



**Universidad Europea de Canarias**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

**Las derivaciones psicosociales en la labor de los  
Equipos de Investigación de Siniestros Viales de la  
Agrupación de Tráfico.**

**Alumno: Abel Molina Calvo**

**Tutor: Martín Perea Álvarez de Eulate**

Santa Cruz de Tenerife, 2024





Universidad Europea de Canarias

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

**Las derivaciones psicosociales en la labor de  
los Equipos de Investigación de Siniestros  
Viales de la Agrupación de Tráfico**

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

**Alumno: Abel Molina Calvo**

**TUTOR: Martín Perea Álvarez de Eulate**

Santa Cruz de Tenerife, 2024



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>RESUMEN / ABSTRACT .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Antecedentes legislativos: .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Antecedentes bibliográficos:.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
<b>5.1</b>	<b>Riesgos psicosociales en el auxilio profesional en accidentes de tráfico.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2</b>	<b>Riesgos psicosociales en la comunicación de malas noticias. ....</b>	<b>21</b>
<b>5.3</b>	<b>¿Cómo mitigar los riesgos? .....</b>	<b>23</b>
<b>5.4</b>	<b>Cuestionario para evaluar la situación actual de los EISV.....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>6.1</b>	<b>Análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario de riesgos psicosociales compartido: .....</b>	<b>29</b>
<b>6.2</b>	<b>Nuevo sistema psicosocial de prevención y seguimiento. ....</b>	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES:.....</b>	<b>42</b>
<b>8</b>	<b>FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>45</b>
<b>10</b>	<b>ANEXO I .....</b>	<b>47</b>

## 1 RESUMEN / ABSTRACT

### Resumen

El presente documento de investigación se centra en analizar las derivaciones psicosociales que conlleva la labor de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales pertenecientes a la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil.

Esta indagación se apoya en antecedentes legislativos, antecedentes bibliográficos y la recopilación de experiencias y percepciones de los propios agentes mediante la difusión de una encuesta, buscando comprender los factores que influyen en la salud mental y bienestar de estos profesionales.

Se examinan los marcos legales nacionales e internacionales relacionados con la protección de la salud mental en entornos laborales de alto estrés, destacando la importancia de implementar medidas preventivas adecuadas. La revisión bibliográfica aborda los riesgos psicosociales específicos que enfrentan los agentes de la Guardia Civil tanto en el auxilio profesional en accidentes de tráfico como en la comunicación de malas noticias, así como las estrategias de afrontamiento propuestas en la literatura.

En resumen, este estudio tiene como objetivo ampliar el entendimiento actual sobre los riesgos psicosociales particulares en el trabajo policial de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales de la Agrupación de Tráfico. Asimismo, pretende proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la salud y el bienestar de los agentes, y para incrementar la eficacia de las Unidades de Investigación de Seguridad Vial en su totalidad.

### Abstract

This research paper focuses on analyzing the psychosocial consequences of the work of the Road Accident Investigation Teams belonging to the Traffic Police of the Guardia Civil.

This research is based on legislative background, bibliographic background and the collection of experiences and perceptions of the agents themselves through the dissemination of a survey, seeking to understand the factors that influence the mental health and well-being of these professionals.

National and international legal frameworks related to the protection of mental health in high-stress work environments are examined, highlighting the importance of implementing appropriate preventive measures. The bibliographic review addresses the specific psychosocial risks faced by Civil Guard agents both in professional assistance in traffic accidents and in the communication of bad news, as well as the coping strategies proposed in the literature.

In summary, this study aims to expand the current understanding of the particular psychosocial risks in the police work of the Road Accident Investigation Teams of the Traffic Group. It also aims to provide practical recommendations to improve the health and well-being of officers, and to increase the effectiveness of Road Safety Investigation Units as a whole.

## 2 INTRODUCCIÓN

La labor policial que desempeñan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (en lo siguiente FCSE), es fundamental para mantener el orden público, prevenir el crimen y proteger a la comunidad. Sin embargo, estos cuerpos policiales, que están compuestos por el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil, se enfrentan a una serie de riesgos inherentes a la naturaleza misma de su trabajo y al entorno en el que operan. Incluyendo, como resultados de estos riesgos:

- Violencia y confrontación física.
- Lesiones.
- Enfrentamientos armados.
- Exposición a sustancias peligrosas.
- Estrés psicológico.
- Accidentes de tráfico.
- Exposición a la crítica pública.
- Corrupción.
- Amenazas de seguridad.
- Tecnología y ciberseguridad.
- Etc.

Sin embargo, cada uno de estos cuerpos policiales, dentro de sus respectivas competencias delictivas, se enfrentan a riesgos específicos del ámbito en el que se mueven.

La Benemérita fue fundada en 1844 por el Duque de Ahumada, Francisco Javier Girón y Ezpeleta, como un cuerpo de policía rural destinado a mantener el orden público y combatir el bandolerismo en las zonas rurales de España. Inspirándose en los modelos policiales franceses y británicos, la Guardia Civil se centró inicialmente en proteger la propiedad rural y garantizar la seguridad vial. Durante el siglo XIX y principios del XX, este cuerpo policial se convirtió en una institución policial fundamental en España, adaptándose a los cambios políticos y sociales y manteniendo su papel como fuerza de seguridad esencial en el país. Además de sus responsabilidades tradicionales en el mantenimiento del orden público y la seguridad rural, la Guardia Civil ha asumido nuevas funciones en áreas como la seguridad vial, la lucha contra el terrorismo, el narcotráfico y el crimen organizado. Evolucionando y adaptándose a los cambios políticos y sociales, manteniendo su papel como una fuerza de seguridad esencial en España (Dirección General de la Guardia Civil, Conoce a la Guardia Civil, 2023).

Como consecuencia de la creciente necesidad de regular el tráfico y mejorar la seguridad vial en España, en 1959 se creó el Grupo de Tráfico de la Guardia Civil. En sus inicios, la unidad estaba formada por un pequeño número de agentes equipados con motocicletas y vehículos especialmente diseñados para controlar el tráfico en las carreteras. Con el tiempo, se expandió y modernizó aumentando el personal y adquiriendo nuevos equipos y tecnologías para mejorar



su capacidad de monitoreo y vigilancia del tráfico (Dirección General de la Guardia Civil, Conoce a la Guardia Civil, 2023).

Hoy en día, la Agrupación de Tráfico es responsable de garantizar la seguridad vial y prevenir accidentes de tráfico mediante la regulación del tráfico y el cumplimiento de las normas de circulación, controles de velocidad, pruebas de alcoholemia, al mismo tiempo que investiga accidentes y brinda asistencia en carretera a los conductores en caso de emergencias (Dirección General de la Guardia Civil, Conoce a la Guardia Civil, 2023).

Si nos centramos en la función de investigación de accidentes de tráfico, la Agrupación cuenta con numerosos agentes especializados que se organizan en equipos como el Grupo de Investigación y Análisis del Tráfico, el Equipo de Reconstrucción de Accidentes de Tráfico, el Departamento de Investigación y Reconstrucción de Accidentes de Tráfico y, por último, en la parte más baja de la pirámide, más cercana al ciudadano y no menos importante, las Unidades de Investigación de Seguridad Vial (asignadas a cada provincia, y a su vez dividida en Equipos de Investigación de Siniestros Viales).

Centrándonos en los Equipos de Investigación de Siniestros Viales, antes conocidos como “Atestados”, podemos encontrarnos con diversos riesgos como: físicos, de seguridad, legales, de salud pública e incluso psicosociales. Estos últimos pudiendo incluir tanto riesgos psicosociales generales, que engloban cualquier labor policial, como riesgos psicosociales específicos, basados en las actividades realizadas por estos equipos mediante la instrucción de diligencias que componen los atestados policiales, por la toma de datos en carretera para la posterior investigación de los hechos o por otras funciones que le son encomendadas a consecuencia de siniestros viales, como pudieran ser la comunicación de fallecimientos, entre otras.

Sin pasar por alto los riesgos psicosociales generales como la elevada carga de trabajo, el ambiente laboral poco saludable, la falta de control sobre el trabajo, el desequilibrio entre la vida laboral y personal, el acoso laboral, el estrés o la presión laboral, decidimos reflexionar sobre el impacto psicológico y emocional al que se enfrentan a diario los agentes en el ámbito de sus funciones, incluyendo, presenciar a personas gravemente heridas, ver a personas fallecidas, comunicar el fallecimiento de víctimas en carretera a los familiares directos, etc.

Por ello, debemos valorar los riesgos psicosociales asociados al trabajo realizado en estas unidades. Esto nos ayudará a establecer medidas preventivas o un sistema de apoyo para minimizar cualquier riesgo o consecuencia potencial, así como mejorar la situación actual si fuera necesario.

### 3 OBJETIVOS

Tal y como hemos comentado anteriormente, la actividad policial conlleva una serie de riesgos de todo tipo, incluyendo riesgos específicos de las distintas especialidades que componen las FCSE a consecuencia del campo en el que ejercen su actividad.

Centrándonos en la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil y, concretamente, en los Equipos de Investigación de Siniestros Viales (EISV), englobados en las Unidades de Investigación de Seguridad Vial, podemos segregar los riesgos específicos de la especialidad en aquellos que existen por el desempeño del trabajo de gabinete (en oficina) y aquellos que existen al ejercer el trabajo de campo (en carretera).

Considerando los diversos roles implicados en la labor, especialmente aquellos relacionados con la respuesta a accidentes de tráfico, es crucial detenernos en nuestro análisis de riesgos y enfocarnos estrictamente en los psicosociales.

En un accidente de tráfico reciente, el agente se enfrenta a decisiones críticas en cuestión de segundos: determinar a quién auxiliar primero; alertar a la Central Operativa de Tráfico para solicitar asistencia de servicios sanitarios, bomberos y al resto de profesionales encargados del auxilio de víctimas; o, vigilar el tráfico para prevenir nuevos accidentes o ser atropellado por otro vehículo, entre otras.

Por otro lado, si el accidente ya ha ocurrido y otros compañeros están auxiliando a las víctimas, los agentes de los EISV deben actuar rápidamente para analizar las causas del accidente, recopilar datos y comenzar la investigación. Estos agentes, que enfrentan las situaciones más difíciles, deben examinar a todas las personas involucradas para identificar heridos leves, graves o fallecidos, y comunicar esta información a las autoridades correspondientes. Asimismo, pueden encontrarse con escenas impactantes, como extremidades desprendidas, fallecidos de todas las edades y en diferentes estados, incluso conocidos. También deben informar a los familiares directos sobre el fallecimiento de las víctimas en accidentes de tráfico, entre otras funciones.

Por lo tanto, este trabajo conlleva una serie de riesgos psicosociales que pueden impactar significativamente en la salud y el bienestar de los Guardias Civiles. Estos riesgos pueden afectar la salud mental, emocional y social de los agentes, manifestándose de diversas maneras y teniendo repercusiones tanto en la vida personal de los agentes como en la eficacia de su labor.

El propósito de esta investigación es explorar y analizar las implicaciones psicosociales en la labor de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales, con el fin de comprender mejor sus causas, consecuencias y posibles estrategias de intervención.

Los objetivos específicos incluyen:

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos en el cumplimiento de sus funciones.
- Analizar el impacto de estos riesgos en la salud mental, emocional y social de los agentes.
- Explorar las estrategias y medidas de prevención y mitigación de los riesgos psicosociales existentes.
- Proporcionar recomendaciones para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los Guardias Civiles pertenecientes a estas unidades.

Comprender los riesgos psicosociales en la actividad policial no solo es crucial para proteger la salud y el bienestar de los propios agentes, sino también para garantizar la eficacia y la integridad de las fuerzas del orden. Igualmente, esta investigación puede contribuir a informar políticas y prácticas organizativas que promuevan un entorno laboral más saludable y favorable.

## 4 ANTECEDENTES

### 4.1 Antecedentes legislativos:

#### Normativa Internacional de Prevención de Riesgos Laborales (P.R.L.):

A nivel internacional, la prevención de riesgos laborales se rige por una serie de normativas y directrices establecidas por organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La OIT adoptó en 1981 el Convenio sobre la Seguridad y la Salud de los Trabajadores (Convenio N.º 155), estableciendo en él principios generales para la protección de la seguridad y salud en el trabajo, aplicables a todos los sectores, incluido el policial.

