agente más resistentes presentan más respuestas sin influencia emocional percibida, esto es, respuestas que denotan que no han catalogado la intervención como: “estresante”.

Otros datos parciales de interés provienen de las relaciones encontradas entre las distintas actitudes de la personalidad resistente (control, implicación y reto) y las respuestas de manejo de la emoción evocada por la tarea. Concretamente, el control mostró la mayor relación con las respuestas del agente ante las tareas con exigencia emocional de trabajo, especialmente con las respuestas de interferencia emocional y con aquellas sin influencia de la emoción. Señalando que a menor control, más respuestas de interferencia emocional en el trabajo y que a mayor control, más respuestas sin influencia de la emoción evocada por la tarea. La subescala de implicación también presentó una relación destacable con la interferencia emocional de trabajo, en el sentido de mostrar que a mayor implicación, menor interferencia. Datos que destacan la importancia del Control y la Implicación profesional de los policías para una intervención madura ante las tareas con exigencia emocional de trabajo.

7) Relación entre el estilo de afrontamiento ante una situación emocional personal (Duelo) y el manejo de la emoción evocada por las tareas profesionales.

Los resultados obtenidos señalan una relación significativa entre el afrontamiento de una situación emotiva personal (Duelo) y el manejo de la exigencia emocional de trabajo, ofreciendo cierto soporte al enfoque disposicional del afrontamiento y de la emoción.

En la literatura científica, existe suficiente consenso acerca de que, aunque cada problema, novedad o adversidad exige un modo diferente de afrontamiento, todas las personas mostramos ciertas tendencias que nos predisponen a decantarnos por uno u otro estilo. En la misma línea, se viene advirtiendo que las emociones pueden llegar a constituir rasgos de personalidad y establecer tendencias subyacentes relativamente estables que llevan a las personas a experimentarlas de diferente manera. Se habla de distintas intensidades afectivas, de diferentes propensiones a capturar las emociones ajenas “contagio emocional” o de diferente expresividad emocional.

Con carácter general, en la presente investigación, se encontró que los agentes más emotivos ante las tareas con exigencia emocional de trabajo, esto es, aquellos con

niveles elevados de adherencia, interferencia o influencia de la emoción, tienden a reaccionar con más respuestas de afrontamiento ante una situación emocional personal (Duelo) en comparación a otros agentes menos emotivos. Sin embargo, mientras los estilos de afrontamiento: adaptativo y desadaptativo, se presentan siempre sensibles al nivel de adherencia, interferencia o influencia de la tarea con exigencia emocional de trabajo, el estilo de afrontamiento activo, no resulta diferente entre los policías con un nivel medio y un nivel elevado de influencia de la emoción y tampoco entre los agente sin respuestas de interferencia o con un nivel medio de ellas. los agentes vulnerables a la interferencia, presentaron un afrontamiento más activo que los agentes sin interferencia o con interferencia media y los policías con escasa influencia de la emoción evocada por la tarea, presentaron un afrontamiento menos activo que aquellos con una influencia de la emoción media o elevada. Sólo un nivel extremo de interferencia emocional, favorece el aumento de respuestas activas de afrontamiento y sólo un escaso nivel de influencia emocional percibida, reduce las respuestas activa de afrontamiento.

En relación con el uso del afrontamiento activo por parte de estos policías, recordar que la conceptualización de la personalidad resistente liga este tipo de personalidad a las personas activas ante las situaciones que se le presentan. En nuestro estudio, los agentes policiales con personalidad resistente también presentaron un uso más frecuente de estrategias activas de afrontamiento (afrontamiento activo, planificación, reelaboración) que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente. Nowack (1989) ya encontró relación positiva entre la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento focalizadas en el problema.

Por último recordar que el modelo de proceso dual de afrontamiento (PDA) (Payás. 2010) señala que en el proceso de duelo se dan dos tipos de mecanismos de afrontamiento: uno orientado hacia la pérdida para establecer una elaboración de la muerte y otro orientado a la restauración para asumir, por ejemplo, el cambio de identidad y los nuevos roles. La clave para un buen proceso de duelo, en base al PDA, se encuentra en la oscilación entre ambos tipos de mecanismos. Desde este planteamiento los resultados hallados, en el afrontamiento de estos policías ante la pérdida de un ser querido, parecen coherentes con el marco teórico puesto que los policías combinan de manera preferente el estilo adaptativo de afrontamiento con el activo.

8) Relación entre el tipo de resistencia del agente policial y el estilo de afrontamiento empleado ante la pérdida de un ser querido (Duelo).

La presente investigación muestra que existe relación entre el tipo de resistencia que presenta la personalidad del agente y el afrontamiento de la pérdida de un ser querido.

Como recuerdan Peñacoba & Moreno (1998), la personalidad resistente no es un concepto meramente cognitivo, también es emocional, pero se encuentra más vinculada al uso de estrategias de afrontamiento que al uso del autocontrol emocional.

Con carácter general, la presente investigación, encontró un mayor uso de estrategias de afrontamiento de los policías con personalidad resistente y próxima a la resistente que de aquellos que poseían una personalidad menos próxima a la resistente. La personalidad próxima a la resistente y la resistente se comportaron, en este sentido, de manera similar aumentando las respuestas de afrontamiento y difirieron respecto al comportamiento de la personalidad menos próxima a la resistente. La reactividad

manifestada por los agentes podría parecer, erróneamente, contraria a alguna de las formulaciones del concepto de personalidad resistente.

Godoy-Izquierdo & Godoy (2002) señalan que desde la conceptualización del reto, el autocontrol emocional no sería necesario puesto que no se percibe el cambio como una amenaza. Lo señalado puede llevar a pensar que los agentes con personalidad resistente, deberían establecer menos respuestas de afrontamiento ante situación de estrés. Sin embargo, en la situación concreta que se valora (duelo), sería inadecuado no percibir la amenaza, el dolor y la necesidad de establecer actitudes y conductas de afrontamiento. Singh & Misha (2010) pusieron de manifiesto una tendencia de relación positiva entre las estrategias de afrontamiento y la salud de los policías de la India.

Por otra parte, resulta importante señalar algunas matizaciones respecto al aumento de las estrategias de afrontamiento, a tenor de los estilos de afrontamiento empleados (activo, adaptativo y desadaptativo).

Concretamente, los agentes de policía con personalidad resistente y próxima a la resistente, presentaron un uso más frecuente de estrategias activas y adaptativas en el afrontamiento del duelo que los que poseían una personalidad menos próxima a la resistente pero, sin embargo, no redujeron el uso de las estrategias desadaptativas, como prevé el marco teórico. Maddi y Kobasa, consideran que la presencia de una personalidad resistente induce a un determinado estilo de afrontamiento que facilita el uso de estrategias adaptativas e inhibe las poco adaptativas.

Sin embargo, diversos autores han señalado que para afrontar las situaciones difíciles, es más importante el proceso de afrontamiento que el uso de una estrategia particular y que las estrategias de afrontamiento desadaptativas resultan perjudiciales, sólo cuando impiden la acción directa necesaria. Pueden resultar muy útiles en ocasiones y favorecer el bienestar, la integración o la esperanza, especialmente en condiciones que pueden facilitar una desintegración psicológica de la persona. Singh & Mishra (2010), en una muestra de 300 agentes de policía de la India, encontraron que las estrategias de afrontamiento desadaptativas también se relacionaban de manera positivas con la salud mental.

Respecto al mayor desarrollo de estrategias adaptativas en base a la personalidad resistente, encontramos datos que apoyan esta tesis. La investigación realizada, pudo confirmar que los agentes policiales con personalidad resistente presentaban un uso más frecuente de estrategias de adaptación en su afrontamiento que aquellos policías con personalidad menos próxima a la resistente. Peñacoba & Moreno (1998) reparan en la escasez de estudios centrados en testar la hipótesis de Maddi y Kobasa sobre los efectos de la personalidad resistente en las estrategias de afrontamiento y a través del apoyo social.

Encontramos, también, confirmación en la conceptualización de la personalidad resistente ligada a una persona activa en el afrontamiento de las situaciones que se le presentan. Los agentes policiales con personalidad resistente, presentaron un uso más frecuente de estrategias activas de afrontamiento que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente Nowack (1989) (citado en Godoy-Izquierdo & Godoy, 2009) también encontró relaciones positivas entre personalidad resistente y estrategias de afrontamiento focalizadas en el problema

Por último, respecto al afrontamiento de estos policías de la pérdida de un ser querido, resaltar que los resultados mostraron que la estrategia más utilizadas fue la de aceptación, seguida del afrontamiento activo, la planificación y la reelaboración, así

como que la menos utilizada fue el consumo de sustancias, siendo también escaso el uso de la desconexión o el humor.

Según el modelo de proceso dual de afrontamiento (PDA) (Payás. 2010) en el duelo se dan dos tipos de mecanismos de afrontamiento: unos, orientados hacia la pérdida para establecer una elaboración de la muerte; otros, orientados hacia la restauración para asumir, por ejemplo, el cambio de identidad y los nuevos roles. Además, la clave para un buen proceso de duelo es la oscilación entre ambos tipos de mecanismos. Los resultados hallados, se muestran coherentes con el afrontamiento del duelo ya que, estos policías, ante la pérdida de un ser querido utilizan preferentemente estrategias de afrontamiento activas y de aceptación.

7.3- Conclusiones generales.

La presente investigación ha permitido mostrar la utilidad de un instrumento nuevo, creado específicamente para valorar las características emocionales de la actividad laboral propia de las Unidades de Intervención Policial y dar respuesta a los distintos objetivos específicos planteados. Señalando, a modo de conclusión general, los siguientes aspectos:

1. El Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET, para UIP), se ha revelado como un instrumento útil para valorar la demanda emocional de trabajo de estas unidades policiales.

Permite situar a la presente investigación en una perspectiva muy actual que estudia lo emocional de manera global, esto es, integrando aquellas emociones provenientes de la exposición a eventos traumáticos, con las emociones evocadas por situaciones de la vida cotidiana. Compartiendo la creencia de que ambas perspectivas presentan aspectos comunes de los que pueden y deben enriquecerse mutuamente. Consigue señalar las emociones que con mayor frecuencia serán activadas por la función policial y aquellas que influyen, en mayor medida, en la respuesta emocional del agente. Además, nos permite hablar de tareas profesionales emotivas y de los profesionales que trabajan con ellas, sin necesidad de recurrir a términos patológicos y aceptando el proceso natural de asimilación del episodio emocional que se puede iniciar en la intervención policial.

2. El tipo de emoción que caracteriza la tarea, evento o contexto de intervención, influye de manera significativa en la respuesta de los policías a esa emoción evocada. Señalando una clara influencia de la cualidad emotiva en las respuestas del agente sin influencia emocional y con adherencia emocional pero menor influencia en las respuestas del agente con interferencia emocional de trabajo. Concretamente, los contextos de intervención que evocan ira o ansiedad, son los que suponen más respuestas sin influencia emocional y menos respuestas de adherencia emocional en los agentes policiales, mientras que los contextos de intervención que evocan vergüenza o compasión son los que más respuestas de adherencia emocional y menos respuestas sin influencia generan. Las respuestas de interferencia emocional en el trabajo señaladas por algunos policías, presentan un comportamiento particular respecto a las diferentes emociones de la tarea, sólo los contextos de intervención evocadores de ansiedad se mostraron diferentes respecto a todas y cada una de las restantes cualidades emocionales. Las tareas, eventos y contextos evocadores de ansiedad, fueron los únicos

que mostraron una capacidad significativamente diferente y mayor que el resto, a la hora de generar respuestas de interferencia emocional en los policías.

3. Existen discrepancias entre el manejo previsto y el realizado por los policías que realmente se expusieron a las tareas, eventos y contextos con exigencia emocional de trabajo. Sin embargo, los resultados no muestran signos de inseguridad o desconfianza en la capacidad para gestionar sus emociones a favor de la intervención policial. Las respuestas de los policías que tuvieron que prever su reacción, no presentaron puntuaciones más elevadas en interferencia emocional que las de los agentes que informaron del manejo real realizado y las respuestas de interferencia emocional, resultaron la más escasa en ambos grupos de agentes. Tampoco se han advertido diferencias que sugieran, por lo contrario, la existencia de posibles esquemas cognitivos perjudiciales del tipo “ilusión de invulnerabilidad”, los policías que tuvieron que prever su reacción, no presentaron puntuaciones más elevadas en el manejo sin influencia de la emoción que los agentes que informaron del manejo real realizado. En los agentes no experimentados, sólo se advierte una excesiva cautela a la hora de prever sus reacciones ante las tareas con exigencia emocional que aún no han realizado y que, sin embargo, generalmente suelen resolverse sin influencia de la emoción.

