



TEMARIO

SEAD152PO

Técnicas de autocontrol de situaciones de estrés, pánico y ansiedad en los servicios de seguridad

TEMA 1. CONCEPTO DE "SITUACIÓN EN CRISIS"

TEMA 2. EMOCIONES ASOCIADAS A LAS SITUACIONES DE CRISIS

TEMA 3. EL ESTRÉS EN LA LABOR DEL ESCOLTA

TEMA 4. VARIABLES INDIVIDUALES EN LAS RESPUESTAS EMOCIONALES

TEMA 5. PENSAMIENTOS DISTORSIONADOS Y SU EFECTO

TEMA 6. ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

TEMA 7. EL AUTOCONTROL EN SITUACIONES EN CRISIS

TEMA 8. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL

TEMA 9. INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL PERSONAL PROTEGIDO: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL, ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA, ASERTIVIDAD

OBJETIVO GENERAL

- Aplicar las técnicas de autocontrol necesarias que prevengan y eviten situaciones de tensión, como el estrés, ansiedad y pánico provocadas por la naturaleza, peligrosidad, toma de decisiones y aislamiento que se dan en la mayoría de los servicios de seguridad privada



Tema 1

Concepto de "situación de crisis"

- ▶ Tipos de Crisis
- ▶ Características y etapas en una situación de crisis
- ▶ Efectos de las crisis en el ser humano
- ▶ Enfrentarse una situación de crisis
- ▶ Enfrentarse a situaciones de violencia

OBJETIVOS:

- Reconocer cuales son las situaciones de crisis y sus diferentes causas.
- Conocer las características y etapas de una situación de crisis.
- Discriminar que efectos producen en las personas las situaciones críticas.
- Buscar maneras de enfrentar situaciones de crisis tanto en casos de emergencia como en caso de violencia.

INTRODUCCIÓN

Por las características de protección y de exposición en entornos conflictivos y/o en los que hay que vigilar y asegurar los lugares y a las personas, los servicios de seguridad privada están expuestos a estados emocionales que deben saber auto controlar y manejar.

Estados de tensión, estrés, ansiedad, pánico causado por el peligro de algunos momentos, por la necesidad de tomar decisiones y en otros momentos por la soledad y aislamiento en el que desarrollan su tarea.

Lo importante, es conocerlos y poder anticiparse, y evitar o minimizar el impacto emocional. En una situación de crisis se pone en juego la confianza y la competencia producto de la experiencia y el entrenamiento.

Entre estos supuestos veremos las situaciones de crisis en las que dichos servicios se ven envueltos.

VOCABULARIO

Según la R.A.E, crisis es tanto:

- Situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un asunto o un proceso.
- Situación difícil de una persona o una cosa.

Es decir, una crisis en una situación complicada, difícil e inestable durante un proceso, que provoca un cambio. También, hace referencia a una situación donde hay escasez o se carece de algo.

Una persona se puede ver envuelta en numerosas situaciones de crisis y en muchas ocasiones son necesarias. El concepto crisis está asociado el concepto cambio, y en ocasiones después de una situación de crisis, resurgimos con una actitud más positiva y renovada.

Sin embargo, durante el momento de la crisis siempre lo asociamos a un cambio negativo.

Sabemos que hasta los cambios críticos previstos, conllevan un componente de **incertidumbre** que es destabilizador y provoca reacciones automáticas dentro de nuestro organismo, tanto físicas como emocionales. Una de las formas que tiene la psicología para explicar la incertidumbre, tiene que ver con que es una necesidad del ser humano de cierre cognitivo, es decir dar una respuesta rápida a una cuestión que tiene contenido confuso y ambiguo. Si este cierre no se produce nos provoca ansiedad hasta que no obtenemos la respuesta.



Las crisis que nos conciernen en esta unidad van a estar relacionadas a cambios críticos, donde tras una situación de riesgo, habrá una desorganización psicológica emocional, y tendremos que necesitar ayuda.

Una crisis puede perjudicar desde una persona o individuo, hasta un país entero, ya que podemos encontrar en su concepto desde un cambio traumático en la salud o en la vida de una persona hasta una situación social inestable y peligrosa en lo político, económico, militar, medioambiental, etc.

1. TIPOS DE CRISIS

Para conocer que tipos de crisis que existen, podemos clasificarlas según las circunstancias que las propicien:

- Crisis generalizadas: afectan a todo un grupo, comunidad u organización, y sus causas tienden a ser relativamente objetivas y externas.
- Crisis personales: cuyo origen está relacionado con el carácter y la personalidad de cada individuo.
- Crisis accidentales, inesperadas e imprevisibles: como catástrofes, accidentes de tráfico, etc., en las que no es posible una preparación previa.
- Crisis normativas: un tipo especial de crisis previsible, relacionado con las funciones y necesidades nuevas que se dan en cada ciclo de edad, o edades críticas.
- Transiciones o cambios vitales: cuya característica principal es que son, en gran medida, conscientemente autogenerados.