La OMS proporciona directrices y recomendaciones sobre salud ocupacional, que pueden ser aplicables al ámbito policial en términos de prevención de riesgos relacionados con factores biológicos, físicos y psicosociales en el lugar de trabajo.

#### Normativa Europea de P.R.L.:

En la Unión Europea (UE), la prevención de riesgos laborales se rige por un marco legislativo integral que establece estándares mínimos de protección para todos los trabajadores en los Estados miembros. Las principales directivas y regulaciones europeas en este ámbito incluyen:

- Directiva Marco 89/391/CEE: Esta es la piedra angular de la legislación europea en materia de salud y seguridad en el trabajo. Establece principios generales para la prevención de riesgos laborales y obliga a los empleadores a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.
- Directivas específicas: Además de la Directiva Marco, la UE ha adoptado una serie de directivas específicas que abordan riesgos laborales particulares o sectores específicos.
- Reglamentos específicos: la UE también ha promulgado reglamentos específicos que tienen efecto directo en los Estados miembros sin necesidad de ser traspuestos a la legislación nacional.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA): Esta agencia tiene como objetivo promover la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos laborales en toda la UE. Proporciona información, recursos y apoyo técnico a los Estados miembros y a otras partes interesadas.

### Normativa Española de P.R.L.:

En España, la prevención de riesgos laborales está regulada por una serie de leyes y normativas que establecen los derechos y obligaciones de empleadores y trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo. Algunas de las principales normativas españolas sobre prevención de riesgos laborales son las siguientes:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL): Esta ley es la norma básica en materia de prevención de riesgos laborales en España. Establece los principios generales de la política de prevención de riesgos, las obligaciones y responsabilidades de empresarios y trabajadores, así como las funciones de las administraciones públicas en esta materia.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención: Este reglamento desarrolla aspectos concretos de la LPRL, como la organización de los servicios de prevención, la evaluación de riesgos, la planificación de la actividad preventiva y la formación de los trabajadores.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre lugares de trabajo: Este reglamento establece las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, incluyendo aspectos como las condiciones de seguridad en los equipos de trabajo, la señalización de seguridad, y la protección contra incendios.
- Normativa específica por sectores: Aparte de la normativa general, existen disposiciones específicas para ciertos sectores de actividad, como la construcción, la industria química, la sanidad, entre otros. Estas normativas incluyen requisitos adicionales de prevención de riesgos laborales adaptados a las particularidades de cada sector.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST): Es el organismo encargado de la investigación y promoción de la seguridad y salud en el trabajo en España. Proporciona información, asesoramiento técnico y desarrolla actividades de formación en materia de prevención de riesgos laborales.

### Normativa de P.R.L. aplicable a la Guardia Civil

La Guardia Civil es un cuerpo policial con competencias en materia de seguridad ciudadana, orden público y otras áreas relacionadas. En cuanto a la prevención de riesgos laborales, la Guardia Civil está sujeta a la normativa general en esta materia, así como a disposiciones específicas que se aplican a su ámbito de actuación. Algunas de las normativas de prevención de riesgos laborales aplicables a la Guardia Civil incluyen:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

- Real Decreto 67/2010 de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado: Este decreto establece las disposiciones específicas que deben seguir los organismos y entidades que conforman la AGE para garantizar la seguridad y la salud de sus empleados.
- Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil: establece las disposiciones específicas para la prevención de riesgos laborales en este cuerpo policial.
- Normativa específica de la Guardia Civil: La Guardia Civil cuenta con normativa interna específica en materia de prevención de riesgos laborales, que complementa la normativa general. Esta normativa incluye procedimientos específicos de prevención de riesgos relacionados con las actividades propias de la Guardia Civil, como el mantenimiento del orden público, el manejo de armas de fuego, la conducción de vehículos de emergencia, entre otros.
- Instrucciones y protocolos internos: La Guardia Civil puede contar con instrucciones y protocolos internos en materia de prevención de riesgos laborales, que establecen las medidas específicas que deben adoptarse para prevenir los riesgos laborales en el desempeño de las funciones policiales.

#### **4.2 Antecedentes bibliográficos:**

Existen estudios bibliográficos previos, aunque no sean directamente aplicables a los Equipos de Investigación de Siniestros Viales de la Guardia Civil, de los resultados psicosociales que pueden provocar las situaciones de gravedad o de emergencia en los intervinientes. Ejemplo de ello, y en base a los cuales nos hemos apoyado para el presente análisis, son los siguientes:

- Documento oficial “Manual de prevención de riesgos laborales en las administraciones públicas” del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Documento oficial “Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes” de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.
- Documento oficial “Comunicación de malas noticias” de la Unidad de Asistencia e Intervención en Crisis del COS de los Mossos d’Esquadra.
- Documento oficial “Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgos” del Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Documento “Estrés de los intervinientes en emergencias” de la Cruz Roja.

- Documento “Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado” del Sindicato Unión General de Trabajadoras y Trabajadores de España.
- Artículo “Vicarious traumatization: symptoms and predictors” redactado por Dña. Doukessa Lérias y Dña. Mitchell K. Byrne, publicado en la revista internacional “Stress and Health”.
- Artículo “Factores psicológicos que incrementan el riesgo de accidentes de circulación” redactado por D. Serafín Aldea Muñoz, publicado en la revista internacional “Revista Internacional de Psicología”.
- Artículo académico “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” de los autores D. Bernardo Moreno Jiménez y Dña. Carmen Báez León.
- Tesis sobre “Relación entre personalidad, afrontamiento y apoyo social con Burnout, calidad de vida profesional y salud en bomberos de Gran Canaria” de D. Maximino Díaz Hernández.
- Trabajo Fin de Máster sobre “Impacto de los desastres en la salud mental” de D. José Antonio Cernuda Martínez.
- Trabajo Fin de Máster sobre “Papel del personal de enfermería en situaciones de desastre” de Dña. Lidia Freire González.

## 5 METODOLOGÍA.

Con el fin de lograr los objetivos establecidos y obtener una comprensión completa de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los Equipos de Investigación de Siniestros Viales (EISV), se decidió llevar a cabo un estudio bibliográfico y un análisis estadístico de la información recopilada mediante la distribución de un cuestionario elaborado por el autor de este documento (ver Anexo I).

El estudio bibliográfico se llevó a cabo mediante una subdivisión en las siguientes secciones:

- Una inicial, abordando los riesgos psicosociales experimentados por todos los grupos de profesionales que responden a un accidente de tráfico mediante labores de asistencia.
- Y, una secundaria, estudiando los riesgos psicosociales experimentados en la comunicación del fallecimiento de una víctima en un accidente de tráfico a sus familiares directos, lo cual constituye otra función crucial de los EISV.

Ambos estudios bibliográficos tomaron en consideración las siguientes fuentes de datos:

- Base de datos "Academic Search Ultimate".
- Documentos pertenecientes a estamentos oficiales como: la Dirección General de Protección Civil y Emergencias; la Cruz Roja; la Unidad de Asistencia e Intervención en Crisis del Cos de los Mossos d'Esquadra; el Instituto Nacional de Administración Pública; el Instituto Navarro de Salud Laboral; el Sindicato Unión General de Trabajadoras y Trabajadores de España;
- Revistas del sector como: Medicina y Seguridad del Trabajo; Revista Costarricense de Psicología; Revista Internacional de Psicología; Clinical Psychology Review; Stress and Health; International Journal of Disaster Risk Reduction;
- Consultas en algunas referencias bibliográficas que aparecían en determinados artículos y capítulos de los documentos encontrados.
- Y, finalmente, consultas en buscadores generales para la recopilación de documentación extra de interés.

Se emplearon palabras clave en español e inglés, como "emergencia", "riesgos", "psicológico", "accidente", "desastre", "rescate", "auxilio", "trastorno de estrés postraumático", "prevención", "malas noticias" y "trauma vicario", para la recopilación de documentos.



Una vez localizada la bibliografía, se llevó a cabo una primera selección basada en sus títulos y resúmenes. Posteriormente, se realizó una evaluación más detallada del contenido y el interés para la investigación, sin establecer un periodo cronológico específico.

Además, se recopiló suficiente información para un análisis posterior a través de un cuestionario distribuido entre profesionales actualmente adscritos a Equipos de Investigación de Siniestros Viales. Este cuestionario incluyó opiniones y experiencias personales en el ámbito profesional.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

1. Identificación de los riesgos psicosociales en el auxilio profesional en accidentes de tráfico.
2. Identificación de los riesgos psicosociales en la comunicación de malas noticias.
3. Investigación sobre cómo mitigar los riesgos.
4. Difusión de un cuestionario y análisis de datos obtenidos.

### **5.1 Riesgos psicosociales en el auxilio profesional en accidentes de tráfico.**

Los accidentes de tráfico pueden afectar directa o indirectamente la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas involucradas. Estos últimos incluyen a los trabajadores que brindan asistencia en caso de accidente de tránsito, como bomberos, servicios médicos, Guardia Civil de Tráfico, entre otros.

Debido a la naturaleza del trabajo, *“los trabajadores de rescate invariablemente se encuentran con cadáveres o heridos graves, son testigos de las reacciones emocionales de los sobrevivientes devastados (angustia, dolor e ira), experimentan decepción cuando no lograron salvar una vida y se exponen a posibles daños físicos”* (Mao et al., 2018, introduction section). Pudiendo estos factores *“aumentar la probabilidad de consecuencias psicológicas negativas entre los rescatistas, en comparación con la población general que no está expuesta a un desastre”* (Mao et al., 2018, introduction section).

Respecto a los impactos psicológicos del desastre en los trabajadores de rescate que nos argumentan los autores Haugen, P. T., Evces, M., & Weiss, D. S. (Treating posttraumatic stress disorder in first responders: A systematic review, 2012, introduction section), los factores estresantes psicológicos clave para las personas que auxilian suelen estar relacionados con eventos traumáticos, como la exposición a situaciones en las que ellos u otras personas corren el riesgo de sufrir daños graves o la muerte. Esto puede implicar presenciar o participar en esfuerzos de rescate destinados a prevenir muertes o reducir la gravedad de las lesiones. La exposición a eventos tan traumáticos distingue a estos profesionales de la mayoría de las demás ocupaciones.

El estrés, según Martín & Rodríguez (Estrés de los intervinientes en Emergencias, 2016, pag. 5), una reacción natural del cuerpo ante situaciones desafiantes puede tener tanto aspectos positivos como negativos en la vida diaria. Activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona puede tener efectos beneficiosos. Se refiere a la capacidad de un individuo para utilizar todos los recursos corporales de manera efectiva para responder rápida y adecuadamente a diversas situaciones. Sin embargo, el estrés excesivo y prolongado agota los recursos, lo que lleva al individuo a manifestar reacciones nocivas o negativas. En tales casos, dificulta, en lugar de facilitar, la adaptación a circunstancias difíciles.

Pudiéndose exteriorizar este impacto psicológico negativo en los trabajadores como “*trastorno de angustia aguda, ansiedad y depresión, trastorno de estrés postraumático (TEPT) y trastornos por uso/dependencia de sustancias*” (Mao et al., Psychological impacts of disaster on rescue workers: A review of the literature, 2018, introduction section).

Haugen et al., en el año 2012, dentro de su artículo publicado en Clinical Psychology Review, concretamente, en su introducción, nos afirma que “*numerosas investigaciones han demostrado que estos tipos de exposición aumentan la probabilidad de sufrir trastorno de estrés postraumático (TEPT), otros trastornos psiquiátricos y agotamiento*”.

Según la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, en su Guía Didáctica de Intervención Psicológica en Catástrofe, se establece una relación del estrés con la naturaleza de las tareas que implican las distintas funciones que ejercen los servicios de auxilio en una emergencia. Estos factores estresantes pueden originarse de:

- Restricciones temporales, especialmente cuando está en juego la vida de la víctima.
- Sobrecarga de responsabilidad; especialmente para aquellos con roles de supervisión o liderazgo, enfrentando múltiples tareas, todas con alta prioridad, que necesitan ser abordadas simultáneamente sin la posibilidad de delegar.
- Exigencias físicas. Las labores de rescate demandan esfuerzo físico y resistencia para trabajar durante largos periodos en condiciones adversas.
- Requerimientos mentales. El trabajo demanda juicio preciso, claridad de pensamiento y habilidades para tomar decisiones exactas, priorizar tareas y actuar en situaciones caóticas.
- Exigencias emocionales. Los trabajadores se enfrentan a estímulos traumáticos y a víctimas bajo estrés. Deben mantener el control emocional para poder desempeñarse adecuadamente. Asimismo, deben tomar decisiones difíciles y trabajar en medio de emociones intensas como la ira o el miedo.
- Limitaciones de recursos, como escasez de personal o equipamiento.