4. Las Unidades de Intervención Policial, muestran una importante presencia de agentes con personalidad resistente y próxima a la resistente. Además, se aprecia un mayor porcentaje de agentes con personalidad resistente entre mandos que entre sus subordinados. Resultando significativas las diferencias en todas las escala (básica, subinspección y ejecutiva) así como las diferencias por categorías (excepto de policía a oficial). El hecho de que el aumento en la escala (y casi en todas las categorías) conlleve un aumento significativo de agentes con personalidad resistente, supone un apoyo a la previsión de que, ante situaciones difíciles, estas unidades policiales se comportaran de manera resistente.

5. La mera exposición de los agentes policiales a las tareas con exigencia emocional de trabajo, no muestra una influencia significativa en la adquisición de destrezas que faciliten la madurez profesional (sin interferencia emocional de trabajo). Sin embargo, se aprecia una mayor representación de agentes vulnerables a la interferencia emocional de trabajo en el grupo de policías escasamente expuestos, así como tendencia a estar menos representados en el grupo de los policías que han experimentado un elevado nivel de exposición. Hallazgos que sugieren una menor supervivencia de los agentes vulnerables a la interferencia emocional de trabajo en estas Unidades de Intervención Policial.

6. La mera exposición de los agentes policiales a las tareas con exigencia emocional de trabajo, no favorece “per se” la construcción de las actitudes que conforman la personalidad resistente. Sin embargo, aquellos agentes que poseen una personalidad resistente, presentan una supervivencia significativamente mayor en los grupos sometidos a un elevado nivel de exposición..

7. Con carácter general, existe relación significativa entre el tipo de resistencia que presenta la personalidad del agente y el manejo que estos policías establecen de la emoción evocada por la tarea profesional, aunque se aprecian importantes matizaciones.

La personalidad resistente de los agentes policiales, es la única que incide de manera significativa reduciendo las respuestas de interferencia emocional de trabajo de los agentes pero no se relaciona con las respuestas de adherencia emocional privada. Además, la personalidad próxima a la resistente se comporta de forma más similar a la personalidad resistente que a la personalidad menos próxima a la resistente, presenta un número mayor de respuestas en las que los policías no perciben influencia de la emoción.

8. Se aprecia una relación significativa entre el afrontamiento de una situación emotiva personal (Duelo) y el manejo de la exigencia emocional de trabajo, ofreciendo cierto soporte al enfoque disposicional del afrontamiento y de la emoción. Con carácter general, los agentes más emotivos ante las tareas con exigencia emocional de trabajo (con niveles elevados de adherencia, interferencia o influencia de la emoción) reaccionan con más respuestas de afrontamiento ante una situación emocional personal (Duelo) que otros agentes menos emotivos. Por otro lado, el patrón de adherencia emocional no se muestra afectado por el tipo de afrontamiento del agente, mientras que el patrón de interferencia o de influencia emocional sí. Los estilos de afrontamiento adaptativo y desadaptativo se muestran siempre sensibles al nivel de adherencia, interferencia o influencia de la emoción pero el estilo de afrontamiento activo no resulta significativamente diferente entre los policías con un nivel medio y un nivel elevado de influencia de la emoción, ni entre los agente con un nivel medio de interferencia o sin ninguna respuesta de interferencia. El afrontamiento activo sólo se muestra significativamente diferente en niveles extremos de interferencia e influencia de la emoción, los agentes vulnerables a la interferencia son los más activos y los policías que perciben escasa influencia de la emoción evocada por la tarea, son los menos activos.

9. Se muestra significativa la relación entre el tipo de resistencia que presenta la personalidad del agente y los estilos: activo y adaptativo de afrontamiento ante una situación de pérdida (Duelo). Concretamente, los agentes policiales con personalidad resistente y próxima a la resistente presentan un uso más frecuente de estrategias activas y adaptativas que aquellos con personalidad menos próxima a la resistente. Sin embargo, no existe relación estadística significativa entre el tipo de resistencia y el uso del afrontamiento desadaptativo. Las estrategias desadaptativas son utilizadas de forma similar tanto por los agentes con personalidad resistente como por aquellos con una personalidad próxima a la resistente e, incluso, por los que poseen una personalidad menos próxima a la resistente.

7.4. Limitaciones del presente estudio y líneas de investigación futura.

El Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIP (CEET, para UIP) se mostró de utilidad para valorar la demanda emocional de trabajo de estas unidades policiales. Sin embargo, no permite estudiar la exigencia emocional de trabajo en otras especialidades policiales ni en distintas profesiones. Puede servir de orientación general respecto a la función policial pero hay que ser consciente de las limitaciones de su generalización. Por lo tanto, se inicia una novedosa e interesante línea de investigación que debe extenderse a otras actividades policiales (seguridad ciudadana, científica, judicial, información o extranjería) y, además, contemplar otras profesiones (del ámbito judicial, asistencial o de defensa, por ejemplo). En muchos de estos casos, resultará preciso abordar emociones que no han sido estudiadas en la presente investigación, como por ejemplo el asco, tanto en su vertiente física (restos orgánicos...) como moral (investigación de redes de pederastas).

Otra limitación que debe ser comentada surge de la novedad de los conceptos utilizados: exigencia emocional de trabajo, manejo policial maduro, respuestas de interferencia emocional de trabajo, adherencia emocional privada, respuesta sin influencia emocional percibida, etc. Su novedad nos impide contar con referencias bibliográficas que utilicen estos conceptos y precisa que se adapten los resultados de otras investigaciones y, además, no se puede descartar que estos términos precisen un mayor desarrollo y la construcción de otros instrumentos de medida diferentes y/o complementarios.

Respecto a la personalidad resistente, es una gran limitación no contar con más datos de prevalencia en otros grupos poblacionales (población general y trabajadora) que nos permitiesen una mejor comparación. También es preciso recordar la falta de acuerdo respecto a su medición, donde algunos autores no consideran la necesidad de valorar la existencia de personalidad resistente por la presencia simultánea de altos niveles de compromiso, control y reto, sino que valoran una puntuación global. La personalidad próxima a la resistente, caracterizada por dos actitudes en un nivel alto y la tercera en un nivel medio, es otro concepto novedoso que se enfrenta también a las limitaciones propias de esta innovación.

El escaso número de respuestas de interferencia emocional de trabajo de estos policías, obligó a que se abordasen distintos objetivos de la investigación utilizando conjuntamente las respuestas de los agentes expuestos con las respuestas previstas por los que aún no habían realizado dichas tareas. Esta integración puede modificar algunos resultados respecto a aquellas investigaciones basadas sólo en agentes expuestos. Resultaría enormemente interesante poder realizar un estudio longitudinal y basado en las respuestas reales observadas en las intervenciones de estos agentes.

El duelo ha sido la experiencia emotiva personal que ha dado soporte al estudio del estilo de afrontamiento. Posteriormente, ha servido para valorar su relación con el manejo de la emoción evocada por las tareas profesionales. Este hecho, limita la generalización de los datos y no permite manifestarse respecto a cuál es el estilo disposicional general de afrontamiento de los agentes policiales. El mayor uso del afrontamiento adaptativo es, sin duda, consecuencia de la situación elegida para valorarlo, otras situaciones emotivas seguramente destacarán el uso preferente de otros estilos de afrontamiento (activo).

No se ha valorado la relación de las escalas policiales con las respuestas de manejo de la EET ni con las estrategias de afrontamiento. Singh & Mishra (2010)

encontraron diferencias entre la relación de las distintas estrategias de afrontamiento y la salud mental según las distintas escalas policiales.

Aunque la muestra estaba representada por un número de mujeres proporcional al de la población de UIP, se ha considerado inadecuado el estudio del factor de género por la escasa presencia femenina en comparación con la masculina. Sería interesante poder valorar la existencia o no de diferencias por razón de género, en futuras investigaciones.

Referencias

- Alexander, D. A. & Walker, I. G. (1994). A study of methods used by Scottish police officers to cope with work-induced stress. *Stress Medicine*. 10 (2):131-138.
- Alexander, D. A. Walker, I. G. Innes, G. & Irving, B. I (1993). *Police stress at Work*. London. Police Foundation.
- American Psychological Association (2015). The president's task force on 21 ST century policing. Washington, DC. www.apa.org
- Andrew, M.E McCanlies, E.C Burchfiel, C. M. Charles, L. E. Hartley, T. A. Fekedulegn, D. & Violanti, J. M. (2008). Hardiness and psychological distress in a cohorte of police officers. *International Journal of Emergency Mental Health*, 10: 137-148.
- Ansoleaga, E. & Toro, J. P. (2014). Salud Mental y Naturaleza del Trabajo: Cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Revista Psicología Organizaciones e Trabaho*. 14 (2): 180-189.
- Atkinson & Hilgard's (2003). *Introducción a la Psicología*. (14ª Ed.) Madrid. Thomson.
- Baca, E. & Cabanas, M.L. (2003). *Las víctimas de la violencia*. Estudios psicopatológicos. Madrid. Triacastela.
- Bakker, A. B. & Heuven, E. (2006). Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management*. 13 (4):423-440.
- Band, S. R. & Manuele, C. A. (1987). Stress and police officer performance: An examination of effective coping behaviour. *Jouenal of Police and Criminal Psychology*. 3: 30-42.
- Barsade, S. G. & Gibson, D. E. (2007). Why Does Affect Matter in Organizations? *Academy of Management Perspectives*. February:36-59.
- Bartone, P. T. (1999). Hardiness protects against war-related stress in Army reserve forces. *Consulting Psychology Journal*. 51:72-82.
- Bartone, P. T. (2000). Hardiness as a resiliency factor for United States forces in the Gulf War. In *Posttraumatic stress intervention: Challenges, issues and perspectives*. (pp. 115-133). Illinois: ed. by M. Violanti, D. Paton, C. Dunning.
- Bartone, P. T. (2012). Social and organizational influences on psychological hardiness: How leaders can increase stress resilience. *Security Informatic.1*: 21 from <http://www.security-nformatic.com/content/1/1/21>.
- Belik, S. L. Stein, M. B. Asmundson, G. J. G & Sareen, J. (2009). Reation between Traumatic Events and Suicide Attempts in Canada Military Personnel. *Canadian Journal of Psychiatry*. 54 (2): 93-104.
- Berg, A. M. Hem, E. Lau, B. H. & Ekeberg, O. (2005). Stress in the Norwegian police service. *Occupational Medicine*. 55: 113-120.
- Berg, A. M. Hem, E. Lau, B. H. & Ekeberg, O. (2006). Help-seeking in the Norwegian Police Service. *Journal of Occupational Health*. 48 (3): 145-53.
- Berg, A. M. Hem, E. Lau, B. H. Loeb, M. Ekeberg, O. (2003). Suicidal ideation and attempts in Norwegian police. *Suicide Life Threat Behavior*. 33 (3):302-12.
- Biggam, F. H. Power, K. G & Mac Donald (1997). Coping with the occupational stressors of police work: a study of Scottish officers. *Stress Medicine*. 13: 109-115.
- Blay, E (2013). El control policial en España. *Revista para el análisis del derecho*. Barcelona, de www.INDRET.com.

- Brauchle, G (2006). Incident-and reactio-related predictors of the acute and posttraumatic stress disorder in disaster workers. *Psychosomatic Medicine and Psychotherapy*; 52 (1): 52-62.
- Briones, D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales Vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia & Trabajo*. 9 (24): 43-50.
- Brown, J. M. & Cambell, E. A. (1994). *Stress and Policing: Soucers and Strategies*. Michigan University: Chichsters Wiley.
- Brown, J. Fielding, J. & Grover, J (1999). Distinguishing traumatic vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers. *Work and Stress*. 13: 312-325.
- Brufao, C. (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. *Cuadernos de Trabajo Social*. 7: 251-263.
- Buker, H. & Wiecko, F. (2007). Are causes of police stress global? Testing the Turkish National Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 30 (2): 291-309.
- Burke, R. J. (1993). Work-family stress conflict coping and burnout in police officers. *Stress Medicine*. 9:171-180.
- Calve, A. (1992). *Factores de riesgo de morbilidad psiquiátrica en un grupo profesional sometido a factores estresantes (un estudio del estrés ocupacional)*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Medicina. Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Carlier, I. V. E. Lamberts, R. D. & Gersons, B. P.R. (2000). The dimensionality of trauma: A multidimensional acaling comparison of police officers with and without post-traumatic stress disorder. *Psychiatry Research*. 97: 29-39.
- Carrillo, F. Alamo, M. & Ruiz, S. (2007). *La cara oculta de los policías en España: riesgos psicosociales en la actividad policial*. Valencia. Germania S. L.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4: 92-100.
- Carver, C. S. & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual Review of Psychology*, 61: 679-704.
- Casey, G. W. (2011). Comprehensive Soldier Fitness: A Vision for Psychological Resilience in the U. S Army. *American Psychologist*. 1 (66):1-3.
- Castro, Y. R. Orjuela, M. A. Lozano, C. A. Avendaño, B. L. & Vargas, N. M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Perspectivas en Psicología*, 8 (1): 1-15.
- Centres for Disease Control and Prevention (CDC) (2006). Health hazard evaluation of police officers and firefighters after Hurricane Katrina-New Orleans, Louisiana. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 55 (16): 456-458.
- Charles, L. E. Mnatsakanova, A. Violanti, J. M. Andrew, M. E. Slaven, J. E. Ma, C. Fekedulegn, D. & Vila, B. J. (2011). Association of Perceived Stress with Sleep Duration and Sleep Quality in Police Officers. *Internacional Journal of Emergency Mental Health*. 13 (4): 229-242.
- Chen, H.C. Cou, Fh H. Chen, M. C. Su, S. F. Wang, S. Y. Feng, W. W. Chen, P. C. Lai, J. Y. Chao, S. S. Yang, S. L. Tsai, T. C. Tsai, K. Y. Lin, K. S. Lee, C. Y. & Wu, H. C. (2006). A survery of quality of life and depression for police officers in Kaohsiung, Taiwan. *Qualiti of Life Research*. Jun; (5):925-32.