Ejemplo de crisis circunstancial (inundación)

Las crisis accidentales e imprevisibles, dentro de las crisis circunstanciales, son las que van a ser objeto de nuestra atención, ya que son las que tienen una relación directa con los servicios de seguridad en dos aspectos fundamentales, por una parte, por sus funciones pueden encontrarse en situaciones en las que las tengan que gestionar, y también porque al vivirlas, les afectan personalmente.

La característica más sobresaliente de estas crisis es el evento precipitante (inundación, ataques, violación, accidentes, etc.), que surge de causas ajenas al individuo o a su entorno.

También una crisis circunstancial puede ser causada por: una separación, muerte de alguien cercano, enfermedades corporales, desempleo de larga duración, etc.

La crisis de este tipo abarca alteraciones emocionales y de la conducta ante pérdidas o amenaza de pérdidas de los aportes básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están interrelacionados)

Vamos a hacer hincapié durante el desarrollo del curso, en aspectos de las **Crisis circunstancial relacionadas con las situaciones críticas y eventos traumáticos**.

El evento traumático es un acontecimiento negativo intenso, que también sucede de forma brusca, incontrolable e inesperada. Pone en peligro la integridad física o psicológica de una persona que no puede afrontarlos, teniendo sentimientos de terror e indefensión.

Las características de las crisis circunstanciales accidentales e imprevisibles son:

- Son repentinas. Nos llegan de cualquier lado y todo a la vez.
- Son inesperadas. No nos preparamos ni esperamos que nos va a tocar a nosotros.
- Son de urgencia y emergencia. Requieren atención inmediata ya que amenazan con nuestro bienestar físico y psicológico.
- Afectan a una gran comunidad, o a una gran cantidad de gente simultáneamente.
- Representan un peligro o una oportunidad. La crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.

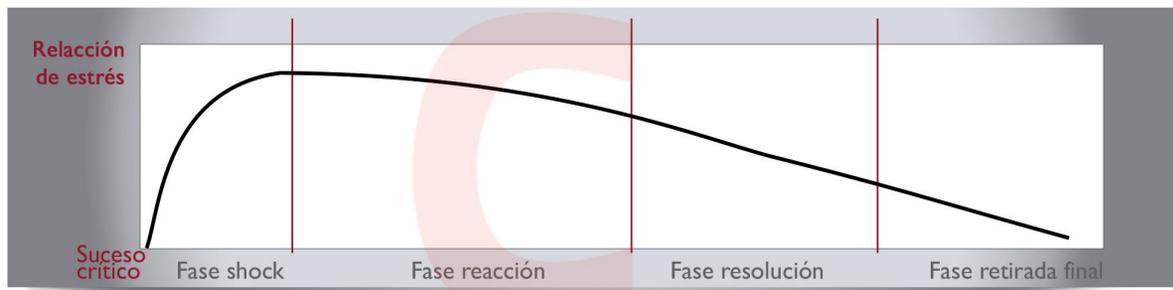
2. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS EN UNA SITUACIÓN DE CRISIS

Ante una crisis, nos podemos encontrar con personas que en circunstancias normales se comportan de forma eficaz, y cuando llega una situación excepcional y de emergencia, buscan entre sus aprendizajes y experiencias anteriores situaciones semejantes que les pueda servir para guiarse en la nueva situación, pero en esta puesta en acción, aunque sea eficaz, siempre les faltara la experiencia que integra el suceso con las emociones.

Sabemos que los estados de crisis tienen ciertas características:

- Están limitados en el tiempo.
- Habitualmente se manifiestan por un suceso que los desencadena.
- Siguen patrones de desarrollo en diversas etapas.
- Tienen un potencial de resolución según conductas y funcionamientos, más altos o bajos.

El desarrollo de una crisis **sigue un proceso**, que se completa, como dijimos, en un tiempo inferior a ocho semanas. Por supuesto estas fases tienen estrecha relación con el estrés y la ansiedad, y su evolución estará estrechamente relacionado con los recursos de afrontamiento del individuo según sus experiencias y aprendizajes.



Según el psiquiatra Gerald Caplan toda crisis conlleva ciertas etapas:

Fases de la crisis

1ª Shock o impacto agudo
2ª Dedorganización crítica
3ª Resolución
4ª Retirada final

En la siguiente tabla se desarrollan las características de estas etapas.