Igualmente, la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes, 2021, pag. 4), nos indica que la exposición a eventos estresantes puede desencadenar una variedad de reacciones, que pueden ser categorizadas como:

- Reacciones físicas, suelen ser las primeras en manifestarse en situaciones de estrés agudo, como pueden ser la aceleración del ritmo cardíaco y/o respiratorio, aumento de la presión arterial, náuseas, trastornos digestivos, diarrea, pérdida de apetito, sudoración o escalofríos, temblores musculares o, incluso, insomnio.
- Reacciones comportamentales y sociales como el aislamiento de la familia o amigos debido a la percepción de falta de comprensión o para protegerlos de ciertos aspectos del trabajo, aumento en el consumo de alcohol, drogas o tabaco, hiperactividad, dificultad para relajarse, episodios de llanto, etc.
- Reacciones cognitivas como recuerdos recurrentes del evento, sueños perturbadores relacionados con el evento o experiencias traumáticas, confusión, problemas de concentración, desorientación, pensamientos negativos e intrusivos sobre el suceso y uno mismo (incluidos pensamientos suicidas), ralentización del pensamiento, amnesia retrograda y selectiva.
- O, reacciones emocionales como la identificación intensa con las víctimas, tristeza, cambios de humor, depresión, apatía, preocupación por la salud de los demás, sentimientos de impotencia, vulnerabilidad, inadecuación, emociones amortiguadas, temor a perder el control, irritabilidad, agresividad, etc.

Se considera que todas estas reacciones son normales e incluso inevitables dada la exposición a un evento tan estresante como un desastre. Por lo general, estas reacciones duran semanas o meses y disminuyen gradualmente con el tiempo, el apoyo familiar y de amigos, así como la capacidad para hablar sobre el evento y su significado. Sin embargo, en algunos casos, los síntomas no disminuyen por sí solos y pueden persistir, lo que podría indicar el desarrollo del Trastorno de Estrés Postraumático.

En cuanto a la definición de trastorno de estrés postraumático, los autores Acuña Conejero, S. S., Aguado Márquez, N. M., Álvarez Casado, J., & Amores Tola, R. (Estrés post-traumático en la atención de emergencias y rescates, 2022, introducción) expone que es una afección psiquiátrica categorizada como trauma y trastornos relacionados con el estrés. Un requisito esencial implica: estar expuesto a la muerte, lesiones graves o violencia sexual, ya sea real o amenazada, a través de la experiencia directa del evento; ser testigo directo del evento que les sucedió a otros; enterarse de que un familiar cercano o un amigo experimentó el evento traumático; o exposición repetida y extrema a detalles perturbadores del incidente traumático.

Esta experiencia angustiosa debe estar asociada con una variedad de síntomas clínicos, incluidos pensamientos invasivos recurrentes (como recuerdos o sueños angustiosos), reacciones disociativas como revivir el incidente traumático, respuestas físicas intensas... evitación de recordatorios y cambios negativos en el pensamiento y el estado de ánimo. Asimismo, puede haber cambios significativos en el estado de alerta y la capacidad de respuesta, como irritarse o enfurecerse fácilmente sin causa, tener comportamientos imprudentes, hipervigilancia, dificultad para concentrarse, alteraciones del sueño...

Poniendo de manifiesto este mismo autor *“la existencia de una relación entre el desarrollo de TEPT y la pertenencia al colectivo de profesionales de emergencia y de rescates, además de identificar una serie de factores de vulnerabilidad y potenciales factores psicosociales modificable”* (Acuña Conejero et al., Estrés post-traumático en la atención de emergencias y rescates, 2022, discusión).

Lerías, D., & Byrne, M. K. en su artículo publicado, en el año 2003, sobre los síntomas y predictores del trauma vicario, establece que la angustia postraumática no se limita únicamente a la víctima. También, presenciar un suceso, tener que escuchar relatos explícitos de un suceso traumático o incluso tener conocimiento explícito de un suceso. El trauma indirecto o vicario se ha definido de diversas maneras y ha recibido muchos nombres diferentes, como victimización secundaria, victimización por contacto, fatiga por compasión y estrés traumático secundario. Definiéndola como la respuesta de aquellas personas que han sido testigos, han sido objeto de conocimiento explícito o han tenido la responsabilidad de intervenir en un hecho gravemente angustioso o trágico.

Asimismo, establece que el criterio esencial para el diagnóstico de estrés postraumático es la exposición de la persona a un evento traumático. Considerando que los sentimientos de horror, miedo e impotencia están relacionados con el nivel de angustia experimentado. Reflejándose, en un estudio realizado por este autor, que el personal de emergencia, el que tuvo mayor exposición a incidentes críticos, reportó más síntomas disociativos y mayores dificultades psicológicas.

También establece como característica del estrés postraumático, la evitación de recuerdos del evento y un mayor retraimiento social. Aunque indica que este síntoma no se refleja en todas las personas que están expuestas indirectamente a un evento traumático.

Por lo tanto, al presenciar o tratar a víctimas gravemente heridas o fallecidas, los profesionales pueden experimentar **trauma vicario**. Siendo algunas de las manifestaciones de este trauma:

- Estrés emocional: debido a la urgencia de la situación, la gravedad de las lesiones y el riesgo de pérdida de vidas humanas, el trabajo de auxilio en accidentes de tráfico puede ser altamente estresante pudiendo incluso aumentar la ansiedad de los trabajadores.

- Fatiga y agotamiento: la asistencia en accidentes de tráfico puede ser físicamente difícil y mentalmente agotadora, especialmente en situaciones de emergencia prolongadas o con muchas víctimas. La fatiga y el agotamiento pueden afectar negativamente la capacidad de los profesionales para tomar decisiones rápidas y efectivas y brindar atención de alta calidad.
- Desafíos de comunicación: Los profesionales pueden enfrentar desafíos de comunicación en la escena del accidente, particularmente si las víctimas están en estado de shock o si hay barreras idiomáticas. La falta de comunicación efectiva puede dificultar la evaluación de las necesidades de atención médica y la coordinación de la respuesta de emergencia.
- Impacto en la vida personal: Los accidentes de tráfico puede tener un impacto significativo en la vida personal de los profesionales, incluida la dificultad para desconectar del trabajo, el estrés relacionado con el trauma y la preocupación por el bienestar de las víctimas. Esto puede afectar las relaciones interpersonales, la salud mental y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

También, Martín, C., & Rodríguez, E. (Estrés de los intervinientes en Emergencias, 2016, pag. 11) establece que, en ocasiones, y de manera posiblemente excepcional, puede ser necesario que los profesionales involucrados en situaciones de emergencia busquen ayuda profesional para abordar el impacto que su participación en dichas situaciones puede haber tenido en ellos. Es importante estar atentos a los siguientes indicadores y contar con la capacidad para responder a posibles secuelas psicopatológicas:

- Si la intensidad de los síntomas no disminuye después de 4-6 semanas.
- Si los síntomas muestran una tendencia a aumentar o intensificarse con el tiempo.
- Si se observan cambios significativos en la personalidad.
- Si se experimentan dificultades importantes en el entorno laboral, familiar y social.

## **5.2 Riesgos psicosociales en la comunicación de malas noticias.**

Considerando otra función realizada por los miembros de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales, quienes no solo se ocupan de prestar ayuda en las carreteras, sino también de comunicar a los familiares directos el fallecimiento de una víctima de accidentes de tráfico, esto último podría implicar riesgos psicosociales adicionales.

Teniendo en cuenta a Bernardo, Y., & Brunet, N. (Comunicación de Malas Noticias, 2010, pag. 1), los profesionales de respuesta a emergencias, durante sus carreras, están expuestos al sufrimiento de las personas y aprenden a gestionar situaciones complejas donde la seguridad personal y la de los demás está en riesgo. Esta exposición puede conducir a un cierto nivel de desensibilización hacia el dolor y la angustia de aquellos a quienes ayudan. Sin embargo, dar

noticias difíciles todavía se percibe como una de las tareas más desafiantes para estas personas.

Sin la capacitación adecuada, resulta extremadamente difícil manejar esta responsabilidad de manera efectiva, a menudo dependiendo de las habilidades personales del comunicador. Además, el aumento de los niveles de estrés durante dicha comunicación puede tener efectos psicofisiológicos significativos, lo que lleva a una disminución de la confianza y la eficacia en la comunicación. Un estudio de 1995 realizado por la Federación Europea de Víctimas de Accidentes de Tráfico destacó las principales necesidades expresadas por los afectados: dan prioridad a que una persona cualificada y competente en esta tarea les informe sobre la muerte de sus seres queridos.

Igualmente establece que antes de iniciar la comunicación, el profesional experimenta un aumento en su estado de activación debido a expectativas relacionadas con causar dolor, recibir una respuesta hostil y temores personales sobre la enfermedad y la muerte. También, existe el temor de no saber cómo impactará la noticia en el destinatario y cuál será su reacción. Cuando se lleva a cabo de manera efectiva, es importante que el comunicador actúe como un vehículo neutral para transmitir mensajes en lugar de ser responsable de cualquier ansiedad causada por el mensaje en sí. El objetivo principal es minimizar la ansiedad tanto del comunicador como del receptor mediante una "actitud calmante". La exposición limitada a experiencias relacionadas con la muerte puede afectar el enfoque empático y los mecanismos de afrontamiento de los comunicadores durante estas interacciones. La participación de un intérprete puede resultar beneficiosa; sin embargo, se debe considerar cuidadosamente la proximidad emocional al seleccionar a alguien que no sea parte de la familia. Asimismo, factores como la edad influyen en la determinación del impacto potencial, y el duelo de los padres tiene implicaciones sustanciales debido a escenarios de supervivencia imprevistos que conducen a procesos de traumatización potencialmente indirectos.

Como vemos, cuando un profesional debe comunicar una mala noticia, como un diagnóstico grave o un resultado negativo, enfrenta una serie de riesgos psicosociales asociados al emisor. Pudiendo incluir los siguientes riesgos resultante de ello:

- Angustia emocional y estrés: La perspectiva de tener que comunicar una mala noticia puede generar angustia emocional en el profesional. Puede experimentar ansiedad, tristeza o incluso miedo ante la reacción del receptor y la carga emocional que conlleva la situación. Esta tarea puede ser altamente estresante y agotadora. Requiere concentración, empatía y habilidades de comunicación efectivas, lo que puede agotar emocionalmente al profesional, especialmente si se enfrenta a situaciones difíciles con frecuencia.
- Dificultades para establecer límites emocionales: Los profesionales de la salud pueden tener dificultades para establecer límites emocionales saludables al comunicar malas

noticias. Pueden absorber las emociones negativas del receptor y llevar el peso emocional de la situación consigo mismo, lo que puede afectar su bienestar psicológico.

- Trauma secundario: La exposición repetida a situaciones emocionalmente difíciles, como comunicar malas noticias, puede llevar al desarrollo de trauma secundario en el profesional. Esto se refiere a la experiencia de síntomas similares al trastorno de estrés postraumático debido a la exposición continua al sufrimiento de los demás.

### **5.3 ¿Cómo mitigar los riesgos?**

Las reacciones durante el auxilio o vivencia de un desastre como es una accidente de circulación o como transmitir una mala noticia *“pueden diferir de unos colectivos a otros, tanto cualitativa como cuantitativamente, dependiendo sobre todo del tipo de tareas que se realicen en la emergencia y del grado de preparación, entrenamiento y experiencia que se tenga”* (Dirección General de Protección Civil y Emergencias, Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes, 2021, pag. 5).