- Chhabra, M. & Chhabra, B. (2012). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research*, 0:1-16.
- Christensen, R., & Wright, E. (2011). The Effects of Public Service Motivation on Job Choice Decisions: Disentangling the Contributions of Person-Organization Fit and Person-Job Fit. *Journal of Public Administration Research*, 723-743.
- Collins, P. A. & Gibbs, A. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, Prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53: 255-264.
- 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.
- Crank, J. P. (1997). *Understanding Police Culture*. Cincinnati. Anderson Publishing. OH.
- Crank, J. P. & Caldero, M. (1991). The production of occupational stress in medium-sized police agencies: a survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*, 19:339-49.
- Crespo, M. & Cruzado, J. A. (1977). La evaluación del afrontamiento: adaptación española del cuestionario COPE con una muestra de estudiantes universitarios, *Análisis y Modificación de Conducta*, 23: 797-830.
- Cruz, M C. (1995). Marco Psiquiátrico-Legal del Alcoholismo en funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía. En *Alcoholismo, Psiquiatría y Ley. III Jornadas de la Sociedad Española de Psiquiatría Legal* (pp. 24-25). Cáceres: Ed. Calcedo, A.
- Cuomo, G & Martineo, G. A. (2001). Il suicidio: esiste il problema in Polizia? *Polizia Moderna. Giugno*: 45-46.
- Curran, S. F. (2015). Assessment and evaluation. Collecting the requisite building blocks for treatment planning. En Freeman, S. M. Milles, L. Moore, B. A. & Freeman, A. *Behind the Badge: A Psychological Treatment Handbook for Law Enforcement Officers*. (pp. 23-43). New York and London. Routledge, Taylor & Francis group.
- Daniel, W. & Clark, PhD. (2001). Law Enforcement Suicide: Current Knowledge and Future. Police Chief. The Professional Voice of Law enforcement (International Association of Chief of police. http://www.policechiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display_article&article_id=2669&issue_id=52012
- Davey, J. Obst, P & Sheehan, M. (2000). Developing a profile of alcohol consumption patterns of police officers in a large scale sample of an Australian police service. *European Addiction Research* 6: 205-212.
- Davis, M. T. Witte, T. K. Weathers, F. W. & Blevins, C. A. (2014). The role of posttraumatic stress disorder symptom clusters in the prediction of passive suicidal ideation. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*. 6 (1): 82-91.
- Deschamps, F. P. Paganon-Badinier, I. Marchand, A. C. & Merle, C. (2003). Sources and assessment of occupational stress in the police. *Journal of Occupational Health*. 45: 358-364.

- Durán, M. A. (2001). El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga. España.
- Erin, M. A. Melissa, A. Polusny & Arbisi (2012). A preliminary investigation of the new and revised symptoms of posttraumatic disorder in DSM- V. *Depression and Anxiety*, 29 (8):731-738.
- Everly, G. S & Mitchell, J. T (2000). The debriefing “controversy” and crisis intervention: A review of lexical and substantive issues. *International Journal of Emergency Mental Health*, 2 (4): 211-225.
- Fajardo, N. E. & Gómez, V. (2012). Factores psicosociales laborales, relacionados con la salud mental de personas de un Cuerpo Investigativo Judicial (CIJ). 1º Congreso Internacional y 4º Foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales, estrés y salud mental en el trabajo. Retos y perspectivas latinoamericanas para la teoría, la investigación y la intervención, en el contexto de la globalización. Bogotá. Colombia.
- Ferrando, L. Gabriel, R. (2006). Consecuencias psicopatológicas de los atentados del 11M en el Cuerpo Nacional de Policía: Resultados de un estudio transversal doce semanas después del suceso. *Ciencia Policial*, 76: 65-82.
- Freeman, S. M. (2015). The Law Enforcement Officer. En Freeman, S. M. Milles, L. Moore, B. A. & Freeman, A. *Behind the Badge: A Psychological Treatment Handbook for Law Enforcement Officers*. (pp: 8-22). New York and London. Routledge, Taylor & Francis group.
- Gabriel, R. Ferrando, L. Cotón, E. S. Mingote, c. García-Camba, E. Liria, A. F. Galea, S. (2007). Psychopathological consequences after a terrorist attack: an epidemiological study among victim, the general population and the police officers. *European Psychiatry*, 22(6):339-346.
- Gana, K. & Boblique, C. (2000). Coping and burnout among police officers and teachers: Test of a model. *European Review of Applied Psychology/Revue Européenne de Psychologie Appliquée*. 50 (4): 423-430.
- Garbarino, S. Chiorri, C. Magnavita, N. Piattino, S. & Cuomo, G (2012) Personality Profiles of special force police officers. *Journal of police and criminal psychology*, 27 (2): 99-110.
- García, M. & Bardera, P. (2010). Resiliencia: La Defensa Psicológica. El entrenamiento integral del soldado (EIS) contempla también el desarrollo de las fortalezas psíquicas. *Revista Española de Defensa*. Septiembre: 54-55.
- Garrosa, E. Carmona-Cobo, I. & Blanco, L. M. (2013). Emociones positivas laborales. En *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. (pp. 383-397). Madrid. Pirámide.
- Garrosa, E. Moreno-Jiménez, B. & Ladstätter, F. (2013). Resiliencia y salud laboral. En *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. (pp. 244-356). Madrid. Pirámide.
- Gilaberte, I. (1994). *Trastorno por Estrés Postraumático: Estudio en una población de riesgo*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Medicina. Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Gil-Montes, P. R. & Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (2):135-149.

- Godoy-Izquierdo, D & Godoy, J. F. (2002). La personalidad resistente: Una revisión de la conceptualización e investigación sobre la dureza. *Clínica y Salud*, 13 (2):135-162.
- Goiria, J. I. San Sebastian, X. & Torres, E. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la Sociedad de Salud Laboral en la Administración Pública*. 1 (7):5-8.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona. Kairós.
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona. Kairós.
- Gomà-i-Freixanet, M. & Wismeijer, A. J. (2002). Applying Personality Theory to a Group of Police Bodyguards: A P Risky Prosocial Prototype?. *Psicothema*. 14 (2):387-392.
- Gonçalves, S. P. & Neves, J. (2011). Factorial Validation of Warr's (1990) Well-Being Measure: A Sample Study on Police Officers. *Psychology*. 2 (7):706-712.
- González de Rivera, J.L. (2004). Empatía y ecpatía. *Psiquis*. 25 (6): 243-245.
- González, H. Miguel-Tobal, J. Cano, A. & Iruarrizaga, I. (2004). Efectos de la exposición a eventos traumáticos en personal de Emergencias: Consecuencias Psicopatológicas tras el atentado terrorista del 11-M en Madrid. *Ansiedad y Estrés*, 10 (2-3): 207-217.
- González, J. L. Moreno, B. & Garrosa, E. (2005). *Carga Mental y Fatiga Laboral: Teoría y evaluación*. Madrid. Pirámide.
- González Trijueque, D. (2007). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: Epidemiología, características psicosociales y repercusiones forenses*. Tesis doctoral. UCM. Facultad de psicología. Madrid.
- Gracia, E. Martínez, I. M. & Salanova, M. (2007). *El trabajo emocional: concepto y prevención*. Nota Técnica de Prevención 720. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Halpern, J. Maunder, R. G. Schwartz & Gurevich, M. (2012). The critical incident inventory: characteristics of incidents which affect emergency medical technicians and paramedics. *BMC Emergency Medicine*, from <http://www.biomedcentral.com/1471-227X/12/10>.
- Hart, P. M. Wearing, A. J. & Headey, B. (1995). Police stress and well-being: integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 68:133-156.
- Harvey, L. T. & Tidwell, R. (1997). Effects of the 1992 Los Angeles civil unrest: Post traumatic stress disorder symptomatology among law enforcement officers. *The Social Science Journal*. 34 (2):171-183.
- Heir, T. Piatigorsky, A. & Weisaeth, L. (2009). Longitudinal changes in recalled perceived life threat after a natural disaster. *British Journal of psychiatry*. 194 (6): 510-514.
- Hem, E. Berg, A. M. & Ekeberg, A. O. (2001). Suicide in police-a critical review. *Suicide Life Threat Behavior*. 31 (2): 224-33.
- Hernández, Z. E. (2009). Variables que intervienen en la Personalidad Resistente y las estrategias de afrontamiento en adultos mayores. *Liberabit*. 15 (2):153-161.
- Hernández, L. Fernández, B. Ramos, F. & Contador, I (2006). El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 6 (3): 599-611.

- Hosoda, T. Osaki, Y. Okamoto, H. Wada, T. Otani, S. Mu, H. Yokoyama, Y. Okamoto, M. & Kurozawa, Y. (2012). Evaluation of Relationships among Occupational Stress, Alcohol Dependence and Other Factors in Male Personnel in a Japanese Local Fire Fighting Organization. *Yonago Acta medica*. 55: 63-68.
- Houston, D. J. (2005). "Walking the Walk" of Public Service Motivation: Public Employees and Charitable Gifts of Time, Blood, and Money. *Journal of Public Administration Research and Theory*: 67-86.
- Howard, J. H. Cunningham, D. A. & Rechnitzer, P. A. (1986). Personality hardiness as a moderator of job stress and coronary risk in Type A individuals: A longitudinal study. *Journal of Behavioral Medicine*. 9:229-244.
- Howard, C. Tuffin, K. & Stephens, C. (2000). Unspeakable emotion a discursive analysis of police talk about reactions to trauma. *Journal of Language and Social Psychology*. 19 (3):295-314.
- Huizink, A. C. Slottje, P. Witteveen, A. B. Bijlsma, J. A. Twisk, J. W. Amidt, N. Simid, N. Bramsen, I. Van Mechelen, W. Van der Ploeg, H. M. Bouter, L. M. & Smid, T. (2006). Long term Elath complaints following the Ansterdam Air Disaster in police officers and Fire-fighters. *Occupational and Environmental Medicine*, 63 (10): 647-8.
- Hutson, H. R. Anglin, D. Yarbrough, J. Hardaway, K. Russell, M. Strote, J. Canter, M. & Blum, B. (1998). Suicide by cop. *Annals of Emergency Medicine*. 32 (6): 665-9.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002). *Trabajemos contra el estrés*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2007) *El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Nota Técnica de Prevención (NTP 703)*. España: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2007). *VI Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Jaenes, J. C. (2009). Personalidad Resistente en deportes. *Revista Andaluza de Medicina del Deporte*. 2 (3): 98-101.
- Jaenes, J. C. Godoy, D. & Román, F. M. (2009). Personalidad Resistente en Maratonianos: un estudio sobre el Control, Compromiso y Desafío de corredoras y corredores de maratón. *Revista de Psicología del Deporte*. 18 (2): 217-234.
- Jain, M. Bhatia, R. & Mathur, T. N. (2012). Work place stress & suicide: a study with reference to public sector organisation. *International Journal of Multidisciplinary Research*. 2 (7):186-197.
- Jakubauskas, M. & Wright, S. (2012). *Police at Work: The wave five report*. Australia. Wokplace Research Centre at University of Sydney.
- Johns, F. Kumar, A. & Varghese, A. (2012). *Occupational Hazards Vs Morbidity Profile Among Police Force in Kerala*. From www.imakmj.com.
- Kalmbach, K. C. & Garner, R. (2015). Law enforcement and military members: Engaging in the Community. En Freeman, S. M. Milles, L. Moore, B. A. & Freeman, A. *Behind the Badge: A Psychological Treatment Handbook for Law Enforcement Officers*. (pp: 99-130). New York and London. Routledge, Taylor & Francis group.