Fases de la crisis	
Fase de Shock o fase aguda	<ul style="list-style-type: none"> - Algo ocurre de manera súbita y la persona no puede evitarlo, ni superarlo como hace con otros problemas. - Junto al estrés propio de la situación, se añaden pronto sentimientos de confusión e impotencia, desamparo y desvalimiento. - Se dan respuestas emocionales intensas: angustia, miedo, ira, irritabilidad, hipervigilancia, sensación de irrealidad.
Fase de Desorganización o reacción	<ul style="list-style-type: none"> - Dura de una a ocho semanas. - Se producen reacciones tardías de sentimientos reprimidos o negados que se manifiestan. - Como las estrategias habituales de afrontamiento y resolución de problemas fallan, se genera sentimiento de frustración. - El individuo se siente indefenso. - Las reacciones habituales son: temor a regresar al evento, sueños o pesadillas, ansiedad, tensión muscular, irritabilidad persistente.
Fase de Resolución o reparación	<ul style="list-style-type: none"> - Es la fase núcleo de la crisis, la cual tiene una duración de uno a seis meses o más - Se busca la ayuda de un especialista si no se puede solventar por sí mismo. - Entre las múltiples actividades que el sujeto despliega ante el impacto inmediato de la situación, alguna puede tener éxito. - Se toma una decisión positiva que llevará a la salida con la creación de nuevos recursos personales y creando un crecimiento interno, o negativa con mecanismos mal adaptativos de evitación y retraimiento - Las sensaciones son menos intensas. - El sentimiento de dolor persiste, pero se puede sobrellevar. - Se comienzan a hacer planes para el futuro
Fase de retirada	<ul style="list-style-type: none"> - Se trata de una fase de Readaptación de la situación vivida, la cual puede durar seis meses o más. - Por agotamiento, se asimila e integra la situación vivida o no se puede y se dan situaciones negativas de retirada como el suicidio. - Si es positivo, bajan las intensas reacciones ante el estrés. - Es importante evaluar cuales son las necesidades actuales.

Cuando es individuo está en **la fase de reacción o desorganización**, decimos que **siente indefensión**. Podemos distinguir distintos grados de indefensión en una crisis, según que este sentimiento se adopte desde un punto de vista personal o universal, permanente o transitorio, y global o específico:

- En el peor de los casos, el estado de indefensión es personal, permanente y global, es decir, el individuo se considera incapaz de afrontar una situación que otro cualquiera podría resolver, no tiene ninguna esperanza ni perspectiva de recuperarse, y extrapola su convicción de incompetencia e ineficacia desde el evento concreto a todas las áreas de su vida.
- En el mejor de los casos, el individuo considera su estado de indefensión como inevitable y propio de la naturaleza humana, afectando la situación a cualquier individuo tanto o más que a él mismo (universal), está convencido de que pasará (transitorio) y lo mantiene estrictamente restringido al evento concreto, conservando sensación de eficacia en todas las demás áreas de su vida (específico).

SABÍAS QUE

Aunque parezca extraño, algunos individuos en la fase de shock pueden manifestar conductas de entusiasmo, alegría o defenderse con, por ejemplo, la risa.

3. EFECTOS DE LAS CRISIS EN EL SER HUMANO

Las situaciones de crisis afectan no solo a las personas de forma individual, sino también a las relaciones familiares, los grupos, los equipos de trabajo, etc. Nuestro mundo externo e interno se ve descolocado:

- El mundo externo cambiará y será reconocido como extraño, sin sentido, amenazante, confuso, puede que violento.
- Nuestro mundo interno se modificará con respecto al modo subjetivo de percibir la realidad, no articulando bien el proceso de percepción, identificación y memoria.

Las personas en crisis presentan diferentes síntomas que son los producidos por los efectos del estado crítico tanto en el interior de la persona como en el exterior.

Síntomas de personas en crisis	
Funcionamiento interno:	Cansancio y agotamiento. Sentimiento de desamparo. Sentimiento de inadecuación. Sentimiento de confusión. Síntomas físicos.
Funcionamiento exterior:	Descontrol funcional en relaciones sociales. Disfunción en la relación familiar. Desorganización en relaciones laborales. Falta de adecuación a actividades sociales.



3.1 Efectos por ámbitos

Las personas afectadas por un evento crítico pueden presentar algunos de estos efectos, en diferentes ámbitos:

Emocionales	Cognitivos
<ul style="list-style-type: none"> - Emociones de angustia, tristeza, rabia, miedo o impotencia. - Estado de shock. - Rencor. - Depresión. - Desesperación. - Pánico. - Ansiedad anticipatoria. - Ansiedad generalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Culpabilidad. - Ideación autolítica: idea de suicidio. - Dificultad para pensar y concentrarse. - Dificultad para tomar decisiones. - Dificultad para solucionar problemas. - Desorientación espacio tiempo. - Negación. - Amnesia. - Sensación de pérdida de control.
Conductuales	Físicos
<ul style="list-style-type: none"> - Falta o exceso de apetito. - Trastornos del habla (verborrea o mutismo) - Cansancio - Fatiga - Agresividad (lloros, gritos, etc.) - Conductas de aislamiento. - Aumento de sustancias nocivas (tabaco, alcohol, drogas) - Falta de autocontrol: impulsividad. - Trastornos del sueño. - Actos antisociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dolores musculares - Problemas gastrointestinales. - Hiper sudoración. - Mareos, jaquecas, desmayos. - Taquicardias y palpitaciones. - Presión en el pecho (falta de aire y sensación de ahogo) - Escalofríos y temblores. - Parestesia: sensación de hormigueo, adormecimiento, acorchamiento, etc