Por añadidura, indica que las diferencias en sus respuestas están influenciadas por su formación y experiencia. En los individuos más jóvenes y menos experimentados, hay un "período sensitivo inicial" caracterizado por un breve estado de confusión, olvido temporal de acciones necesarias, repetición automática de gestos inútiles y una tendencia a reunirse e imitar a otros en lugar de dispersarse para llevar a cabo algo. realizar la tarea asignada. Afortunadamente, este período es de corta duración y da paso a que resurjan comportamientos adaptativos. Entre los rescatistas más experimentados y con una amplia formación, aunque también experimentan un fuerte impacto emocional cuando se enfrentan a la devastación, las bajas y el sufrimiento de los heridos en situaciones de desastre; exhiben una reacción inicial fugaz que puede estar mal expresada pero que no indica susceptibilidad a perder el control emocional. Estas reacciones resultantes de una intensa agitación emocional en medio de condiciones catastróficas pueden mitigarse mediante un entrenamiento conductual habitual que conduzca a una aplicación espontánea y casi automática a pesar de las interrupciones causadas por erupciones emocionales que afectan la claridad o potencialmente retrasan los procesos de toma de decisiones.

En los objetivos de la investigación realizada por los autores Acuña Conejero, S. S., Aguado Márquez, N. M., Álvarez Casado, J., & Amores Tola, R. (Estrés post-traumático en la atención de emergencias y rescates. Medicina y Seguridad del Trabajo, 2022), se encontraba *“el manejo preventivo del estrés postraumático, de cara a conocer las estrategias eficaces y eficientes de prevención encaminadas a fortalecer habilidades emocionales y cognitivas en individuos que estuvieran expuestos a situaciones que les pudieran causar potencialmente un TEPT.”* Y entre los parámetros estudiado se llegó a la conclusión que *“aquellos que recibieron psicoeducación obtuvieron mejores puntuaciones en participación social, bienestar, capacidad para manejar su salud mental y algunos objetivos secundario”*.

Desde el punto de vista de Pérez, M. J., & Rodríguez, N. (Estrategias de afrontamiento: Un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja, 2011, pag. 18), las estrategias de afrontamiento se pueden clasificar de dos maneras complementarias: una se centra en la resolución de problemas, con el objetivo de modificar y cambiar la situación para que sea menos amenazante para el individuo, mientras que la otra implica gestionar las emociones reduciendo las respuestas emocionales negativas a situaciones estresantes. La forma en que una persona aborda una situación depende en gran medida de los recursos disponibles para afrontar los desafíos y demandas de la vida.

A su vez, establecen seguir una serie de pasos antes, durante y posteriormente a una emergencia o desastre, enfocándonos, según las características de nuestra investigación, en las siguientes:

Antes de una emergencia, es crucial tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Capacitación:** La formación es fundamental. Aparte de los conocimientos necesarios para realizar las tareas durante la emergencia, es importante dotar a los intervinientes de herramientas para manejar situaciones críticas y mecanismos para enfrentar el estrés. Esto tiene dos objetivos principales: proporcionar una atención integral a los afectados por la emergencia, aliviando su sufrimiento físico y psicológico, e identificar tempranamente las reacciones al estrés y los mecanismos para manejarlo adecuadamente, evitando sus efectos negativos.
2. **Información y normalización:** Todos los intervinientes deben ser informados y estar preparados para las reacciones que podrían experimentar durante y después de la emergencia. Esto les permite aceptar y manejar el estrés de manera más efectiva.
3. **Cohesión grupal:** Es importante fomentar la creación de grupos de trabajo cohesionados que brinden apoyo mutuo. Esto puede lograrse mediante encuentros formales e informales, ejercicios prácticos, participación en proyectos, identificación temprana de conflictos y reconocimiento del trabajo realizado.

Durante la emergencia:

1. **Rotación de roles:** Se recomienda rotar a los intervinientes entre diferentes puestos de actividad para distribuir la carga emocional de manera equitativa. Es importante identificar las tareas que pueden tener un impacto emocional significativo y decidir si conviene que el personal las realice.
2. **Espacio de relajación:** Los intervinientes necesitan un espacio libre de estrés donde puedan desconectar y recuperarse emocionalmente durante los períodos de descanso.



3. Manejo de conflictos: Es fundamental identificar y resolver los conflictos que puedan surgir entre los intervinientes o con los responsables de la emergencia.
4. Apoyo mutuo: Promover el compañerismo y el apoyo entre los grupos de intervención contribuye a una mejor cohesión y desempeño del equipo.
5. Reconocimiento del esfuerzo: Reconocer y valorar el trabajo realizado por los intervinientes fortalece su autoestima y confianza en sí mismos.
6. Encuentros grupales: Es recomendable organizar reuniones diarias para discutir aspectos técnicos y emocionales de la intervención, proporcionando un espacio seguro para expresar sentimientos y reacciones.

#### Después de la emergencia:

1. Análisis y apoyo: Es importante analizar el impacto emocional en los intervinientes, normalizar sus reacciones y proporcionar mecanismos de afrontamiento adecuados. Se debe estar atento a la necesidad de ayuda complementaria.
2. Evaluación del estrés: Se puede realizar un cuestionario para medir los niveles de estrés de los intervinientes, lo que facilita la identificación de posibles síntomas.
3. Sesiones de debriefing: Se puede llevar a cabo una sesión estructurada de debriefing para ayudar a los intervinientes a procesar sus experiencias y prevenir posibles secuelas psicológicas. Los objetivos incluyen aliviar el estrés, facilitar el apoyo grupal y normalizar las reacciones emocionales.

Igualmente, la Dirección General de Protección civil y Emergencias (Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes, 2021, pág. 8), en su **Programa de atención al trauma en la organización** sigue los mismos pasos que los autores anteriores, para que la prevención del estrés sea realmente eficaz, prestando una atención continuada a los trabajadores que intervienen en las emergencias a medio y largo plazo, y añadiendo la realización de un seguimiento. Los puntos más importantes de este programa son:

#### Prevención primaria:

1. Selección, información y formación inicial antes del incidente crítico. Este enfoque tiene como objetivo equipar a los trabajadores con los conocimientos y habilidades necesarios para enfrentar eficazmente un incidente crítico o traumático.

Prevención secundaria durante el desastre:

2. Gestión de la crisis. Esta etapa se centra en satisfacer las necesidades inmediatas del personal y la organización, que pueden incluir tanto la provisión de apoyo psicológico inicial individual como la realización de sesiones de defusing.

Intervención psicológica después de las primeras 48-72 horas:

3. Debriefing entre pares. Reconoce los aspectos operativos y organizacionales del trauma, brindando una oportunidad temprana para que los empleados más afectados den sentido a su experiencia.
4. Debriefing psicológico: Esta etapa implica un análisis más profundo del trauma, donde se exploran a fondo los aspectos emocionales y cognitivos, y se realiza una evaluación continua de las necesidades individuales.

Intervención psicológica a medio y largo plazo:

5. Asesoramiento psicológico o psicoterapia: Se ofrece a las personas que lo necesitan para abordar de manera más profunda y prolongada las secuelas emocionales del trauma.

Seguimiento:

6. Revisión y evaluación: Se realiza un seguimiento de los casos individuales para garantizar que se mantenga el progreso y para identificar posibles reacciones retardadas. También, se evalúa el coste/beneficio del programa en su conjunto.

Respecto a la comunicación de malas noticias, Bernardo, Y., & Brunet, N. (Comunicación de Malas Noticias, 2010), indica que es importante prestar atención a la comunicación no verbal en entrevistas de malas noticias, enfatizando las miradas positivas y de apoyo, el tacto reconfortante, la calidad de la voz que muestra empatía y el lenguaje corporal que expresa interés. Al afrontar este tipo de comunicación a nivel cognitivo pueden surgir pensamientos improductivos mientras que a nivel fisiológico aparece la respuesta de lucha o huida. El profesional debe considerar posibles reacciones emocionales que podrían servir como señales de advertencia de trastornos psicológicos como alteraciones del sueño, cambios en los hábitos alimentarios, conductas de evitación y condiciones potencialmente más graves como ataques de ansiedad o fatiga por compasión.

Por tanto, para mitigar los riesgos asociados a este trauma y promover el bienestar emocional y mental, es importante tener en cuenta:

1. Autoconciencia.

Ser capaz de reconocer las propias reacciones emocionales y físicas ante el sufrimiento de los demás. Es decir, ser consciente de cómo te afecta las situaciones vividas en tu trabajo para que te puedan ayudar a tomar medidas preventivas.

2. Límites profesionales.

Saber establecer una línea que delimite tu vida profesional de tu vida personal para desconectar.

3. Apoyo social.

Tener el apoyo de compañeros, superiores u otros profesionales de la salud mental con los que compartir experiencias y preocupaciones.

4. Prácticas de autocuidado.

Establecer tiempo para dedicarlo a actividades que ayuden a relajarse, recargar pilas, desconectar...

5. Supervisión de un especialista y terapia personal.

Buscar una supervisión clínica de forma regular que pueda orientarte, apoyarte y ofrecerte perspectivas adicionales sobre cómo manejar situaciones difíciles.

6. Educación continua.

Establecer una continua actualización de las prácticas en el manejo de estas situaciones.

7. Desarrollo de habilidades de afrontamiento.

También es fundamental aprender a llevar a la práctica la teoría establecida con la educación continua. Por ejemplo, realizar una respiración profunda, una visualización, la reestructuración cognitiva, etc., pueden ser técnicas efectivas para afrontar el estrés y angustia emocional.

#### **5.4 Cuestionario para evaluar la situación actual de los EISV.**

Un cuestionario de riesgos psicosociales es una herramienta utilizada para evaluar diferentes aspectos relacionados con el bienestar psicológico y social de los individuos en el ámbito laboral. Este tipo de cuestionario suele incluir preguntas que exploran aspectos como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, el apoyo social en el trabajo, la claridad de los roles, entre otros.

La finalidad principal de este instrumento es identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de los agentes pertenecientes a los EISV, así como las posibles repercusiones en la salud mental y física que han podido experimentar en el desempeño de sus funciones.

La información obtenida a través del cuestionario puede utilizarse para implementar o diseñar medidas preventivas y de intervención que promuevan un ambiente laboral saludable y seguro.

El cuestionario de riesgos psicosociales queda registrado en el Anexo I del presente documento.

## 6 RESULTADOS.

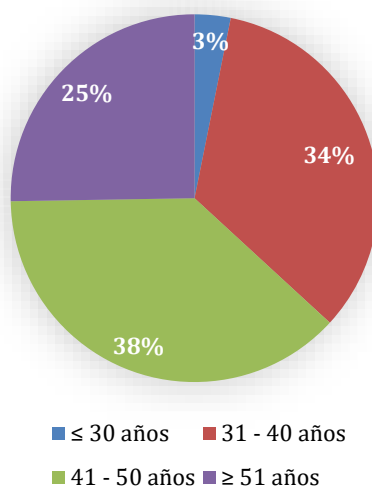
### **6.1 Análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario de riesgos psicosociales compartido:**

Los participantes fueron reclutados mediante la difusión aleatoria del cuestionario (ver Anexo I), basándose en su voluntad de participar y garantizando el anonimato en la recopilación de información. Estos participantes son actualmente miembros de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales (EISV) de la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil.

El cuestionario diseñado se propagó con éxito, permitiendo recopilar información personal de 95 profesionales distribuidos por toda España. A nivel individual, se solicitó la siguiente información:

- Edad.
- Antigüedad como agente de la Dirección General de la Guardia Civil.
- Antigüedad como agente de la Unidad de Investigación de Seguridad Vial.
- Provincia donde se encuentra ubicado su actual Equipo de Investigación de Siniestros Viales.

La edad promedio de los participantes fue de 43 años, con edades que oscilaron entre los 28 y 60 años. El grupo de edad con mayor representación fue el de 31 a 40 años, con un 38% (ver Ilustración 1).



*Ilustración 1. Edad de los participantes.*

Por un lado, en cuanto a la experiencia como profesionales dentro del Cuerpo de la Guardia Civil, se encontró que solo el 9% de los individuos que componen la totalidad de la muestra tenía menos de 5 años de antigüedad (ver Ilustración 2). Y, por otro, teniendo presente la antigüedad de los profesionales como componentes pertenecientes a Unidades de Investigación de Seguridad Vial, el análisis de la muestra reveló que solo el 20% tenía menos de 1 año de experiencia (ver Ilustración 3).