- Kapusta, N. D. Voracek, M. Etzersdorfer, E. Niederkrotenthaler, T. Derivic, K. Plener, Schneider, E. Stein, C. & Sonneck, G. (2010). Characteristics of police officer suicides in the Federal Austrian Police Corps. *Crisis*. 3 (5): 265-271.
- Kaufman, G. M. & Beehr, T. A. (1989). Occupational stressor, individual strains, and social supports among police officers. *Human Relations*. 42: 185-197.
- Kim, S. (2010). Testing A Revised Measure of Public Sector Motivation: Reflective versus Formative Specification. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 521--546.
- Kobasa (1979). Stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37: 1-11.
- Kop, N. Euwema, H. & Schaufeli, W. B. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*. 13 (4): 326-340.
- Kopel (1996). Coping in police officers after traumatic exposure. *Police Practice and Research: An International Journal*.
- Laufersweiler-Dwyer, D.L. & Gregg-Dwyer, R. (2000). Profiling Those Impacted by Organizational Stressors at the Macro, Intermediate and Micro Level of Several Police Agencies. *The Justice Professional*: 443-469.
- Law Enforcement Legal Center (2008). Investigations of Police Shootings and other Critical Incidents: Officer Statements and use of Force Reports. *AELE Monthly Law Journal*, (8): 201-215.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present and future. *Psychosomatic Medicine*, 55: 234-247.
- Lazarus, R. (2000). Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao. Desclee de Brouwer.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York. Sprienger Publishing Company.
- Li-Ping, T. & Hammontree, M. (1992). The effects of hardiness, police stress, and life stress on police officer's illness and absenteeism. *Public Personnel Management*. 21(4):493510.
- Llaneza, F. J. (2009). Ergonomía y Psicología aplicada: Manual para la formación del especialista (13th ed.). Valladolid. Lex Nova
- Loganovsky, K. Havenaar, J.M. Tintle, N.L. Guey, L. T. Kotov & R. Bromet, E.J. (2008). The mental health of clean-up workers 18 years after the Chernobyl accident. *Psychological Medicine* 38 (04): 481-488.
- Loo, R. (2003). A Meta-Analysis of Police Suicide Rates: Findings and Issues. *Suicide and Life-Threatening Behavior*. 33 (3): 313-325.
- López, E. & Costa, M. (2012). Desvelar el secreto de los enigmas. Despatologizar la psicología clínica. *Papeles del Psicólogo*. 33:162-171.
- Lozano, L. M. Cañadas, G. Martín, M. Pedrosa, I. Cañadas, G. Suárez, J. Vargas, C. San Luis, C. Sánchez, V. Martín, M. E. Pérez, B. Álvarez, J. García, E. & de la Fuente, E. I (2008). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*. 36 (1,2): 79-88.
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 12 (2): 219-244.
- Macias H. (2007) *Estudio de los niveles de estrés del contingente español desplegado en Irak en misión de mantenimiento de la paz*. Tesis doctoral. Granada. Edit. Universidad de Granada.

- Maddi, S. C. (1967). The existential neurosis. *Journal Abnormal Psychology*, 72: 311-325.
- Maddi, S. & Martínez-Martí, M. L. (2008). La personalidad resistente: promoviendo el crecimiento ante condiciones de estrés. En *Psicología Positiva Aplicada* (pp. 217-235). Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Maia, D. B. Marmar, C. R. Metzler, T. Lóbrega, A. Berger, W. Mendlowicz, M. V. Coutinho, E. S. & Figueira, I. (2007). Post-traumatic stress symptoms in an elite unit of Brazilian police officers: prevalence and impact on psychosocial functioning and on physical and mental health. *Journal of Affective Disorders*, 97(1-3): 241-5.
- Márquez, R, García, L. A. & Velázquez, A. (2008). Ránking de Estresores en la Policía Local de Canarias. *Anuario de Psicología Jurídica*, (18):73-79.
- Marrero, J. R. & Abdul-Jalbar, B. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español. *Papers*, 100 (2): 173-193.
- Martínez, J. A. (2012). El reclutamiento de personas en el Centro Nacional de Inteligencia (CNI). *Papeles del Psicólogo*, 33: 202-210.
- Martínez, R. & Puelles, C. (2010). Exigencia Emocional de Trabajo en las Unidades de Intervención Policial. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*. 10: 91-129.
- 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.
- Marzuk, P. M. Nock, M. K. Leon A. C. Portera, L. & Tardiff, K. (2002). Suicide among New York City police officers, 1977-1996. *The American Journal of Psychiatry*. 159 (12): 2069-71.
- Matsuoka, Y. Nishi, D. Nakaya, N. Sone, T. Noguchi, H. Hamazaki, K. Hamazaki, T. & Koido, Y. (2012). Concern over radiation exposure and psychological distress among rescue workers following the Great East Japan Earthquake. From <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/249>.
- Mc Nally, V. J. (2006). The impact of posttraumatic stress on Iraqi police. *International Journal of Emergency Mental Health*. 8 (4):275-81.
- Mearns, J. & Mauch, T. G. (1998). Negative mood regulation expectancies predict anger among police officers and buffer the effects of job stress. *Journal of Nervous and Mental Disease*. 186 (2): 120-125.
- Meda, R. Moreno, B. Palomera, A. Arias, E. & Vargas, R. (2012). La evaluación del Estrés Traumático Secundario. Estudio comparado en bomberos y paramédicos de los servicios de emergencia de Guadalajara, México. *Terapia Psicológica*. 30 (2): 31-41.
- Meléndez, J. C. Cerdá, C. Arroyo, L. & Serrano, P. (2004). El factor emocional: Fortaleza de futuro en la empresa. *Informació Psicológica*. 85/86: 91-96.
- Mestre, M. V. Samper, P. & Frías M. D. (2002). Procesos cognitivos y emocionales predictores de la conducta prosocial y agresiva: la empatía como factor modulador. *Psicothema*. 14 (2):227-232.
- Meyer, R. Rothmann, S. & Pienaar, J. (2003). Coping, stress and suicide ideation in the South African Police Service in the Eastern Cape. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 6 (4): 881-904.
- Miller, L. (2005). Police officer suicide: causes, prevention and practical intervention strategies. *International Journal of Emergence Mental Health*. 7 (2): 101-14.

- Miller, L. (2006). Officer-Involved shooting. In *Practical Police Psychology: 116-132*. Springfield. Ed. Charles C. Thomas.
- Miller, L. (2006). Suicide by cop: causes, reactions and practical intervention strategies. *International Journal of Emergence Mental Health*. 8 (3):165-74.
- Mishara, B. L. & Martin, N. (2012). Effects of a Comprehensive Police Suicide Prevention Program. *Crisis*. 33 (3): 162–168.
- Mitchell, J. T. (1983). When disaster strikes: The Critical Incident Stress Debriefing process. *Journal of Emergency Medical Services*, 8 (1): 36-39.
- 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.
- Monroy, B. G. & Palacios, L. (2011). Resiliencia: ¿Es posible medirla e influir en ella? *Salud Mental*. 34: 237-246.
- Morales-Manrique, C. & Valderrama-Zurián, J. C. (2012). Calidad de Vida en Policías: Avances y Propuestas. *Papeles del Psicólogo*. 33 (1):60-67.
- Morash, M. Haarr, R. & Kwak, D. (2006). Multilevel influences on police stress. *Journal Of Contemporary Criminal Justice*. 22: 26-43.
- Moreno-Jimenez, B. & Garrosa, E. (2013). *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid. Pirámide.
- Moreno-Jimenez, B. Garrosa, E. Corso, S, Boada, M. & Rodriguez-Carvajal, R. (2012). Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor. *Psicothema*. 24 (1): 79-86.
- Moreno-Jimenez, B. Garrosa, E. & González, J. L (2000). Personalidad Resistente, Burnout y Salud. *Escritos de Psicología*. 4:64-77.
- Moreno-Jimenez, B. Morante, M. E. Rodriguez, R. & Rodriguez, A. (2008). Resistencia y vulnerabilidad ante el trauma: el efecto moderador de las variables de personalidad. *Psicothema*. 20 (1): 124-130.
- Moreno-Jimenez, B. Morett, N. I. Rodríguez, A. & Morante, M. E. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*. 18 (3): 413-418.
- Moreno-Jimenez, B. Rodríguez-Muñoz, A. Garrosa, E & Blanco, L. M. (2014). Development and validation of the Occupational Hardiness Questionnaire. *Psicothema*. 26 (2):207-214.
- Muñoz, P. E. (1990). Encuesta Sobre Salud. *Policía Española*, 64: 67-73.
- Nieto, J A. & Pardo, B (1995). *Estudio sobre el consumo de tabaco y alcohol por los funcionarios policiales destinados en la J. S .P de Madrid*. Estudio no publicado. Madrid.
- Noblet, A. J. Rodwell, J.J. & Allisey, A. F. (2009). Police stress: the role of the psychological contract and perceptions fairness. *Policing An Internacional Journal of Police Strategies & Management*. 32 (4):613- 630.
- North, C. Suris, M. Davis, M. & Smith, R.P (2009). Toward Validation of the diagnosis of posttraumatic stress disorder. *American Journal of psychiatry*, 166 (1): 34-41.
- Nowack, K. M. (1989). Coping style, cognitive hardiness and health status. *Journal of Behavioral Medicine*. 12:145-158.
- Nuñez, M. A. (1997). Intervención psicológica en operaciones militares. La experiencia en Bosnia I Herzegovina. *Anuario de Psicología Jurídica*. 7: 23-42.

- O'Hara, A. F. Violanti, J. M. Levenson, L. R. Jr. & Clark, R. G. (2013). National police suicide estimates: web surveillance study III. *International Journal of Emergency Mental Health*, 15 (1): 31-8.
- Osca, A. González-Camino, G. Bardera, P. & Peiró, J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*. 15 (1): 54-57.
- Pacheco, A. (2004). La evaluación psicológica de policías mediante el análisis funcional de la conducta. *Informació Psicológica* (85-86): 97-104.
- Papazoglou, K. & Manzella, C. (2013). Employing Police Training as a Tool of Preventive Intervention of Police Complex Trauma: A Brief Report From a Module Presented at the 2011 European Police College Train the Trainers Seminar. *Journal Forensic Research*: 1-5.
- Paré, J. R. (2011). Post-traumatic stress Disorder and the Mental Health of Military Personnel and Veterans. Ottawa. Canada. Library of Parliament.
- Payás, A. (2010). *Las tareas del duelo. Psicoterapia de duelo desde un modelo integrativo-relacional*. Madrid. Paidós.
- Peiró, J. M. Ayala, Y. Tordera, N. Lorente, L. & Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: Revisión y reformulación. *Papeles del Psicólogo*. 35 (1): 5-14.
- Peiró, J. M. & Lira, E. (2013). Estrés laboral: nuevas y viejas fórmulas. En Moreno-Jiménez y Garrosa (edit.). *Salud Laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*: 103-121. Madrid. Pirámide.
- Peñacoba, C. Gutierrez, L. Goiri, E. & López, R. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (3): 341-356.
- Peñacoba, C. & Moreno, B. (1998). El concepto de Personalidad Resistente: consideraciones teóricas y repercusiones prácticas. *Boletín de Psicología*, 58: 61-96.
- Pérez, A. M. (2013). Personalidad, afrontamiento y apoyo social. En *Colección cursos de postgrado en psicopatología y salud: estrés psicopatología y salud* (2th ed.). Madrid: Ediciones Klimik.
- Perrin, MA. Di Grande, L. Wheeler, K. Thorpe, L. Farel, M. Brackbill, R. (2007). Differences in PTSD prevalence and associated risk factors among World Trade Center rescue and recovery workers, *American Journal of Psychiatry*. Sep; 164 (9):1385-94.
- Perry, J. L. (2000). Bringing Society In: Toward a Theory of Public-Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*.471-488.
- Picano, J. J & Roland, R.R (2012). Assessing Psychological Suitability for High-Risk Military Jobs. En Laurence, J. H & Matthews, M. *The Oxford Handbook of Military Psychology* Laurence (p.p. 148-157). New York. Oxford Library of Psychology.
- Pierce, C. M. & Molloy, G. N. (1990). Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout. *British Journal of Educational Psychology*. 60: 37-51.
- Pietrantonio, L. Prati, G. & Morelli, A (2003). *Stress e salute nelle forze dell'ordine*. En nuove tendenze della psicologia. 1 (3): 1-20. Trento. Erickson.
- Puelles, C. (2008). Consumo Perjudicial de Alcohol en el Cuerpo Nacional de Policía:

- Implicaciones disciplinarias, laborales y psicopericiales. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 8: 79-106.
- 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.
- Puelles, C. (2012). Exigencia Emocional de Trabajo en las Unidades de Intervención Policial. En *Jornadas de Riesgos Psicosociales y Resiliencia en Cuerpos y Fuerzas de Seguridad* (pp.71-83). Madrid: Centro Asociado, UNED.
- Puelles, C. (2013). El psicólogo en la Dirección General de la Policía. En Graña, J. L. Peña, M. E. & Andreu, J. M. *Manual docente de psicología clínica, legal y forense* (I): 183-201. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- Puelles, C. & Robles, J. I. (2008). Delitos de Atentado contra Agentes de la Autoridad: estudio a través de sentencias de audiencias provinciales. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 8: 19-41.
- Redorta, J. Obiols, M. & Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto: aprenda a manejar las emociones*. Barcelona. Paidós Ibérica.
- Reena Alias (2013). Enormity of Emotional Labour and its Significance in the Modern Service Economy. *Internacional Conference and Business Management*, (18-20): 164-170.
- Remor, E. Amorós, M. & Carrobles, J. A. (2010). Eficacia de un programa manualizado de intervención en grupo para potenciación de las fortalezas y recursos psicológicos. *Anales de Psicología*, 26 (1): 49-57.
- Richmond R. I. Wodak, A. Kehoe, I. & Heather, N. (1998). How healthy are the police? A survey of life-style factors. *Addiction*. 93 (11): 1729-1737.
- Rimé, B. (2011). *La compartición social de las emociones*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Rivas, P. (2009). *La prevención de los riesgos laborales de carácter psicosocial*. Granada. Comares.
- Rizo, R. & Barrio, LF. (2012). *Salud Mental en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: desde la Psicología y el Derecho*. Madrid. Abalar Consultores, S. L.
- Rodríguez, C. A. & Mora, A. (2006). Narrativas resilientes en policías discapacitados por hechos violentos. *Pensamiento Psicológico*. 2 (7): 41-53.
- Rodríguez-Palancas, A. Losantos, R. Gámez, A Marcos, E. Medina, J.L. Pérez-Iñigo, J.L. Muñoz, I. Suárez, R. Iglesias, C. & Llaquet, L. (2008). Sobredimensionamiento del diagnóstico de TEPT. *Interpsiquis*. 1:1-3
- Salanova, M Martínez, I. M. & Lorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: Aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*. 35 (1): 22-30.
- Sánchez, R. (2007). *Absentismo de causa psíquica en el C.N.P (1998-2006)*. Ponencia no publicada, III Jornada de Salud Mental en el Cuerpo Nacional de Policía. Barcelona. España.
- Sánchez-Teruel, D. & Robles, M. A. (2014). Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 30: 75-81.
- Sanjuán, P. & Magallares, A. (2007). Estilos explicativos y estrategias de afrontamiento. *Clínica y Salud* (18), 1: 83-98.
- Schlenger, W.E. Caddell, J.M. Ebert, L. Jordan, B. K. Rourke, K. M. Wilson, D. Thalji, L. Dennis, J. M. Fairbank & J. A. Kulka, R.A. (2002). Psychological reactions to

- terrorist attacks: findings from the National Study of Americans' Reactions to September 11. *Journal of the American Medical Association*. 288 (5):581-588.
- Schmidtke, A. Fricke, S. & Lester, D. (1999). Suicide among German federal and state police officers. *Psychological Report*. 84: 157-166.
- Segurado, A. Agulló, E. Rodríguez, J. Agulló, M. S. Boada i Grau, J. & Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*. 20 (4):739-744.
- Seligman, M. E. P. Steen, T. A. Park, & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*. 60 (5): 410-421.
- Shunmuga, M. & Jeya, M. (2012). A Study on Occupational stress and Coping strategies among Police Head Constables (grade III). *Research Journal of Management Sciences*. 1(1): 44-47.
- Sidorov, P. L. Slozhenikin, AP. Ksenofontov, AM. Belikov, II. & Novikova, IA. (2007). Special features of mental and somatic status of the employees of law-enforcement bodies of Chechen Republic. *Voenno-Meditsinskii Zhurnal (Russian)*, 328(6):62-66.
- Singh, S. & Mishra, P. C. (2010). Active, adaptative and maladaptative coping strategies in relation to mental health of police personnel (2010). *Journal of Indian Health Psychology*, 4 (2): 69-76.
- Slottje, P. Witteveen, A. B. Twisk, J. W. Smidt, N. Huizink, A. C. Mechelen, W. W. Smid, T. (2008). Post-disaster physical symptoms of firefighters and police officers: Role of types of exposure and posttraumatic stress symptoms. *British Journal Health Psychology*. 5: 327-342.
- Sokol, N. L. (2014). *Dirty Work: The Effects of Viewing Disturbing Media on Military Attorneys*. Cornerstone: A Collection of Scholarly and Creative Work for Minnesota State University, Mankato. From <http://cornerstone.lib.mnsu.edu/etds>.
- Sparks, K. & Cooper, C. L. (1999). Occupational differences in the work-strain relationship: towards the use of situation specific models. *Journal of occupational and organizational psychology*. 72:219-229.
- Stephens, C. & Long, N. (2000). Communication with police supervisors and peers as a buffer of work-related traumatic stress. *Peace Research Abstracts Journal*. 37 (5)
- Stephens, C. Long, N. & Miller, S. N. (1997). The impact of trauma and social support on post-traumatic stress disorder: A study of neozealand police officers. *Journal of Criminal Justice*. 25 (4):303-314.
- Sterud, T. Hem, E. Ekeberg, O. & Lau, B. (2007). Occupational stress and alcohol use: a study of two nationwide samples of operational police and ambulance, personnel in Norway. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*. 68 (6):896-904.
- Steyn, R. Vawda, N. Wyatt, G. Williams, J. K. & Madu, S. N. (2013). Posttraumatic stress disorder diagnostic criteria and suicidal ideation in a South African Police sample. *African Journal of Psychiatry (Johannesburg)*. 16 (1): 19-22.
- Stuart, H. (2008). Suicide among police. *Current Opinion in Psychiatry*. 21 (5): 505-9.
- Sugimoto, J. D & Oltjenenbruns, K. A (2001). The environment of death and its influence on police officers in the United States. *Omega*. 43 (2): 145-155.
- 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 (1):3-8.
- Violanti, J.M. (1993). What does high stress training teach recruits? An analysis of coping. *Journal of Criminal Justice*. 21: 411-417.
- Violanti, J.M. (2004). Predictors of police suicide ideation. *Suicide and Life-Threatening behavior* 34 (3): 277-283.
- Violanti, J. M. (2015). Of Mind and Body: Health consequences of stress and trauma on police officers. En Freeman, S. M. Milles, L. Moore, B. A. & Freeman, A. *Behind the Badge: A Psychological Treatment Handbook for Law Enforcement Officers*. (pp: 44-69). New York and London. Routledge, Taylor & Francis group.
- Violanti, J.M. Charles, L. E. Hartley, T. A. & Burchfiel, C. M. (2009). Suicide in Police Work: Exploring Potential Contributing Influences. *American Journal of Criminal Justice*. 34: 41-53.
- Violanti, J. M. Gu, J. K. Charles, L. E. Fekedulegn, D. Andrew, M. E. & Burchfiel, C. M. (2011) Is suicide higher among separated/retired police officers? an epidemiological investigation. *International Journal of Emergency Mental Health*. 13 (4): 221-8.
- Violanti, J. M. Marshall, J. & Howe, B. (1985). Stress, coping and alcohol use: the police connection. *Journal of Police Science and Administration*. 13 (2): 106-110.
- Violanti, J. M. Mnatsakanova, A. & Andrew, M. E. (2012). Behind the blue shadow: a theoretical perspective for detecting police suicide. *International Journal of Emergency Mental*. 14 (1): 37-40.
- Violanti, J. M. Mnatsakanova, A. Burchfiel, C. M. Hartlev, T. A. & Andrew, M. E. (2012). Police suicide in small departments: a comparative analysis. *International Journal of Emergency Mental Health*. 14 (3): 157-62.
- Violanti, J. M. Mnatskanova, A. Michael, Tara, Desta, Penelope, & Cecil (2014). Associations of stress, anxiety and resiliency in police work. *Occupational Environ Medicine*. 71 (1): 67.
- Violanti, J. M. & Paton, D. (1999). *Police trauma*. Psychological aftermath of civilian combat. Springfield. Charles, C. Thomas, Publisher. 24 (327).
- Weisaeth, L. & Sund, A. (1982). Psychiatric problems in UNIFIL and the Un-Soldier's stress syndrome. *International Review of Army, Air Force and Navy Medical Service*, 55:109-116.
- Yagüe, M. (1994). Psicología Policial. *Papeles del Psicólogo*. 60. Colegio Oficial del Psicólogo.

- ANEXOS -

- **ANEXO I: Información escrita para los participantes.**

Este estudio se realiza con el interés de conocer algunas características del trabajo de las Unidades de Intervención Policial, concretamente las situaciones laborales que conllevan una exigencia emocional. Quisiera conocer la frecuencia con la que ustedes se encuentran este tipo de circunstancias y la manera en que reaccionan ante ellas.

También necesito saber cómo tienden a hacer frente a los acontecimientos difíciles o estresantes de su vida y algunas características de su forma de ser que me ayudarán a elaborar un programa formativo específico, que favorezca la adquisición de estrategias psicológicas para hacer frente a este tipo de situaciones.

Debe saber que su participación en este estudio es de carácter VOLUNTARIO y que la información recogida se analizará manteniendo su ANONIMATO. Los resultados globales serán utilizados en el trabajo de investigación de doctorado en psicología que realizo.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, esta me permitirá un mayor conocimiento de quienes desde hace 20 años han sido objeto de mi atención profesional: los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

ANEXO II: Cuestionario de datos sociodemográficos.

A Ahora, por favor, complete los DATOS solicitados a continuación:

1. EDAD:.....años.

6. CATEGORÍA PROFESIONAL:

- Policía.
 Oficial.
 Subinspector.
 Inspector.
 Inspector Jefe.

2. SEXO:

- Hombre.
 Mujer.

7. INGRESO EN EL CNP:

-Fecha en la que juró su cargo (mes y año)

3. ESTADO CIVIL:

- Soltero/a.
 Casado/a.
 Separado/a y Divorciado/a.
 Viudo/a.

8. ANTIGÜEDAD EN LAS UIPs

¿Cuánto tiempo lleva destinado en las Unidades de Intervención?.....

4. CONVIVENCIA HABITUAL:

9. UNIDAD DE PERTENENCIA ACTUAL:

La mayor parte de la semana:

- vivo solo/a.
 vivo con mis compañeros.
 vivo con mi padre/madre.
 vivo con mi pareja-esposa/o.
 vivo con otros familiares (tíos, primos, etc).
 vivo con otras personas.

- UCI.
 I UIP (Madrid).
 II UIP (Barcelona).
 III UIP (Valencia).
 IV UIP (Sevilla).
 V UIP (Málaga).
 V UIP (Granada).
 VI UIP (Pamplona).
 VI UIP (Bilbao).
 VII UIP (Valladolid).
 VIII UIP (La Coruña).
 VIII UIP (Vigo).
 IX UIP (Oviedo).
 X UIP (Las Palmas).
 X UIP (Tenerife).
 XI UIP (Zaragoza).
 Jefatura de Unidades.

5. NIVEL DE ESTUDIOS:

- Primarios incompletos.
 Primarios (EGB).
 Bachiller/BUP/COU.
 FP1/FP2.
 Diplomatura/Ingeniería Técnica.
 Licenciatura/Ingeniería Superior.
 Postgrado (doctorado, etc.)

10. ¿Estuvo antes en otra UIP? ¿En Cuál?.....

ANEXO III: Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para UIPs (CEET-UIP).

Seguidamente se le van a señalar una serie de situaciones relacionadas con la intervención policial. Necesito saber **con qué frecuencia le han sucedido a usted, en sus intervenciones en las UIP.**

0 Nunca	1 A veces	2 Moderadamente	3 Bastantes veces	4 Muchísimas veces
------------	--------------	--------------------	----------------------	-----------------------

Luego deberá elegir una de las tres frases que se le propongan (A, B, ó C), la que mejor exprese **su reacción** ante cada situación. **Si alguna de las situaciones presentadas no le han sucedido, señale con un círculo la reacción que cree pudiera tener ante ella.**

EJEMPLOS:	FRECUENCIA:
- Tuve que viajar en furgoneta junto a otros compañeros.	0 1 2 3 4
Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):	
A. Me mareé en cada viaje.	
B. Fui bien en la furgoneta. Después me costaba acostumbrarme a mi coche particular.	
C. Comprendí que trasladarse en furgoneta es lo habitual en la UIP.	
- Tuve que montar a caballo para disolver una manifestación.	0 1 2 3 4
Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):	
A. El servicio a caballo no fue un problema, lo malo era el olor a cuadra que llevaba a casa.	
B. Manejé bien al caballo.	
C. No sé montar a caballo, fue un suplicio.	

Ahora ya puede empezar, recuerde que debe contestar todo, elegir **siempre un número y una letra para cada frase.**

RODEE CON UN CÍRCULO LA ALTERNATIVA ELEGIDA.

1. Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas). 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con la profesionalidad necesaria.
- B. Hice la intervención adecuadamente pero, acabado el servicio, me incomodó la idea de enfermar.
- C. No pensé en el riesgo.

Recuerde:

0 Nunca	1 A veces	2 Moderadamente	3 Bastantes veces	4 Muchísimas veces
------------	--------------	--------------------	----------------------	-----------------------

2. Participé en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía). 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me mostré indiferente a sus críticas, pero me preocupó cómo lo entendería mi familia.
- B. Me mostré más duro cuando un periodista se acercaba al dispositivo policial.
- C. No me afecta, estoy acostumbrado a que esto pueda pasar.