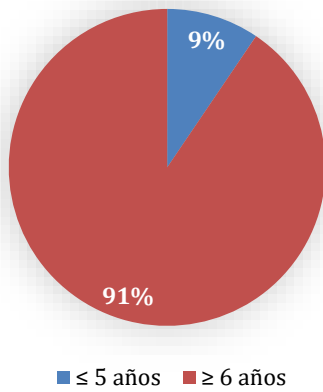


Ilustración 2. Antigüedad dentro de la Guardia Civil.

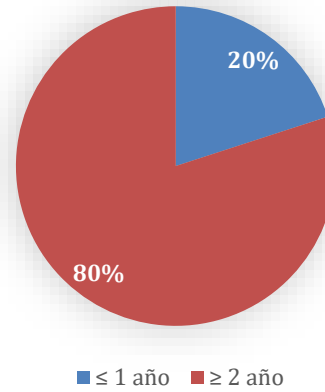


Ilustración 3. Antigüedad dentro de los EISV.

Con relación a la ubicación geográfica de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales de los participantes, se observó que el 17% estaba ubicado en la provincia de Madrid, en comparación con una media del 2.54% en otras provincias de España (ver Ilustración 4). Las Comunidades Autónomas con mayor representación en la encuesta fueron Madrid, Andalucía y Castilla y León, respectivamente (ver Ilustración 5).

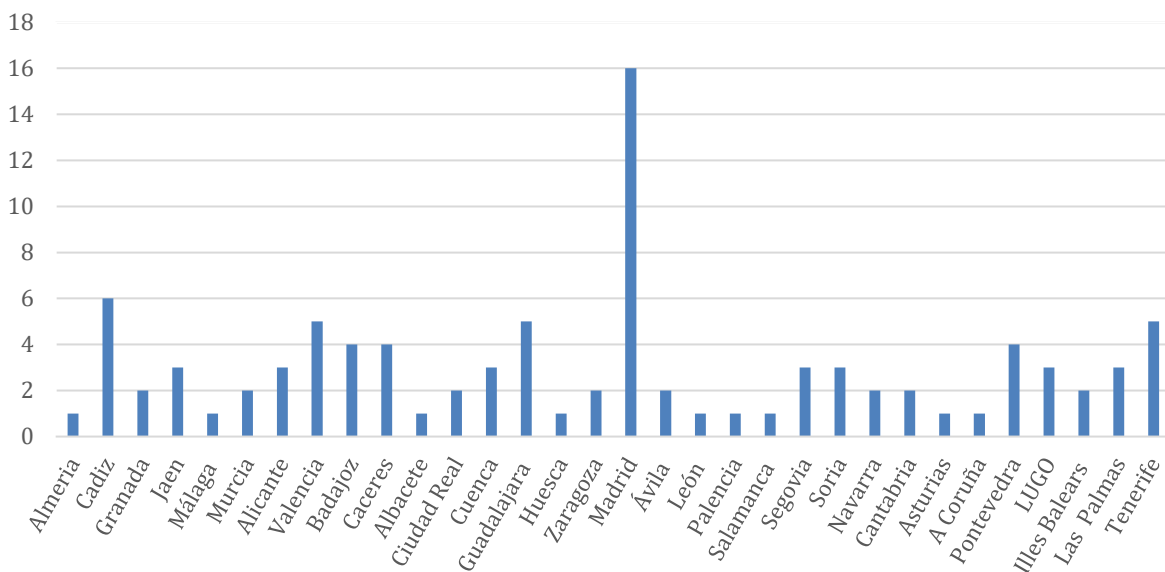


Ilustración 4. Participantes por Provincias

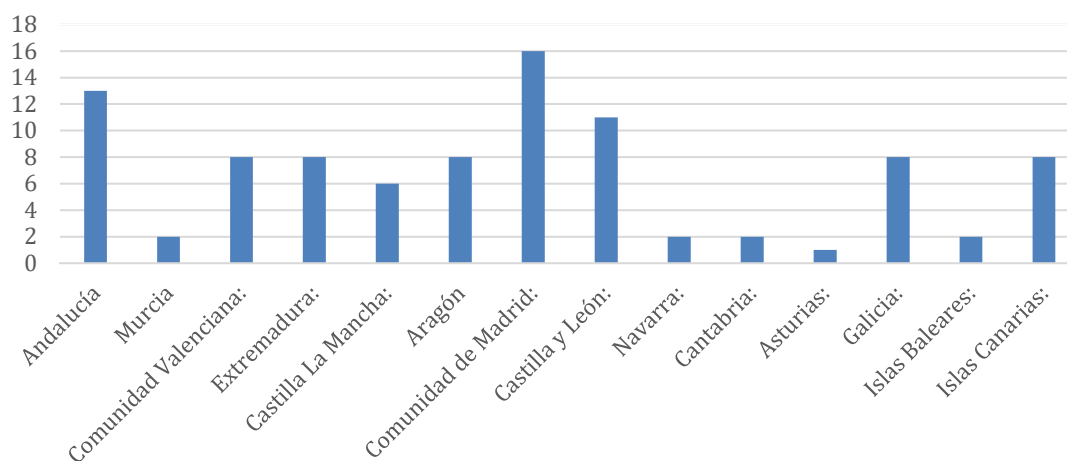


Ilustración 5. Participantes por Comunidades Autónomas.

### Análisis cuantitativo de los resultados.

Las preguntas de este estudio fueron seleccionadas por el autor del documento considerando la información recopilada en los puntos 6.1, 6.2 y 6.3. El objetivo fue obtener opiniones y resultados psicológicos de profesionales que trabajan en Equipos de Investigación de Siniestros Viales (EISV).

A los participantes se les preguntó si en algún momento se sintieron agobiados o desbordados al iniciar su carrera en un EISV. Ofreciéndoles como posibles factores consecuentes: la inexperiencia; las exigencias externas; o, la carga de trabajo.

Respecto a los datos recopilados, se observó que solo el 9,47% no experimentaron la anterior sensación.

Por lo que corresponde al porcentaje restante, el 3,15% asoció el agobio o el desborde experimentado a otros factores distintos a los ofrecidos. Mientras que el 87,36% restante sí relacionó la sensación experimentada a las tres opciones aportadas. Siendo los datos recopilados muy similares. Con 53 votaciones, la sensación estuvo relacionada a la carga de trabajo. Con 46 votaciones, la sensación estuvo relacionada con la inexperiencia en las funciones. Y, con 41 votaciones, a las exigencias externas de tener que realizar los trabajos en poco tiempo (Ilustración 6).

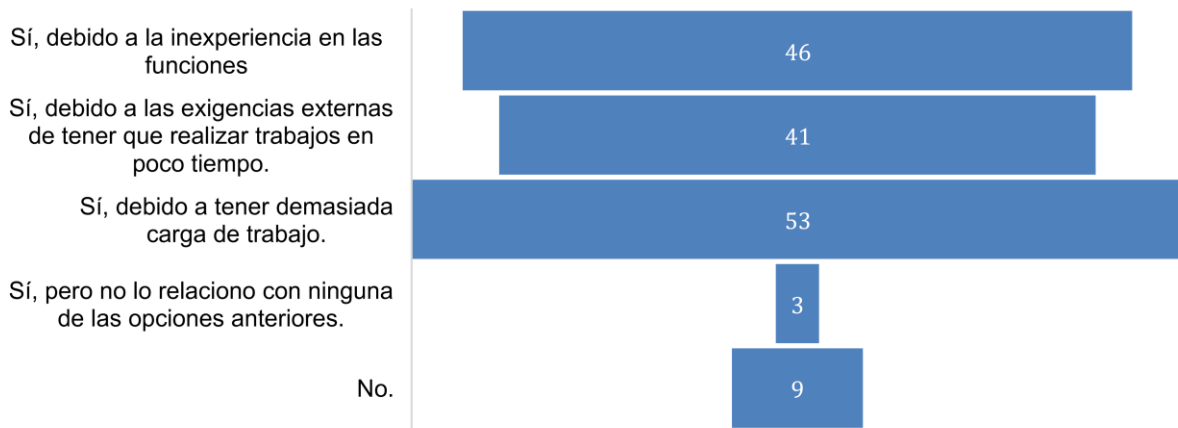


Ilustración 6. Sensación de agobio o desbordado.

Gracias a los datos recopilados en otra de las preguntas del cuestionario, se obtuvo información respecto a la influencia que pudo tener en los agentes intervinientes, la comunicación de una mala noticia.

De todos los agentes participantes en la muestra, un 80,4% estuvieron presente o llevaron a cabo, por sí mismo, la comunicación de una mala noticia. Y, dentro de este porcentaje, el 90,52% de los profesionales lo hicieron durante su primer año como agente perteneciente a un EISV.

Dentro del porcentaje de la muestra que sí estuvieron presentes o llevaron a cabo tal comunicación, un 15% no experimentó nerviosismo ni agobio previamente a la comunicación frente al 85% que sí.

De este último porcentaje, un 77% de la muestra asoció como motivo principal de tal sensación el pensar en el dolor que iban a sentir los familiares tras llevar a cabo tal comunicación, un 18% a la inexperiencia, y, por último, un 5%, a otras circunstancias (Ilustración 7).

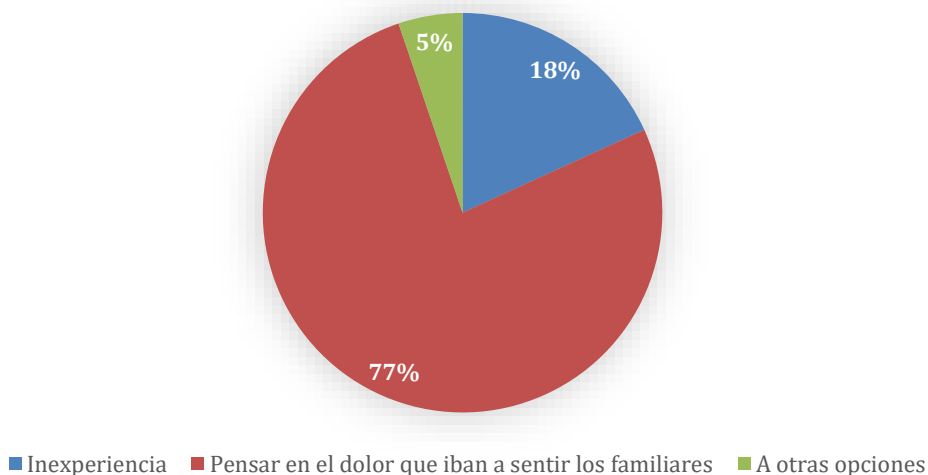


Ilustración 7. Motivo principal de experimentar nerviosismo u agobio momentos previos a la comunicación de una mala noticia.



En otra cuestión se obtuvo que el 73,4% de los agentes que habían llevado a cabo la comunicación de una mala noticia o habían estado presentes, volvió a pensar, días o semanas posteriores, en el momento en el que se llevó a cabo dicha comunicación. Además, el 70% de los agentes consideró de utilidad para llevar a cabo esta función, haber tenido al lado a otro profesional, con bastante experiencia, con el cual aprender a cómo realizar tal comunicación, correctamente o de mejor forma tras su inexperiencia en este tipo de funciones.

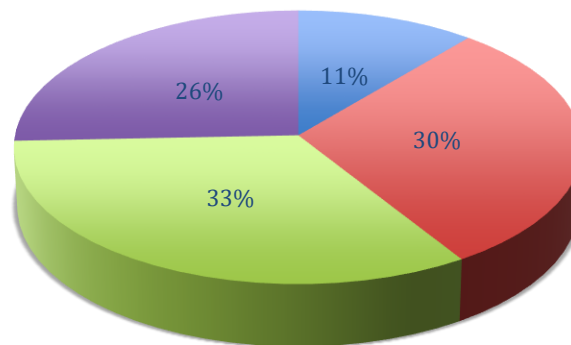
Respecto a la función de acudir a un siniestro vial y tener que realizar una investigación, se recopiló información sobre la sensación experimentada de los agentes durante sus primeros 12 meses como agentes pertenecientes a un EISV.

A través de los datos recopilados se observa que el 71,57% de los participantes pasó por algunas de las siguientes situaciones:

- Dificultad en consultar a otro compañero más experto, cómo realizar un trabajo concreto o cómo afrontar su investigación, por falta de confianza o sentimiento de vergüenza.
- Sensación de preocupación, por no tener a una persona más experta a quien consultar como realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, debido a ser los únicos de servicio y ser ambos inexpertos en esa función.
- Llevar a cabo tareas o responsabilidades propias del EISV, sin tener la certeza de si estaba haciendo lo correcto o no.
- O, haber realizado una tarea o responsabilidad propia del EISV, aun sabiendo que no era agradable para ellos o con la que no se sentían cómodos.

Frente al anterior porcentaje, el 28,42% restante manifestó no haber sentido ninguna de las opciones facilitadas.

Teniendo en cuenta el porcentaje que sí experimentó algunas de las situaciones anteriores: el 33% de las respuestas fue destinada a indicar el haber llevado a cabo tareas o responsabilidades propias del EISV, sin tener la certeza de si estaba haciendo lo correcto o no; el 30% haber sentido preocupación, por no tener a una persona más experta a quien consultar como realizar un trabajo concreto o cómo afrontar su investigación, debido a ser los únicos de servicio y ser ambos inexpertos en esa función; el 26% haber realizado una tarea o responsabilidad propia del EISV, aun sabiendo que no era agradable para ellos o con la que no se sentían cómodo; y, el 11% haber tenido dificultad en consultar a otro compañero más experto cómo realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, por falta de confianza o sentimiento de vergüenza. (Ilustración 8).



- Dificultad en consultar a otro compañero más experto cómo realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, por falta de confianza o sentimiento de vergüenza.
- Preocupación, por no tener a una persona más experta a quien consultar como realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, debido a ser los únicos de servicio y ser ambos inexpertos en ese función.
- Llevar a cabo tareas o responsabilidades propias del EISV, sin tener la certeza de si estaba haciendo lo correcto o no.
- Realizar una tarea o responsabilidad propia del EISV, aun sabiendo que no era agradable para mí o con la que no me sentía cómodo.

*Ilustración 8. Sensación experimentada al acudir a un siniestro vial y tener que realizar una investigación.*

De todos los participantes, se observa que el 78,94%, tras acudir a un accidente de tráfico con heridos graves o fallecidos, tuvieron algunas de las siguientes experiencias:

- Problemas para descansar a consecuencia de lo observado en el accidente.
- Soñar o haber vuelto a recordar la situación.
- Ganas de llorar o tristeza tras lo observado.
- Decidir de ocultar a la familia u amigos cercano, lo observado durante el servicio por haber tenido un impacto psicológico sobre el (ya sea a consecuencia del tipo de accidente, de los resultados, de la edad de las víctimas, etc.).
- Reducción de sus capacidades en la toma de decisiones.
- Seguir hablando sobre el accidente y/o los resultados tras haber pasado unos días.
- Necesitar hablar con otros compañeros sobre lo vivido, para sentirse más relajado.
- O, haber creído necesario la asistencia de un psicólogo por la afectación que le produjo lo observado en el accidente.

En vista del porcentaje que sí experimentó alguna de las situaciones facilitadas y que los participantes podían indicar haber experimentado varias o todas las experiencias descritas, se observó que las sensaciones más votadas, respectivamente, fueron: el haber tenido la necesidad de seguir hablando sobre el accidentes y/o los resultados tras haber pasado unos días o semanas; el haber tenido problemas para descansar a consecuencia de lo observado en el accidente; el haber soñado o haber vuelto a recordar la situación; el haber tenido la necesidad de hablar con otros compañeros sobre lo vívido, para sentirse más relajados; el haber tenido ganas de llorar o haber sentido tristeza tras lo observado; y, el haber tenido que tomar la decisión de ocultar a la familia u amigos cercano, lo observado durante el servicio por haber tenido un impacto psicológico sobre él (ya sea a consecuencia del tipo de accidente, de los resultados, de la edad de las víctimas, etc.) (Ilustración 9).

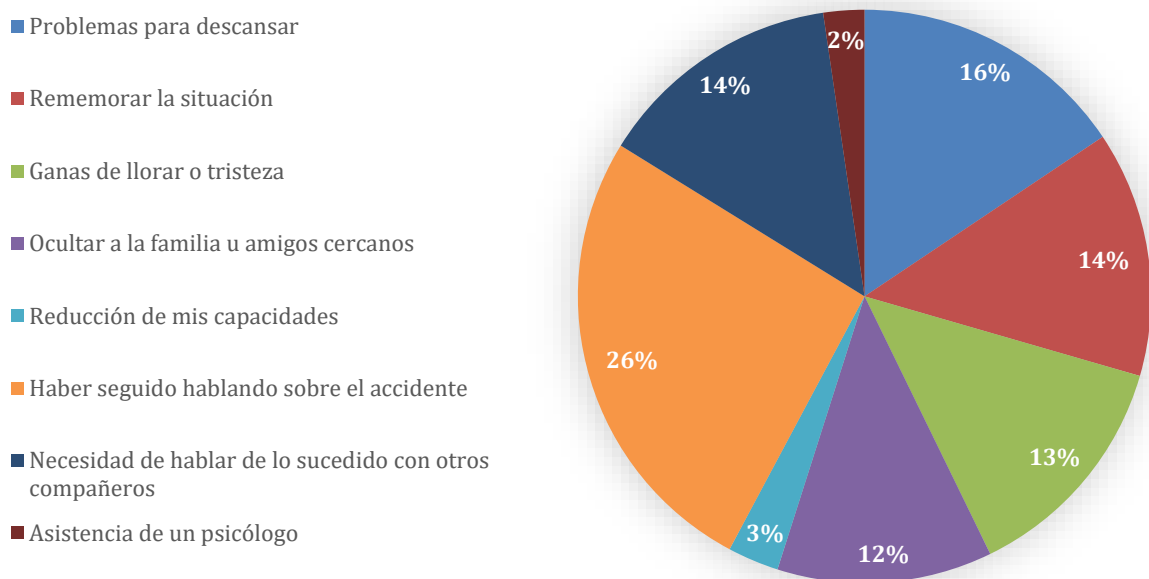


Ilustración 9. Sensación experimentada al acudir a un siniestro vial y tener que realizar una investigación.

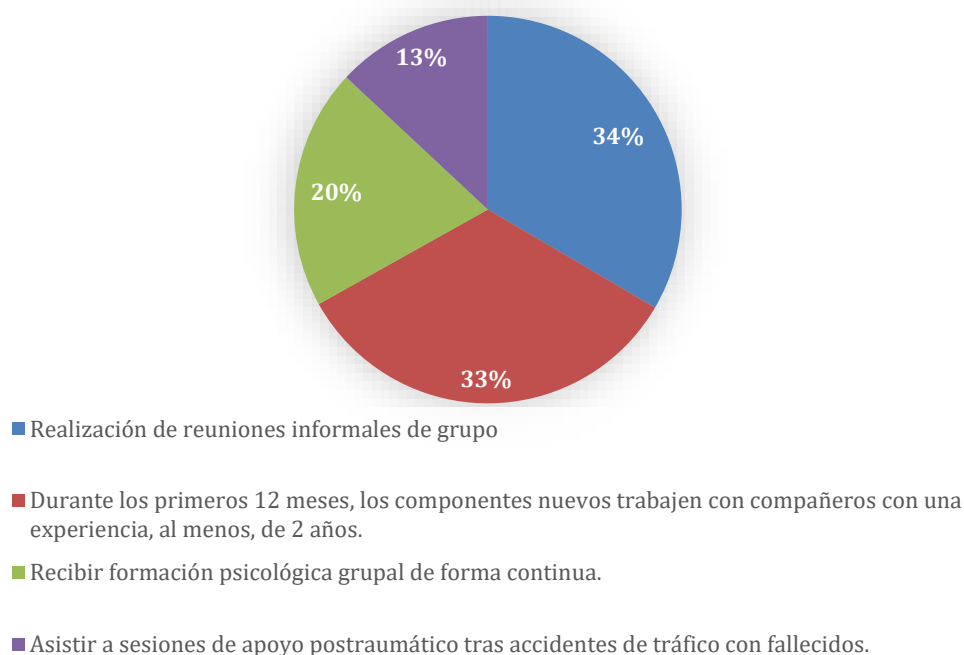
Actualmente, los agentes que realizan la formación interna para especializarse en la investigación de accidentes de tráfico llevan a cabo prácticas en las unidades durante un escaso periodo de 5 días laborables. Siendo difícil, en tan reducido tiempo, primero, poder plasmar en la actividad lo aprendido en la formación interna, y, segundo, poder aprender de los compañeros destinados como profesionales en los EISV.

Si a esta escasa formación con la que salen a la calle los nuevos agentes pertenecientes a los EISV, le sumamos la demanda de efectivos que las Unidades de Investigación de Seguridad Vial necesitan y de los cuales carecen, nos encontramos con situaciones en la que los profesionales actuantes tienen poca experiencia en la materia. Pudiendo provocar esto mayor inseguridad en la labor de la nueva actividad y, por lo tanto, las primeras situaciones de estrés.

Dentro del formulario, a consecuencia de los datos recopilados en algunas preguntas de opinión, se obtiene que un 97,90% de los participantes (93 agentes) no consideran suficiente

el actual periodo de prácticas tras la obtención del título como agente capacitante para pertenecer a un Equipo de Investigación de Siniestros Viales. Siendo en la actualidad, como hemos indicado anteriormente, un periodo de 5 días hábiles.

Igualmente, los encuestados consideraron de utilidad con un 33,33% de las votaciones, la realización de reuniones informarles de grupo, sobre todo, cuando llegan componentes nuevos, para fomentar la relación entre compañeros. Buscando con ello incentivar la confianza, el compañerismo, etc. Igualmente, como el mismo porcentaje anterior, se consideró útil que, durante los primeros 12 meses como componentes nuevos en la especialidad, se trabajase con compañeros cuya experiencia en la unidad fuese, al menos, de 2 años. Además, con un 20,09% de las votaciones se consideró positivo el recibir formación psicológica grupal, entre compañeros de unidad y especialistas psicólogos, de forma continua, para poder afrontar situaciones difíciles, sobrellevar la presencia de víctimas fallecidas, control de estrés, comunicación de fallecimientos a familiares, etc. Y, por último, con un 13,24%, asistir a sesiones de apoyo postraumático tras accidentes de tráfico con fallecidos (Ilustración 10).



*Ilustración 10. Opiniones de los encuestados sobre distintas acciones que pudieran ser de utilidad para la salud mental de los componentes pertenecientes a EISV.*

Teniendo en cuenta toda la información recopilada con los resultados del cuestionario, observamos que de toda la muestra de participantes (95 profesionales), un 10% no sintió ninguna derivación psicológica en la función de comunicar el fallecimiento de una víctima a los familiares y un 20% tras acudir a un accidente de tráfico con heridos graves o fallecidos.

Del porcentaje correspondiente que sí experimentó algunas de las sensaciones anteriormente descrita, se ha podido recopilar y destacar que:

- La inexperiencia en las funciones, las exigencias externas de tener que realizar trabajos en poco tiempo y la carga de trabajo son factores que han influido, principalmente, en los agentes, para experimentar la sensación de agobio o de desborde.
- Han tenido la sensación, en algún momento, de llevar a cabo tareas o responsabilidad sin tener la certeza de si están haciendo lo correcto, pudiendo estar relacionado a la inexistencia de una persona más experta, próxima, a quién consultar como realizar dicha tarea.
- Haber sentido nerviosismo u agobio previo a la comunicación del fallecimiento de una persona debido a pensar en el dolor que iban a sentir los familiares tras la comunicación de la mala noticia.
- Haber vuelto a pensar, días o semanas posteriores, en el momento en el que se llevó a cabo la comunicación de la mala noticia. Considerando los propios agentes participantes, como útil, haber tenido al lado a otro profesional con bastante experiencia que pudiera tomar él este rol y los agentes ir aprendiendo, poco a poco, tras oír y observar, a saber, cómo realizar la comunicación de la mejor forma.
- Haber tenido la necesidad de seguir hablado sobre un accidente y/o los resultados tras haber pasado unos días desde el suceso.
- O, haber tenido problemas para descansar a consecuencia de lo observado en el accidente.