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. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Atendí sólo a mi responsabilidad.
- B. 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.
- C. Le di la razón y le dije que era una vergüenza que, en estos casos, la policía tuviésemos que hacer la vista gorda.

4. Hice Servicio estático solo, en un punto fijo y aislado. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me sentí preparado para este tipo de servicios.
- B. Estuve más preocupado por mi seguridad, que por mi misión en ese dispositivo.
- C. En mi actuación profesional no se notó, pero me genera tensión.

5. Presenció una agresión contra la Autoridad (concejales, alcalde, jueces...). 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me excedí en su defensa.
- B. Me centré en identificar y/o detener al agresor.
- C. Intervine como procede. Después me sentí incómodo pensando en la falta de respeto que hay.

Recuerde:

0 Nunca	1 A veces	2 Moderadamente	3 Bastantes veces	4 Muchísimas veces
------------	--------------	--------------------	----------------------	-----------------------

6. Estuve en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...) 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me impliqué de manera personal: traté de ayudarles, les di dinero, comida...
- B. Cuando estoy de servicio es diferente, no me afecta.
- C. 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.

7. Vi a un policía de las UIP herido en acto de Servicio. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Lo tomé con naturalidad, a veces, hasta hacemos bromas afectuosas.
- B. Les dije a los compañeros que la culpa es de los jefes, los políticos...
- C. Me “hierve la sangre” pero en el trabajo no se me nota.

8. Estuve de baja médica, en acto de servicio 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Alargué la baja médica pensando si merecía la pena reincorporarme.
- B. Aquella lesión no afectó a mi manera de trabajar pero sí a mi vida personal.
- C. Lo veo como “heridas de guerra”. Te curas y a torear.

9. Presté servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o una manifestación). 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Se trata de un servicio como otro cualquiera.
- B. Siento “ansiedad” antes y/o en la intervención.
- C. No tengo problemas con estos servicios, aunque acabo cansado mentalmente.

10. Permanecí demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de cargar. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Sentí una enorme necesidad de recibir, ya, la orden de carga.
- B. Resistí la provocación pero luego, en casa, me noté irritable.
- C. Me ceñí a las órdenes del jefe y no noté ninguna tensión.

Recuerde:

0	1	2	3	4
Nunca	A veces	Moderadamente	Bastantes veces	Muchísimas veces

11. Herí a alguien gravemente. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Cuando algo en el trabajo me lo recuerda, actúo más inseguro.
- B. No me siento responsable.
- C. En el trabajo no lo tengo presente pero cuando estoy libre me acuerdo y me duele.

12. Viajé en un avión que realizó complejas maniobras en el despegue, trayecto, o aterrizaje. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. No tengo problemas para volar, aquello quedó como una anécdota más que contar.
- B. Le he cogido miedo a volar.
- C. Sigo volando, pero me noto una tensión que antes no tenía.

13. Manipulé, conté o visualicé cadáveres. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Abordé con entereza mi trabajo pero en la intimidad sentía ganas de llorar.
- B. Necesité que otro me sustituyese porque me emocionaba.
- C. No me creó ningún tipo de problemas.

14. Un compañero murió en acto de servicio. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Trabajé con la misma eficacia pero en casa estaba triste.
- B. Reaccioné con indignación ante la presencia de autoridades en su funeral.
- C. Si no es mi amigo no me afecta.

15. Fui agredido durante la realización de un servicio. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B ó C):

- A. Quise abandonar los servicios en “la calle”.
- B. Lo acepté como gajes del oficio.
- C. No afectó a mi manera de trabajar pero le dí demasiadas vueltas.

Recuerde:

0 Nunca	1 A veces	2 Moderadamente	3 Bastantes veces	4 Muchísimas veces
------------	--------------	--------------------	----------------------	-----------------------

16. Tuve que proteger a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio...).

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B ó C):

- A. Le protegí eficazmente aunque, cuando acabé de trabajar, me sentía algo “asqueado”.
- B. Bajé la guardia en su custodia.
- C. Mi trabajo consiste en dar seguridad, no en decidir a quién.

17. Cometí un error en la intervención.

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B ó C):

- A. Tomé mi error como algo humano.
- B. Me creó inseguridad y ahora me siento tenso pensando que pueda volver a sucederme.
- C. Trabajo con normalidad pero no me lo perdono.

18. Quedé atrapado, apresado o solo entre los manifestantes u otros grupos violentos.

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me desarrollé de acuerdo con lo esperado. Luego, finalizada la intervención, me sentí más irritable.
- B. Es parte del “juego”, a veces das y a veces recibes.
- C. No supe reaccionar, me quedé bloqueado.

19. Devolví una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre...

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Mi misión fue trasladar a unas personas, no me planteé otra cosa.
- B. 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.
- C. Sentí que abandonaba a una persona a un cruel destino y/o me costó despedirme de ella.

Recuerde:

0 Nunca	1 A veces	2 Moderadamente	3 Bastantes veces	4 Muchísimas veces
------------	--------------	--------------------	----------------------	-----------------------

20. Participé en un dispositivo de “Amenaza de bomba”. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. En el operativo me noté con la mente menos ágil de lo habitual, por ejemplo, me costó recordar los pisos que ya había revisado o algunos detalles de las instrucciones recibidas.
- B. Cumplí con mi deber, sin más.
- C. Mi trabajo fue eficaz. En casa pensé, preocupado, lo que podía haber pasado.

21. Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol... 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B ó C):

- A. Trabajé con normalidad pero luego comenté, con mi gente, lo mal que me sienta esa falta de respeto.
- B. Me “calenté” y me fijé bien en la cara de alguno.
- C. No les hago aprecio.

22. Participé en una intervención donde tuve que hacer uso de la bocacha (disparar). 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. En las intervenciones manejo bien la bocacha, sólo noto tensión en los ejercicios de tiro (me tiembla un poco el pulso o me cuesta regular la respiración).
- B. Manejo bien el arma de fuego y la bocacha.
- C. En algunas ocasiones me noté nervioso o tenso cuando tuve que utilizar la bocacha.

23. Se fue del equipo o grupo, un compañero importante para mí. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Quedé con él fuera del servicio y no me afectó.
- B. Trabajé bien pero le echaba mucho de menos.
- C. Presenté la baja voluntaria.

Recuerde:

0 Nunca	1 A veces	2 Moderadamente	3 Bastantes veces	4 Muchísimas veces
------------	--------------	--------------------	----------------------	-----------------------

24. Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención.

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me mostré tan nervioso que parecía culpable.
- B. Tomé la asistencia al juicio como una parte más de nuestro trabajo.
- C. No afectó a mi trabajo ni a mi manera de declarar pero sí a mi vida privada.

25. Dormí fuera de casa.

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Somos Unidades móviles, te avisan y coges la maleta. No me cuestiono más.
- B. Es parte de mi trabajo, la que no lo lleva bien es mi pareja.
- C. Pensé constantemente en mi familia.

26. Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses.

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Intervine conforme a mi responsabilidad policial.
- B. No pude emplear la fuerza.
- C. Mi intervención fue la de siempre pero, acabado el servicio, me sentí a disgusto por ello.

27. Presencí como agredían a alguno/s de mis compañeros (UIP).

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Dejé a mi equipo y acudí a ayudar a este/os compañero/s.
- B. Permanecí centrado en mi equipo y en las órdenes pero luego, en casa, pensé que debería haber hecho algo más por ayudarles.
- C. Recordé que era importante que mi equipo permaneciese unido y atento a las órdenes.

Recuerde:

0	1	2	3	4
Nunca	A veces	Moderadamente	Bastantes veces	Muchísimas veces

28. Fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Me sentí defraudado por compañeros y/o jefes.
- B. Lo asumí sin que afectase a mi manera de trabajar pero fue muy duro para mí.
- C. Pensé que así son las normas: la haces y la pagas.

29. He tenido que incomodar a personas que, según me educaron, debería favorecer (ejemplo: anciano que quiere pasar al fútbol un refresco, en botella de cristal). 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Apliqué la norma (le retiré la botella) pero luego me sentí un poco mal por ello.
- B. Entiendo que recibí una orden y la cumplí.
- C. Hice la vista gorda y dejé pasar el asunto.

30. He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, ó C):

- A. Se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza.
- B. Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afectó.
- C. Se que mi actuación fue necesaria, pero cuando estoy solo lloro o desearía llorar.

31. Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención. 0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B ó C):

- A. Trabajé peor y/o busqué la manera de retrasar mi comparecencia.
- B. Pensé: "A lo hecho, pecho".
- C. No afectó mi manera de trabajar pero me sentí mal.

<p>ANTES DE DAR POR FINALIZADO EL CUESTIONARIO, ASEGÚRESE QUE HA CONTESTADO TODAS LAS FRASES, SELECCIONANDO UN NÚMERO (0 1 2 3 4) Y UNA DE LAS TRES ALTERNATIVAS: A, B, ó C.</p>

ANEXO IV: Cuestionario para psicólogos/jueces (validación del contenido: cualidad emocional evocada) (CEET-UIP).

Estimado compañero: te presento una serie de ítems relativos a tareas, eventos y escenarios propios de la actividad policial, pensados concretamente para los funcionarios de las UIP.

Necesito conocer tu criterio, seleccionando un **significado básico** para cada situación de acuerdo con las definiciones ofrecidas por Lazarus, R. S.

Si en tu opinión, el ítem señala:

1. **La aparición repentina de un PELIGRO FÍSICO CONCRETO y MUY IMPORTANTE**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“ANSIEDAD-TERROR”

2. **Un FRACASO en intervenir de acuerdo con un IDEAL POLICIAL**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“VERGÜENZA”

3. **El poder verse impulsado por el SUFRIMIENTO DE OTROS (no policías)**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“COMPASIÓN”

4. **El afrontamiento de una AMENAZA INCIERTA**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“ANSIEDAD”

5. **El recibir OFENSAS contra él y los suyos (se consideran suyos los compañeros)**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“IRA”

6. **Alguna PÉRDIDA para el policía, como ocasión del servicio**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“TRISTEZA”

7. **Que el policía puede sentir que TRANSGREDE UN “IMPERATIVO MORAL”**, debes escribir en el recuadro que le acompaña:

“CULPA”

Por favor, **trata de señalar una emoción para cada ítem**. Si tienes dudas, crees que uno de los escenarios puede evocar distintos significados, elige sólo el más representativo (SÓLO UNO):

1. Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas).	
--	--

2. Participé en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía).	
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.	
4. Hice Servicio estático <u>solo</u> , en un punto fijo y aislado.	
5. Presenció una agresión contra la Autoridad (concejales, alcalde, jueces...).	
6. Estuve en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...)	
7. Vi a un policía de las UIP herido en acto de Servicio.	
8. Estuve de baja médica, en acto de servicio	
9. Presté servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o una manifestación).	
10. Permanecí demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de cargar.	
11. Herí a alguien gravemente.	
12. Viajé en un avión que realizó complejas maniobras en el despegue, trayecto, o aterrizaje.	
13. Manipulé, conté o visualicé cadáveres.	
14. Un compañero murió en acto de servicio.	
15. Fui agredido durante la realización de un servicio.	
16. Tuve que proteger a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio...).	

ANEXOS. Cuestionario para psicólogos (Validez de contenido).

17. Cometí un error en la intervención.	
18. Quedé atrapado, apresado o solo entre los manifestantes u otros grupos violentos.	
19. Devolví una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre...	
20. Participé en un dispositivo de "Amenaza de bomba".	
21. Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol...	
22. Participé en una intervención donde tuve que hacer uso de la bocacha (disparar).	
23. Se fue del equipo o grupo, un compañero importante para mí.	
24. Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención.	
25. Dormí fuera de casa.	
26. Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses.	
27. Presencié como agredían a alguno/s de mis compañeros (UIP).	
28. Fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo.	
29. He tenido que incomodar a personas que, según me educaron, debería favorecer (ejemplo: anciano que quiere pasar al fútbol un refresco, en botella de cristal).	
30. He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia.	
31. Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención.	

ANEXO V: Cuestionario para mandos (ejecutiva) y psicólogo/ jueces en la validación del contenido: respuesta del manejo de la EET. (CEET-UIP).

Se trata de conseguir un índice de coincidencia estadístico (Validez de Contenido) entre un grupo de psicólogos del CNP y otro de funcionarios de Ejecutiva de las UIP's, respecto a la reacción de los miembros de las UIP's ante determinadas situaciones del Trabajo.

En cada recuadro, he incorporado una situación que el miembro de la UIP se encontró en su servicio y, seguidamente, tres alternativas de respuesta que expresan su posible reacción.

Necesito distinguir cuál de las alternativas de respuesta (A, B ó C), en tu opinión, refleja:

- Una respuesta con **Interferencia de la Emoción de Trabajo**.
- Una respuesta que sugiere cierta **Adherencia de la emoción** en el agente policial, a nivel privado pero que **no afecta a su trabajo**.
- Una respuesta **sin influencia de la emoción del evento**, ni personal ni laboralmente.