Aunque no debemos olvidar, otros porcentajes de respuestas, también valorables para el análisis de las derivaciones psicosociales experimentadas como:

- Haber experimentado la realización de una tarea o responsabilidad propia que no era agradable para ellos o haber tenido dificultad en consultar a otro compañero más experto cómo realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, por falta de confianza o sentimiento de vergüenza.
- Haber sentido nerviosismo u agobio antes de realizar una comunicación del fallecimiento de una persona a consecuencia de su inexperiencia en este tipo de tareas.
- Haber soñado o haber vuelto a recordar un accidente de tráfico.
- Haber tenido la necesidad de hablar con otros compañeros sobre lo vivido en un accidente de tráfico, para sentirse más relajados.
- Haber tenido ganas de llorar o he sentido tristeza tras lo observado en un siniestro vial.

- Haber tenido que tomar la decisión de ocultar a la familia u amigos cercano, lo observado durante el servicio por haber tenido un impacto psicológico sobre el (ya sea a consecuencia del tipo de accidente, de los resultados, de la edad de las víctimas, etc.).
- O, aunque haya sido un porcentaje pequeño de la muestra, haber notado una reducción de sus capacidades en la toma de decisiones o haber creído necesario la asistencia de un psicólogo a consecuencia de la afectación que le pudo producir el accidente.

Teniendo en cuenta los posibles riesgos psicológicos que se pueden producir a consecuencia de los siniestros viales, los puntos que pueden ser importante para mitigar los riesgos y los resultados recopilados con el formulario compartido, se propone un nuevo sistema psicosocial de prevención y seguimiento que nos ayude, como prevencionista, primero, a establecer unas pautas para minimizar los riesgos, segundo, a conocer el estado de salud mental en el que se encuentran nuestros compañeros y en función de los resultados, poder ayudar a reestablecer el estado mental a un punto de equilibrio, y, tercero, realizar un seguimiento de la evolución de los implicados.

## **6.2 Nuevo sistema psicosocial de prevención y seguimiento.**

Por todo lo anterior, y al igual que otros autores mencionados en el desarrollo de este documento, vamos a dividir nuestro sistema en los siguientes puntos, llevando a la práctica muchos de los objetivos mencionados para mitigar las derivaciones psicosociales que pueden experimentar los profesionales:

1. Momentos previos a la sucesión del evento.
2. Sucesión del evento.
3. Momentos posteriores a la sucesión del evento (entre las 48-72 horas).
4. Intervención psicológica a medio-largo plazo o seguimiento.

### **Momentos previos a la sucesión del evento.**

1º. Establecer un mayor tiempo como “alumno en prácticas” en las unidades.

2º. Realizar formaciones psicológicas continuas.

Igualmente, otro punto importante para tener en cuenta es la realización de continuas formaciones psicológicas entre los compañeros de la misma unidad y de la mano de profesionales psicológicos. Intentando conseguir con ellas el dar a conocer o recordar técnicas para saber afrontar o manejar situaciones difíciles, practicarlas entre compañeros, saber pedir ayuda psicológica cuando crean que lo necesitan, etc. Muchas veces, el intercambio de opiniones, puntos de vistas entre compañeros o exposiciones de propias experiencias o de profesionales del sector o psicológicos, ayuda a que otros compañeros con más inexperiencia puedan tener conocimiento de nuevas formas de

proceder para evitar así estrés, agotamiento, fatiga, etc. o de interiorizar las técnicas expuestas.

3º. Establecer un área de equilibrio y confianza, es decir, fomentar el apoyo intergrupal.

El apoyo intergrupal, puede tener un impacto significativo en la salud mental y en la gestión de problemas psicológicos. Pudiendo conseguir con ello:

- 1º. Sentimiento de pertenencia: Ayudando a reducir la sensación de soledad y a aumentar la autoestima.
- 2º. Validación de experiencias: Compartir historias y desafíos similares con otros miembros del grupo, puede validar la experiencia individual.
- 3º. Intercambio de estrategias de afrontamiento: Los miembros pueden ofrecerse consejos prácticos y compartir técnicas que han sido útiles para manejar sus propios problemas psicológicos.
- 4º. Reducción del estigma: Al ver que otros en el grupo también enfrentan desafíos similares, se pueden superar sentimientos de vergüenza o culpa.
- 5º. Fomento de la esperanza: Ver ejemplos de personas que han superado problemas psicológicos similares puede brindar esperanza y motivación para el proceso de recuperación.

La confianza y el apoyo entre compañeros de trabajo es fundamental para que las personas se sientan más seguras y menos cohibidas a la hora de necesitar hablar o pedir ayuda respecto a algo que les crea incomodidad. Por eso, es importante implantar un ambiente inclusivo en el grupo de trabajo y realizar actividades de construcción de equipos. Fomentando así la confianza, la comunicación efectiva y un sentido de comunidad.

### Sucesión del evento.

De cara a afrontar cualquier circunstancia que surja durante la jornada laboral, creemos importante tener en cuenta lo siguiente:

- 1º. Una vez obtenida la titulación y destinado como profesionales en una UISV, establecer parejas de trabajo equilibradas.

Debido a la actual situación en la que se encuentran normalmente estos equipos de trabajo, las plantillas de profesionales son escasas. Encontrándonos con situaciones en las que la pareja de profesionales son dos agentes relativamente imberbes en la labor

y pudiendo provocar esta situación un primer estrés debido a la inexperiencia en su trabajo y la exigencia de su rol.

Teniendo en cuenta la veteranía de algunos de los componentes en estos equipos de investigación, podemos considerarla como algo muy positivo para evitar riesgos psicosociales en los compañeros más inexpertos.

La experiencia en estos equipos, tras haber auxiliado muchos accidentes, aumentando así la probabilidad de haber vivido todo tipo de accidentes y circunstancias, hace que el profesional tenga interiorizado y sepa llevar a la práctica, más fácilmente, el control de las propias reacciones emocionales y físicas, el saber establecer límites entre la vida profesional y personal, el saber cuándo un compañero puede necesitar más apoyo social o profesional para sobrellevar algunas escenas que ha vivido, o según el tipo de accidente al que van a auxiliar y previendo lo que se van a encontrar, bajo su experiencia, ir haciéndose una idea para no ser un shock en el momento de su llegada al lugar de los hechos, saber transmitir conocimientos profesionales, sosiego, tranquilidad, etc. Pudiendo ofrecer así un apoyo fundamental a aquellos compañeros que llegan nuevo a la unidad y aún no están hechos a la realidad que se pueden encontrar.

Asimismo, los agentes actuantes se enfrentan a situaciones poco agradables y/o difíciles de digerir a nivel personal.

Debido, una vez más, a la falta de efectivos, se ven acorralados a afrontar situaciones que para ellos son complejas de soportar por no haber otros compañeros de servicio a los que pedir ayuda o provocando un exceso de carga de trabajo para compañero si el otro binomio no se encuentra apto. Pudiendo producir derivaciones psicosociales tanto en un componente como en otro. Por eso, es importante dar la opción para que los compañeros no se sientan solos. Es decir, tener siempre a alguien con bastante experiencia con el que pueda compartir, in situ, en el momento de auxiliar un accidente de tráfico, si es capaz o no de realizar el auxilio o de dar la mala noticia a los familiares. O realizar equipos de servicios compuestos por 3 compañeros, como mínimo, sobre todo, primero, para no hacer pasar a ese compañero el mal trago, y, segundo, por realizar un auxilio correcto al existir otros compañeros para llevar a cabo la actividad, aunque uno de ellos no se encuentre apto psicológicamente.

## 2º. Buscar la cohesión de equipo y establecer un coordinador.

Partiendo que no siempre, la persona que mejor conoce a sus compañeros es la persona más veterana del grupo. Este puede tener un mejor conocimiento, tanto de los compañeros como propio, de las funciones que a cada uno se les puede dar mejor desempeñar o aquella que le dificultan psicológicamente más. Consiguiendo así, tener



suficiente autonomía para tomar la decisión de organizar el trabajo, realizar una función concreta, ofrecer el cambio al compañero teniendo en cuenta la dificultad que le puede ocasionar al compañero desempeñar esa actividad concreta, o, incluso, tomar la decisión de llevar a un compañero a un espacio seguro de estrés porque observe que psicológicamente no se encuentra apto para el desempeño de su función.

#### Momentos posteriores a la sucesión del evento (entre las 48-72 horas).

Una vez esto, y teniendo establecido este sistema de trabajo previamente o de forma independiente a la existencia de un suceso que pueda ocasionar riesgos psicosociales en los agentes actuantes, debemos establecer otro sistema de trabajo que trabaje de forma posterior a la existencia de un accidente de tráfico. Y, sobre todo, en aquellos en los cuales los resultados del siniestro son más extremos. Basándonos principalmente en el apoyo social de los compañeros y en la confianza entre estos, y en un análisis individual de los agentes actuantes por parte de profesionales psicólogos. Teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Análisis mediante un breve cuestionario de los niveles de afectación del estrés de los intervinientes.
2. Sesión de Debriefing

Con el objetivo de: Aliviar el estrés sufrido tras una situación de emergencia.; Generar un contexto donde se pueda expresar, de forma segura, sentimientos y pensamientos sobre lo vivido.; Favorecer el apoyo intergrupar entre los que se han visto implicados por la misma situación.; Prevenir posibles secuelas psicopatológicas en los intervinientes.; Normalizar las reacciones que están teniendo, evitando que se sientan diferentes al resto del grupo.; Y, detectar las personas más afectadas facilitándoles la ayuda y el seguimiento que se requiera.

Apoyándonos en el Servicio Psicológico de la Guardia Civil para la organización y dirección de estas. Consistiendo, en líneas generales, en las siguientes fases: introducción, relatos de hechos, reacciones, normalización y educación, disolución del grupo, y, seguimiento.

#### Intervención psicológica a medio-largo plazo o seguimiento.

Igualmente, de la mano del Servicio Psicológico de la Guardia Civil se realizará un asesoramiento psicológico o psicoterapia individual a aquellas personas que lo requieran tras lo observado tanto en los resultados de los cuestionarios como en las percepciones obtenidas tras las sesiones de Debriefing.

Y pudiendo revisar y evaluar los casos individuales mantiene su progreso o identificar reacciones retardadas.

## **7 CONCLUSIONES:**

En conclusión, este trabajo de investigación ha profundizado en la comprensión de los riesgos psicosociales que enfrentan los agentes de la Guardia Civil que forman parte de los Equipos de Investigación de Siniestros Viales. A través de un análisis exhaustivo de los antecedentes legislativos y bibliográficos, se ha establecido un marco contextual sólido que destaca la importancia y la urgencia de abordar estos riesgos en el ámbito que conlleva.

La encuesta realizada ha proporcionado una visión objetiva con la cual se ha revelado la prevalencia y la naturaleza específica de los riesgos psicosociales experimentados por estos profesionales. Indicando en los resultados la presencia de factores estresantes significativos, incluida la exposición a escenas traumáticas, la carga emocional del trabajo y la falta de recursos de apoyo adecuados.

Por lo cual, observamos que es fundamental que las autoridades pertinentes reconozcan la importancia de implementar estrategias y medidas preventivas para mitigar estos riesgos y promover el bienestar psicosocial de los agentes de la Guardia Civil destinados en las Unidades de Investigación de Seguridad Vial. Esto podría incluir la implementación de programas de capacitación en manejo del estrés, el establecimiento de protocolos de apoyo psicológico y la creación de un entorno laboral que fomente el autocuidado y el trabajo en equipo.

El abordar eficazmente los riesgos psicosociales en los Equipos de Investigación de Siniestros Viales no solo beneficiará la salud y el bienestar de los agentes de la Guardia Civil, sino que también contribuirá a mejorar la calidad de los servicios prestados y a fortalecer la seguridad vial en la sociedad.

## 8 FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.

Una futura línea de investigación prometedora sería llevar a cabo un análisis exhaustivo de los datos poblacionales recopilados en la encuesta sobre riesgos psicosociales de los agentes de la Guardia Civil pertenecientes a los Equipos de Investigación de Siniestros Viales, centrándonos en la identificación de subgrupos vulnerables y en la evaluación de los factores predictivos de riesgo.

Este análisis podría incluir:

- Examinar si existen diferencias significativas en la experiencia de riesgos psicosociales entre diferentes grupos de agentes, como aquellos con diferentes años de experiencia, rangos jerárquicos, géneros o áreas geográficas de desempeño. Identificar subgrupos que puedan enfrentar un mayor riesgo permitiría una intervención más focalizada y efectiva.
- Investigar las relaciones entre diferentes variables relacionadas con los riesgos psicosociales, como el nivel de exposición a situaciones traumáticas, el apoyo organizacional percibido, las estrategias de afrontamiento utilizadas y los síntomas de estrés y burnout. Identificar los factores predictivos de riesgo permitiría desarrollar intervenciones preventivas y de intervención más específicas y eficaces.
- Analizar si existen cambios significativos en la experiencia de riesgos psicosociales a lo largo del tiempo, por ejemplo, comparando los datos de la encuesta en diferentes períodos de tiempo o examinando las tendencias a lo largo de la carrera profesional de los agentes. Comprender las tendencias temporales podría ayudar a identificar áreas de intervención prioritarias y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.

Por otro lado, otra línea de investigación interesante sería evaluar la efectividad y la eficacia del nuevo sistema psicosocial de prevención y seguimiento diseñado mediante la implementación de experiencias piloto en diversos grupos poblacionales, con el objetivo de observar si el sistema es adecuado o si se pueden identificar áreas de mejora.

Esta línea de investigación podría incluir:

- Implementación del sistema psicosocial diseñado.
- Evaluación de la efectividad.
- Identificación de áreas de mejora.
- Ajuste y refinamiento del sistema.

En resumen, llevar a cabo experiencias piloto para evaluar y ajustar un nuevo sistema psicosocial de prevención y seguimiento diseñado puede proporcionar información valiosa

sobre su efectividad y permitir su optimización para satisfacer las necesidades de todos los grupos poblacionales de agentes de la Guardia Civil.

## 9 BIBLIOGRAFÍA

Acuña Conejero, S. S., Aguado Márquez, N. M., Álvarez Casado, J., & Amores Tola, R. (2022). Estrés post-traumático en la atención de emergencias y rescates. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(264), 232-244. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000300007>

Bernardo, Y., & Brunet, N. (2010). *Comunicación de Malas Noticias*. 2(9).

Blasco Lahoz, J. F. (2005). La protección de la seguridad y la salud de la Guardia Civil (el RD 179/2005, de 18 de febrero, sobre Prevención de Riesgos Laborales en la Guardia Civil). *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 55-70. <https://doi.org/10.51302/rtss.2005.8915>

De Vicente Pachés, F., & Tauste Sola, O. (2007). El Derecho a la Seguridad y Salud Laboral de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía: A propósito del RD 2/2006, de 16 de enero, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 125-160. <https://doi.org/10.51302/rtss.2007.5767>

Dirección General de la Guardia Civil. (2023). *Conoce a la Guardia Civil*. <https://www.guardiacivil.es/es/institucional/Conocenos/index.html>

Dirección General de Protección Civil y Emergencias. (2021). *Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes*.

Essex, B., & Scott, L. B. (2008). Chronic Stress and Associated Coping Strategies Among Volunteer EMS Personnel. *Prehospital Emergency Care*, 12(1), 69-75. <https://doi.org/10.1080/10903120701707955>

Golding, S. E., Horsfield, C., Davies, A., Egan, B., Jones, M., Raleigh, M., Schofield, P., Squires, A., Start, K., Quinn, T., & Cropley, M. (2017). Exploring the psychological health of emergency dispatch centre operatives: A systematic review and narrative synthesis. *PeerJ*, 5, e3735. <https://doi.org/10.7717/peerj.3735>

González, L. F., Delgado, R. C., & Álvarez, T. C. (2013). *Papel del personal de Enfermería en situaciones de desastre*.

González Ortega, S., Carrero Domínguez, C., & Barcelón Cobedo, S. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales en las administraciones públicas* (1a. ed). Instituto Nacional de Administración Pública.

Haugen, P. T., Evces, M., & Weiss, D. S. (2012). Treating posttraumatic stress disorder in first responders: A systematic review. *Clinical Psychology Review*, 32(5), 370-380. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2012.04.001>

Hernández, D. M. D. (2014). *Relación entre personalidad, afrontamiento y apoyo social con burnout, calidad de vida profesional y salud, en bomberos de gran canaria.*

Lahera, M., & Góngora, J. J. (2002). *Factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo.* Gobierno de Navarra.

Lerias, D., & Byrne, M. K. (2003). Vicarious traumatization: Symptoms and predictors. *Stress and Health, 19*(3), 129-138. <https://doi.org/10.1002/smi.969>

Mao, X., Fung, O. W. M., Hu, X., & Loke, A. Y. (2018). Psychological impacts of disaster on rescue workers: A review of the literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 27*, 602-617. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2017.10.020>

Martín, C., & Rodríguez, E. (2016). *Estrés de los intervinientes en Emergencias.*

Martínez, J. A. C. (2012). *IMPACTO DE LOS DESASTRES EN LA SALUD MENTAL.*

Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*

Muñoz, S. A. (2002). Factores Psicológicos que incrementan el riesgo de accidentes de circulación. *Revista Internacional de Psicología, 3*(02), 1-15. <https://doi.org/10.33670/18181023.v3i02.15>

Navarro, A., & Calzada, J. Á. (2021). *Evaluación y tratamiento de los riesgos en la actividad policial.*

Navarro Moya, P., González Carrasco, M., & Villar Hoz, E. (2017). Psychosocial risk and protective factors for the health and well-being of professionals working in emergency and non-emergency medical transport services, identified via questionnaires. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine, 25*(1), 88. <https://doi.org/10.1186/s13049-017-0433-6>

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, U. (2010). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: Guardia Civil y Policía Nacional.*

Pérez, M. J., & Rodríguez, N. (2011). *Estrategias de afrontamiento: Un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja.* 30(45-46), 17-33.

Riquelme, A. (2008). *La Prevención de Riesgos Laborales en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.*

## 10 ANEXO I

### Cuestionario para obtener información para evaluar la situación actual de los EISV:

Este cuestionario pretende aportar información relevante para la realización de una investigación sobre las derivaciones psicosociales en los Equipos de Investigación de Siniestros Viales (EISV) pertenecientes a la Dirección General de Tráfico de la Guardia Civil. Concretamente, con las preguntas y respuestas de este formulario obtendremos opiniones (de forma anónima) sobre la situación actual de la organización de dichos equipos.

En primer lugar, nos gustaría conocer algunos datos básicos sobre usted. Para ello, le agradeceríamos que rellenara las siguientes preguntas. Posteriormente, seguiremos con otras cuestiones relativas a un contexto de trabajo.

1. ¿Edad?
2. ¿Antigüedad como agente perteneciente a la Dirección General de la Guardia Civil?
3. ¿Antigüedad como agente perteneciente a la Unidad de Investigación de Seguridad Vial, incluyendo los pertenecientes a la antigua denominación de Atestados?
4. ¿Cuál es la provincia en la que se ubica su actual Equipo de Investigación de Siniestros Viales?
5. Al iniciar su carrera como componente de un Equipo de Investigación de Siniestros Viales (EISV),

En algún momento, ¿Se sintió agobiado o desbordado? (*marque todas las opciones con las que se sienta identificado*):

- Sí, debido a la inexperiencia en las funciones que conllevaba el nuevo puesto laboral.
- Sí, debido a las exigencias externas de tener que realizar trabajos en poco tiempo.
- Sí, debido a tener demasiada carga de trabajo.
- Sí, pero no lo relaciono con ninguna de las opciones anteriores.
- No.

Durante sus primeros 12 meses como profesional perteneciente a un EISV, ¿Ha llegado a formar pareja de trabajo con algún compañero con antigüedad menor a 1 año como profesional perteneciente a un EISV?

- Sí
- No.

Durante sus primeros 12 meses como profesional perteneciente a un EISV, a la hora de acudir a un siniestro vial y tener que realizar una investigación: *(marque todas las opciones con las que se sienta identificado)*

- He tenido dificultad en consultar a otro compañero más experto cómo realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, por falta de confianza o sentimiento de vergüenza.
- He tenido la sensación de preocupación, por no tener a una persona más experta a quien consultar como realizar un trabajo concreto en un accidente de tráfico o cómo afrontar su investigación, debido a ser los únicos de servicio y ser ambos inexpertos en esa función.
- He sentido llevar a cabo tareas o responsabilidades propias del EISV, sin tener la certeza de si estaba haciendo lo correcto o no.
- He realizado una tarea o responsabilidad propia del EISV, aun sabiendo que no era agradable para mí o con la que no me sentía cómodo.
- No he sentido ninguna de las opciones anteriores.

¿Tuvo, en algún momento, que comunicar, como agente perteneciente a un EISV, el fallecimiento de una víctima de accidente de circulación a los familiares directos o estuvo presente en tal comunicación?

*\*Si su respuesta es "No", posteriormente pase a la pregunta 13.*

- Sí
- No.

¿Sintió, previamente, nerviosismo u agobio? *(marque todas las opciones con las que se sienta identificado):*

- Sí, además considero que pudo ser debido a mi inexperiencia.
- Sí, además considero que pudo ser al pensar en el dolor que sentirían los familiares tras la noticia.
- Sí, pero no lo atribuyo a ninguna de las dos opciones anteriores.
- No



---

¿Ha vuelto a pensar, días o semanas posteriores, en ese momento el que comunica la noticia y en la reacción que tuvieron los familiares?

- Sí.
- No.

¿La persona más veterana del binomio tenía menos de 1 año de experiencia como componente en el EISV?

- Sí.
- No.

¿Considera usted que hubiese sido útil tener al lado a otro profesional con bastante experiencia que pudiera tomar él este rol y usted ir aprendiendo, poco a poco, tras oír y observar, a saber, cómo realizar la comunicación de la mejor forma?

- Sí.
- No.

Tras acudir a un accidente de tráfico con heridos graves o fallecidos, alguna vez: *(marque todas las opciones con las que se sienta identificado)*:

- He tenido problemas para descansar a consecuencia de lo observado en el accidente.
- He soñado o he vuelto a recordar esa situación.
- He tenido ganas de llorar o he sentido tristeza tras lo observado durante el servicio.
- He tomado la decisión de ocultar a la familia u amigos más cercano, lo observado durante el servicio por haber tenido un impacto psicológico sobre mí (ya sea a consecuencia del tipo de accidente, de los resultados, de la edad de las víctimas, etc.).
- He notado una reducción de mi capacidad en la toma de decisiones tras lo observado.
- Tras haber pasado unos días desde el accidente, he seguido hablando sobre el hecho y/o los resultados.
- He tenido la necesidad de hablar con otros compañeros sobre lo vivido, para sentirme más relajado tras exponer los sentimientos que me ha producido lo observado en el siniestro vial.
- He creído necesario la asistencia de un psicólogo por la afectación que me ha podido producir observar los resultados de un accidente de tráfico.

- 
- No he sentido ninguna de las opciones anteriores.

Teniendo en cuenta la duración actual del periodo de prácticas de la especialidad en Equipos de Investigación de Siniestros Viales (5 días), ¿Considera suficiente ese periodo?

- Sí.
- No.

Una vez está destinado, por primera vez, en un Equipo de Investigación de Siniestros Viales, ¿Considera de utilidad alguna de las siguientes opciones? (*marque todas las opciones con las que se sienta identificado*):

- La realización de reuniones informarles de grupo, sobre todo, cuando llegan componentes nuevos, para fomentar la relación entre compañeros. Buscando con ello incentivar la confianza, el compañerismo, etc.
- Recibir formación psicológica grupal, entre compañeros de unidad y especialistas psicólogos, de forma continua, para poder afrontar situaciones difíciles, sobrellevar la presencia de víctimas fallecidas, control de estrés, comunicación de fallecimientos a familiares, etc.
- Durante los primeros 12 meses, los componentes nuevos en un EISV trabajen con compañeros cuya experiencia en la unidad sea, al menos, de 2 años.
- Asistir a sesiones de apoyo postraumático tras accidentes de tráfico con fallecidos.
- No considero de utilidad ninguna de las anteriores opciones.