Debes leer cada ítem y categorizar cada reacción con una de estas tres alternativas: **Interferencia Emocional de Trabajo, Adherencia Privada o Sin Influencia de la Emoción**.

EJEMPLOS

- *Tuve que viajar en furgoneta junto a otros compañeros:*

- D. Me mareé en cada viaje. **Interferencia Emocional en el Trabajo.***
- E. Fui bien en la furgoneta. Después me costaba acostumbrarme a mi coche particular. **Adherencia Privada.***
- F. Comprendí que trasladarse en furgoneta es lo habitual en la UIP. **Sin Influencia.***

- *Tuve que montar a caballo para disolver una manifestación:*

- A. El servicio a caballo no fue un problema, lo malo era el olor a cuadra que llevaba a casa. **Adherencia Privada***
- B. Manejé bien al caballo. **Sin Influencia.***
- C. No sé montar a caballo, fue un suplicio. **Interferencia Emocional en el Trabajo.***

Lee las siguientes situaciones y trata de asignar a cada alternativa de respuesta (A, B, ó C) una de las tres reacciones emocionales señaladas: Adherencia Privada, Interferencia Emocional de Trabajo o Sin influencia de la emoción.

GRACIAS.

1. *Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas):*

- A. Pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con la profesionalidad necesaria.
- B. Hice la intervención adecuadamente pero, acabado el servicio, me incomodó la idea de enfermar.
- C. No pensé en el riesgo.

2. *Participé en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía):*

- A. Me mostré indiferente a sus críticas, pero me preocupó cómo lo entendería mi familia.
- B. Me mostré más duro cuando un periodista se acercaba al dispositivo policial.
- C. No me afecta, estoy acostumbrado a que esto pueda pasar.

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:*

- A. Atendí sólo a mi responsabilidad.
- B. 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.
- C. Le di la razón y le dije que era una vergüenza que, en estos casos, la policía tuviésemos que hacer la vista gorda.

4. *Hice Servicio estático solo, en un punto fijo y aislado:*

- A. Me sentí preparado para este tipo de servicios.
- B. Estuve más preocupado por mi seguridad que por mi misión en ese dispositivo.
- C. En mi actuación profesional no se notó pero me genera tensión.

5. *Presenció una agresión contra la Autoridad (concejales, alcalde, jueces...):*

- A. Me excedí en su defensa.
- B. Me centré en identificar y/o detener al agresor.
- C. Intervine como procede. Después me sentí incómodo pensando en la falta de respeto que hay.

6. *Estuve en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...):*

- A. Me impliqué de manera personal: traté de ayudarles, les di dinero, comida...
- B. Cuando estoy de servicio es diferente, no me afecta.
- C. 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.

7. *Vi a un policía de las UIP herido en acto de Servicio:*

- A. Lo tomé con naturalidad, a veces, hasta hacemos bromas afectuosas.
- B. Les dije a los compañeros que la culpa es de los jefes, los políticos...
- C. Me "hierve la sangre" pero en el trabajo no se me nota.

8. *Estuve de baja médica, en acto de servicio:*

- A. Alargué la baja médica pensando si merecía la pena reincorporarme.
- B. Aquella lesión no afectó a mi manera de trabajar pero sí a mi vida personal.
- C. Lo veo como "heridas de guerra". Te curas y a torear.

9. *Presté servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o una manifestación):*

- A. Se trata de un servicio como otro cualquiera.
- B. Siento "ansiedad" antes y/o en la intervención.
- C. No tengo problemas con estos servicios aunque acabo cansado mentalmente.

10. *Permanecí demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de cargar:*

- A. Sentí una enorme necesidad de recibir, ya, la orden de carga.
- B. Resistí la provocación pero luego, en casa, me noté irritable.
- C. Me ceñí a las órdenes del jefe y no noté ninguna tensión.

11. *Herí a alguien gravemente:*

- A. Cuando algo en el trabajo me lo recuerda, actúo más inseguro.
- B. No me siento responsable.
- C. En el trabajo no lo tengo presente pero cuando estoy libre me acuerdo y me duele.

12. *Viajé en un avión que realizó complejas maniobras en el despegue, trayecto, o aterrizaje:*

- A. No tengo problemas para volar, aquello quedó como una anécdota más que contar.
- B. Le he cogido miedo a volar.
- C. Sigo volando pero me noto una tensión que antes no tenía.

13. *Manipulé, conté o visualicé cadáveres:*

- A. Abordé con entereza mi trabajo pero en la intimidad sentía ganas de llorar.
- B. Necesité que otro me sustituyese porque me emocionaba.
- C. No me creó ningún tipo de problemas.

14. *Un compañero murió en acto de servicio:*

- A. Trabajé con la misma eficacia pero en casa estaba triste.
- B. Reaccioné con indignación ante la presencia de autoridades en su funeral.
- C. Si no es mi amigo no me afecta.

15. *Fui agredido durante la realización de un servicio:*

- A. Quise abandonar los servicios en “la calle”.
- B. Lo acepté como gajes del oficio.
- C. No afectó a mi manera de trabajar pero le dí demasiadas vueltas.

16. *Tuve que proteger a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio...):*

- A. Le protegí eficazmente aunque, cuando acabé de trabajar, me sentía algo “asqueado”.
- B. Bajé la guardia en su custodia.
- C. Mi trabajo consiste en dar seguridad, no en decidir a quién.

17. *Cometí un error en la intervención:*

- A. Tomé mi error como algo humano.
- B. Me creó inseguridad y ahora me siento tenso pensando que pueda volver a sucederme.
- C. Trabajo con normalidad pero no me lo perdono.

18. *Quedé atrapado, apresado o solo entre los manifestantes u otros grupos violentos:*

- A. Me desenvolví de acuerdo con lo esperado. Luego, finalizada la intervención, me sentí más irritable.
- B. Es parte del “juego”, a veces das y a veces recibes.
- C. No supe reaccionar, me quedé bloqueado.

19. *Devolví una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre...:*

- A. Mi misión fue trasladar a unas personas, no me planteé otra cosa.
- B. No noté que me afectase en el momento de la intervención, aunque luego si pensé más en ellos, en su destino o en los problemas de aquel país.
- C. Sentí que abandonaba a una persona a un cruel destino y/o me costó despedirme de ella.

20. *Participé en un dispositivo de “Amenaza de bomba”:*

- A. En el operativo me noté con la mente menos ágil de lo habitual, por ejemplo, me costó recordar los pisos que ya había revisado o algunos detalles de las instrucciones recibidas.
- B. Cumplí con mi deber, sin más.
- C. Mi trabajo fue eficaz. En casa pensé, preocupado, lo que podía haber pasado.

21. *Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol...:*

- A. Trabajé con normalidad pero luego comenté, con mi gente, lo mal que me sienta esa falta de respeto.
- B. Me “calenté” y me fijé bien en la cara de alguno.
- C. No les hago aprecio.

22. *Participé en una intervención donde tuve que hacer uso de la bocacha (disparar):*

- A. En las intervenciones manejo bien la bocacha, sólo noto tensión en los ejercicios de tiro (me tiembla un poco el pulso o me cuesta regular la respiración).
- B. Manejo bien el arma de fuego y la bocacha.
- C. En algunas ocasiones me noté nervioso o tenso cuando tuve que utilizar la bocacha.

23. *Se fue del equipo, o grupo, un compañero importante para mí:*

- A. Quedé con él fuera del servicio y no me afectó.
- B. Trabajé bien pero le echaba mucho de menos.
- C. Presenté la baja voluntaria.

24. *Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención:*

- A. Me mostré tan nervioso que parecía culpable.
- B. Tomé la asistencia al juicio como una parte más de nuestro trabajo.
- C. No afectó a mi trabajo ni a mi manera de declarar pero sí a mi vida privada.

25. *Dormí fuera de casa:*

- A. Somos Unidades móviles, te avisan y coges la maleta. No me cuestiono más.
- B. Es parte de mi trabajo, la que no lo lleva bien es mi pareja.
- C. Pensé constantemente en mi familia.

26. *Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses:*

- A. Intervine conforme a mi responsabilidad policial.
- B. No pude emplear la fuerza.
- C. Mi intervención fue la de siempre pero, acabado el servicio, me sentí a disgusto por ello.

27. *Presenció como agredían a alguno/s de mis compañeros (UIP):*

- A. Dejé a mi equipo y acudí a ayudar a este/os compañero/s.
- B. Permanecí centrado en mi equipo y en las órdenes pero luego, en casa, pensé que debería haber hecho algo más por ayudarles.
- C. Recordé que era importante que mi equipo permaneciese unido y atento a las órdenes.

28. Fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo:

- A.** Me sentí defraudado por compañeros y/o jefes.
- B.** Lo asumí sin que afectase a mi manera de trabajar pero fue muy duro para mí.
- C.** Pensé que así son las normas: la haces y la pagas.

29. He tenido que incomodar a personas que, según me educaron, debería favorecer (ejemplo: anciano que quiere pasar al fútbol un refresco, en botella de cristal):

- A.** Apliqué la norma (le retiré la botella) pero luego me sentí un poco mal por ello.
- B.** Entiendo que recibí una orden y la cumplí.
- C.** Hice la vista gorda y dejé pasar el asunto.

30. He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia:

- A.** Se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza.
- B.** Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afectó.
- C.** Se que mi actuación fue necesaria, pero cuando estoy solo lloro o desearía llorar.

31. Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención:

- A.** Trabajé peor y/o busqué la manera de retrasar mi comparecencia.
- B.** Pensé: “A lo hecho, pecho”.
- C.** No afectó mi manera de trabajar pero me sentí mal.

ANEXO VI: Porcentaje de acuerdo entre jueces respecto a la emoción básica evocada por cada ítem.

Porcentaje de acuerdo entre jueces respecto a la emoción evocada por cada Ítem

Ítem	Ans-Terror	Vergüenza	Compasión	Ansiedad	Ira	Tristeza	Culpa	Nulo
n°1	25	0	40	30	0	5	0	
n°2	0	5	0	0	90	5	0	
n°3	0	40	30	15	5	5	5	
n°4	85	5	0	0	5	5	0	
n°5	5	35	5	20	25	5	0	5
n°6	10	0	85	0	5	0	0	
n°7	0	10	10	25	25	30	0	
n°8	0	5	0	20	0	65	10	
n°9	55	0	0	45	0	0	0	
n°10	0	10	0	85	5	0	0	
n°11	0	0	20	5	0	10	65	
n°12	70	0	0	30	0	0	0	
n°13	0	0	65	20	0	15	0	
n°14	5	0	0	0	25	70	0	
n°15	20	5	0	5	60	10	0	
n°16	0	45	0	5	25	0	25	
n°17	0	35	0	0	0	0	65	
n°18	80	0	5	15	0	0	0	
n°19	0	5	55	0	0	15	25	
n°20	50	0	0	50	0	0	0	
n°21	0	0	0	5	95	0	0	
n°22	15	0	0	70	0	0	15	
n°23	0	0	0	0	0	100	0	
n°24	0	10	0	85	5	0	0	
n°25	0	0	0	20	0	50	15	15
n°26	0	15	10	10	5	15	45	
n°27	0	0	0	5	95	0	0	
n°28	0	40	0	5	25	10	20	
n°29	0	20	10	5	0	10	55	
n°30	55	0	0	25	5	0	15	
n°31	0	25	0	45	0	5	25	

ANEXO VII: Porcentaje de Acuerdo entre jueces, respecto a la respuesta del agente ante la influencia de la emoción, para cada ítem.

Ítem	R.	Sin Influencia Emocional.	Interferencia Emocional en el Trabajo.	Adherencia Emocional Privada.	Respuesta en blanco o nula.
1	A.	0	100	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	100	0	0	0
2	A.	0	0	100	0
	B.	0	100	0	0
	C.	100	0	0	0
3	A.	95	5	0	0
	B.	0	5	95	0
	C.	5	90	5	0
4	A.	100	0	0	0
	B.	0	90	1	0
	C.	0	10	90	0
5	A.	0	95	5	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	5	95	0
6	A.	0	95	5	0
	B.	95	5	0	0
	C.	0	0	100	0
7	A.	95	5	0	0
	B.	5	95	0	0
	C.	0	0	100	0
8	A.	0	100	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	100	0	0	0
9	A.	100	0	0	0
	B.	0	100	0	0
	C.	0	0	100	0
10	A.	0	100	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	100	0	0	0
11	A.	0	100	0	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	0	100	0
12	A.	100	0	0	0
	B.	0	75	25	0
	C.	0	25	75	0
13	A.	0	0	100	0
	B.	0	100	0	0
	C.	100	0	0	0
14	A.	0	0	100	0
	B.	0	100	0	0
	C.	100	0	0	0
15	A.	0	95	5	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	5	95	0
16	A.	0	0	100	0
	B.	0	100	0	0
	C.	100	0	0	0
17	A.	100	0	0	0
	B.	0	85	10	5
	C.	0	15	85	0

Anexos. Porcentaje de acuerdo respuesta del agente policial.

18	A.	0	0	100	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	100	0	0
19	A.	100	0	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	0	100	0	0
20	A.	0	100	0	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	0	100	0
21	A.	0	0	100	0
	B.	0	100	0	0
	C.	100	0	0	0
22	A.	0	5	95	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	100	0	0
23	A.	100	0	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	0	100	0	0
24	A.	0	100	0	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	0	100	0
25	A.	100	0	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	0	100	0	0
26	A.	100	0	0	0
	B.	0	100	0	0
	C.	0	0	95	5
27	A.	0	100	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	100	0	0	0
28	A.	0	100	0	0
	B.	0	0	100	0
	C.	100	0	0	0
29	A.	0	0	95	5
	B.	95	5	0	0
	C.	5	95	0	0
30	A.	0	95	5	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	5	90	5
31	A.	0	100	0	0
	B.	100	0	0	0
	C.	0	5	90	5

ANEXO VIII: Porcentaje medio de acuerdo entre jueces, respecto a cada escala de contenido: “Emoción Básica Evocada”.

ESCALAS:	ITEMS:				Media Escala
1. ANSIEDAD-TERROR	Ítem 9 0'55	Ítem12 0'7	Ítem 18 0'8	Ítem 30 0'55	0'65
2. VERGÜENZA	Ítem 3 0'4	Ítem 5 0'35	Ítem 16 0'45	Ítem 28 0'4	0'4
3. COMPASIÓN	Ítem 1 0'4	Ítem 6 0'85	Ítem 13 0'65	Ítem 19 0'55	0'61
4. ANSIEDAD.	Ítem 4 0'85	Ítem 10 0'85	Ítem 22 0'7	Ítem 24 0'85	0'81
5. IRA.	Ítem 2 0'9	Ítem 15 0'6	Ítem 21 0'95	Ítem 27 0'95	0'85
6. TRISTEZA.	Ítem 8 0'65	Ítem 14 0'7	Ítem 23 1	Ítem 25 0'5	0'71
7. CULPA.	Ítem 11 0'65	Ítem 17 0'65	Ítem 26 0'45	Ítem 29 0'55	0'57

Ítems ADICIONALES: Ítem 7, Ítem 20, Ítem 31.

ANEXO IX: Asignación de los ítems a cada escala: cualidad emotiva evocable.

ANSIEDAD-TERROR

- Ítem nº 9: “Presté servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos: fútbol, desalojo o una manifestación)”.
- Ítem nº 12: “Viajé en un avión que realizó complejas maniobras en el despegue, trayecto o aterrizaje”.
- Ítem nº 18: “Quedé atrapado, apresado o solo entre los manifestantes u otros grupos violentos”.
- Ítem nº 30: “He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia”.

VERGÜENZA

- Ítem nº 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”.
- Ítem nº 5: “Presenció una agresión contra la Autoridad (concejales, alcaldes, jueces...)”.
- Ítem nº 16: “Tuve que proteger a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, abuso sexual, homicidio...)”.
- Ítem nº 28: “Fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo”.

COMPASIÓN

- Ítem nº 1: “Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas)”.
- Ítem nº 6: “Estuve en contacto con niños en mala situación (niños enfermos, pobres, agredidos...)”.
- Ítem nº 13: “Manipulé, conté o visualicé cadáveres”.
- Ítem nº 19: “Devolví una persona a un país en situación de guerra, pobreza, hambre...”.

ANSIEDAD

- Ítem nº 4: “Hice Servicio estático solo, en un punto fijo y aislado”.
- Ítem nº 10: “Permanecí demasiado tiempo desplegado, en despliegue preventivo, esperando la orden de carga”.
- Ítem nº 22: “Participé en una intervención donde tuve que hacer uso de la bocacha (disparar)”.
- Ítem nº 24: “Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención”.

IRA

- Ítem nº 2: “Participé en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía)”.
- Ítem nº 15: “Fui agredido durante la realización de un servicio”.
- Ítem nº 21: “Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de los ciudadanos que se manifestaban o acudían al fútbol...”.
- Ítem nº 27: “Presenció como agredían a alguno/s de mis compañeros (UIP)”.

TRISTEZA

Ítem nº 8: “Estuve de baja médica, en acto de servicio”.

Ítem nº 14: “Un compañero murió en acto de servicio”.

Ítem nº 23: “Se fue del equipo, o grupo, un compañero importante para mí”.

Ítem nº 25: “Dormí fuera de casa”.

CULPA

Ítem nº 11: “Herí a alguien gravemente”.

Ítem nº 17: “Cometí un error en la intervención”.

Ítem nº 26: “Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses”.

Ítem nº 29: “He tenido que incomodar a personas que, según me educaron, debería favorecer (ejemplo: anciano que quiere pasar al fútbol un refresco, en botella de cristal).

ÍTEMS ADICIONALES

Ítem nº 7: “Vi a un policía de las UIP herido en acto de servicio”

Ítem nº 20: “Participé en un dispositivo de: Amenaza de bomba”.

Ítem nº 31: “Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención”.

ANEXO X: Asignaciones de las alternativa de respuesta a cada escala: respuestas del agente a la emoción evocada.

ÍTEM	Interferencia Emocional en el Trabajo.	Adherencia Emocional Privada.	Sin influencia emocional percibida.
1.	- Pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con la profesionalidad necesaria (A).	- Hice la intervención adecuadamente pero, acabado el servicio, me incomodó la idea de enfermarse (B).	- No pensé en el riesgo (C).
2.	- Me mostré más duro cuando un periodista se acercaba al dispositivo policial (B).	- Me mostré indiferente a sus críticas, pero me preocupó cómo lo entendería mi familia (A).	- No me afecta, estoy acostumbrado a que esto pueda pasar (C).
3.	- Le di la razón y le dije que era una vergüenza que, en estos casos, la policía tuviésemos que hacer la vista gorda (C).	- Me mostré correcto y le indiqué a dónde debía acudir a formular su queja. Luego, fuera de servicio, me noté decepcionado por no poder intervenir de otra manera (B).	- Atendí sólo a mi responsabilidad (A).
4.	- Estuve más preocupado por mi seguridad, que por mi misión en ese dispositivo (B).	- En mi actuación profesional no se notó, pero me genera tensión ese tipo de servicios (C).	- Me sentí preparado para este tipo de Servicios (A).
5.	- Me excedí en su defensa (A).	- Intervine como procede. Después me sentí incómodo pensando en la falta de respeto que hay (C).	- Me centré en identificar y/o detener al agresor (B).
6.	- Me impliqué de manera personal: traté de ayudarles, les di dinero, comida... (A).	- 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 (C).	- Cuando estoy de servicio es diferente, no me afecta (B).
7.	- Les dije a los compañeros que la culpa es de los jefes, los políticos... (B).	- Me "hierve la sangre", pero en el trabajo no se me nota (C).	- Lo tomé con naturalidad, a veces, hasta hacemos bromas afectuosas (A).
8.	- Alargué la baja médica pensando si merecía la pena reincorporarme (A).	- Aquella lesión no afectó a mi manera de trabajar, pero sí a mi vida personal (B).	- Lo veo como "heridas de guerra". Te curas y a "torear" (C).
9.	- Siento "ansiedad" antes y/o en la intervención (B)	- No tengo problemas con estos servicios, aunque acabo cansado mentalmente (C).	- Se trata de un servicio como otro cualquiera (A).
10.	- Sentí una enorme necesidad de recibir, ya, la orden de carga (A).	- Resistí la provocación pero luego, en casa, me noté irritable (B).	- Me ceñí a las órdenes del jefe y no noté ninguna tensión (C).
11.	- Cuando algo en el trabajo me lo recuerda, actúo más inseguro (A).	- En el trabajo no lo tengo presente, pero cuando estoy libre me acuerdo y me duele (C).	- No me siento responsable (B).

12	- Le he cogido miedo a volar (B).	- Sigo volando pero me noto una tensión que antes no tenía (C).	- No tengo problemas para volar, aquello quedó como una anécdota más que contar (A).
13	- Necesité que otro me sustituyese porque me emocionaba (B).	- Abordé con entereza mi trabajo pero en la intimidad lloré (A).	- No me creó ningún tipo de problemas (C).
14	- Reaccioné con indignación ante la presencia de autoridades en el funeral (B).	- Trabajé con la misma eficacia pero en casa estaba triste (A).	- Si no es mi amigo no me afecta (C).
15	- Quise abandonar los servicios en “la calle” (A).	- No afectó a mi manera de trabajar pero le di demasiadas vueltas (C).	- Lo acepté como gajes del oficio (B).
16	- Bajé la guardia en su custodia. (B).	- Le protegí eficazmente aunque, cuando acabé de trabajar, me sentía algo asqueado (A).	- Mi trabajo consiste en dar seguridad, no en decidir a quién. (C).
17	- Me creó inseguridad y ahora me siento tenso pensando que pueda volver a sucederme (B).	- Trabajo con normalidad pero no me lo perdono (C).	- Tomé mi error como algo humano (A).
18	- No supe reaccionar, me quedé bloqueado (C).	- Me desarrollé de acuerdo con lo esperado. Luego, finalizada la intervención, me sentí más irritable (A).	- Es parte del “juego”, a veces das y a veces recibes (B).
19	- Sentí que abandonaba a una persona a un cruel destino y/o me costó despedirme de ella (C).	- No noté que me afectase en el momento de la intervención, aunque luego si pensé más en ellos, en su destino, o en los problemas de aquel país (B).	- Mi misión fue trasladar personas, no lo veo de otra manera (A).
20	- En el operativo me noté con la mente menos ágil de lo habitual, por ejemplo, me costó recordar los pisos que ya había revisado o algunos detalles de las instrucciones recibidas (A).	- Mi trabajo fue eficaz. En casa pensé, preocupado, lo que podía haber pasado (C).	- Cumplí con mi deber, sin más (B).
21	- Me “calenté” y me fijé bien en la cara de alguno (B).	- Trabajé con normalidad, pero luego comenté, con mi gente, lo mal que me sienta esa falta de respeto (A).	- No les hago aprecio (C).
22	- En algunas ocasiones me noté nervioso o tenso cuando tuve que utilizar la bocacha (C).	- En las intervenciones manejo bien la bocacha, sólo noto tensión en los ejercicios de tiro (me tiembla un poco el pulso o me cuesta regular la respiración) (A).	- Manejo bien el arma de fuego y la bocacha (B).
23	- Presenté la baja voluntaria (C).	- Trabajé bien pero le echaba mucho de menos (B).	- Quedé con él fuera del servicio y no me afectó mucho (A).

24	- Me mostré tan nervioso que parecía culpable (A).	- No afectó a mi trabajo, ni a mi manera de declarar, pero si a mi vida privada (C).	- Tomé la asistencia al juicio como una parte más de nuestro trabajo (B).
25	- Pensé constantemente en mi familia (C).	- Es parte de nuestro trabajo, la que no lo lleva bien es mi pareja (B).	- Somos Unidades móviles, te avisan y coges la maleta. No me cuestiono más (A).
26	- No pude emplear la fuerza (B).	- Mi intervención fue la de siempre pero, acabado el servicio, me sentí a disgusto por ello (C).	- Intervine conforme a mi responsabilidad policial (A).
27	- Dejé a mi equipo y acudí a ayudar a este/os compañero/s (A).	- Permanecí centrado en mi equipo y en las órdenes pero luego, en casa, pensé que debería haber hecho algo más para ayudarle/s (B).	- Recordé que era importante que mi equipo permaneciese unido y atento a las órdenes (C).
28	- Me sentí defraudado por compañeros y/o jefes (A).	- Lo asumí, sin que afectase a mi manera de trabajar, pero fue muy duro para mí (B).	- Pensé que así son las normas. La haces y la pagas (C).
29	- Hice la vista gorda y dejé pasar el asunto (C).	- Apliqué la norma (le retiré la botella) pero luego me sentí un poco mal por ello (A).	- Entiendo que recibí una orden y la cumplí (B).
30	- Se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza (A).	- Se que mi actuación fue necesaria, pero cuando estoy solo lloro o desearía llorar (C).	- Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afectó (B).
31	- Trabajé peor y/o busqué la manera de retrasar mi comparecencia (A).	- No afectó mi manera de trabajar pero me sentí mal (C).	- Pensé: “A lo hecho, pecho” (B).

ANEXO XI: Acreditación del Responsable sobre la información a los participantes

ACREDITACIÓN DE SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO PARA INVESTIGACIÓN.

D.....
.....

Hace constar:

Que Dña. Concepción de Puelles Casenave, psicóloga de la Unidad Regional de Sanidad de la Jefatura Superior de Policía de Madrid, ha informado de forma clara y expresa a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (UIP) convocados el día.... de..... en.....del carácter **VOLUNTARIO Y ANÓNIMO** de su participación, así como del uso de los datos requeridos con **FINES DE INVESTIGACIÓN**².

Fdo:.....

² *Los datos recopilados (Cuestionarios) revertirán en el trabajo de investigación del doctorado en Psicología que la referida psicóloga se encuentra realizando.*