VIGILANTE DE SEGURIDAD

MÓDULO

SOCIO - PROFESIONAL

TEMA I

IDENTIFICACIÓN. TÉCNICAS DE DESCRIPCIÓN DE PERSONAS Y COSAS.

LA ATENCIÓN, LA PERCEPCIÓN Y LA MEMORIA.

1. IDENTIFICACIÓN

Por identificación entendemos la acción por la que se reconoce que una persona es la misma que dice ser, que se supone que es o que se busca. Dicho en otras palabras, identificar es reconocer la individualidad de una persona a través del estudio de una serie de características parciales que nos permiten diferenciarla de otras.

Así, mediate la descripción minuciosa de las características de la persona, también objeto o vehículo, conseguimos suficientes elementos para diferenciarla de las demás y por lo tanto conseguimos su identificación.

En la identificación de personas no solo debemos tener en cuenta las características físicas, externas que observemos en ellas, la identificación de personas es un proceso más complejo, en el que intervienen también rasgos psicológicos y conductuales.

Estos rasgos de la psicología y de la conducta, muchas veces resultan más eficaces para reconocer a alguien en el aspecto físico, además son mucho más difíciles de ocultar o disimular.

La identificación supone la retención de todas las características (físicas, psicológicas y conductuales), para lo que es necesaria gran capacidad de observación y buena memoria.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

El proceso de identificación tanto de personas como de objetos o vehículos, alcanza su fin cuando transmitimos la información a otras personas. Las personas que reciben esta información en forma de datos serán, compañeros de trabajo o miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Los principios básicos de la identificación son la observación y la descripción.

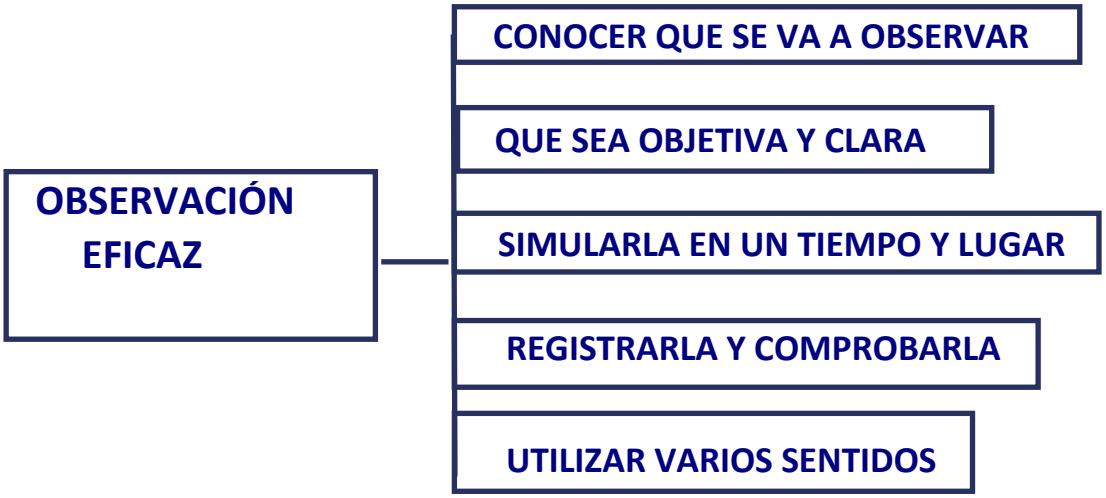
La descripción que realicemos debe ser ordenada, clara y lo más comprensible posible, para que quien la reciba pueda asimilarla con rapidez.

2. TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN DE PERSONAS Y COSAS

2.1 DEFINICIÓN DE OBSERVACIÓN.

La observación es la capacidad de captar, por medio de nuestros sentidos, todos los detalles posibles de las personas, los objetos y los sucesos, es un proceso complejo en el que intervienen todos los sentidos.

2.2 REQUISITOS PARA UNA OBSERVACIÓN EFICAZ



3- DESCRIPCIÓN DE PERSONAS: LA FISONOMÍA

La fisonomía se encarga del estudio del rostro, que se define como el aspecto del rostro de cada persona, resultante de la combinación de sus facciones. El fisonomista es la persona que tiene facilidad para recordar y distinguir a las personas por el aspecto de sus caras, así es capaz de reconocer a otros por su fisonomía con destreza. Esta cualidad puede desarrollarse mediante un adiestramiento en las técnicas descriptivas.

La preferencia para describir a una persona es el rostro y las orejas, ya que están descubiertas, además a la altura de nuestra mirada y poseen más rasgos individualizadores que es el resto del cuerpo.

3.1 EL RETRATO HABLADO

Una de las técnicas más conocidas y usadas para la descripción de personas es el **retrato hablado, hay distintos tipos:**

El retrato hablado gráfico: Es el resultado de un método sistematizado que se utiliza para plasmar morfologías faciales. Existen diferentes sistemas que se pueden emplear para realizar un retrato hablado.

. El identikit o retrato robot: para este sistema se utiliza un kit de imágenes parciales que generan un prototipo facial.

. **El foto KIT**: esta se logra por una combinación de un kit de fotos con parciales fisonómicos.

. **El Retrato Robot o informático**: este se realiza mediante el uso de un programa que cuenta con un limitado kit de formas parciales que generan un rostro. Los más conocidos son el Faces o el Faccele.

3.2 LENGUAJE DESCRIPTIVO

El lenguaje utilizado en la descripción tiene características propias, que conviene recordar.

SUSTANTIVOS: Se emplean en abundancia para nombrar las partes del cuerpo humano.

ADJETIVOS: Los adjetivos deben hacer referencia a cuestiones objetivas.

ADVERBIOS: Se emplean para expresar el grado que tiene los datos apreciados (nariz muy grande, poco pelo, etc) Debemos evitar exageraciones en el uso de los adverbios. También se utilizan para matizar informaciones (aparentemente, probablemente, etc).

En general , debemos ser objetivos, claros y breves en el uso del lenguaje.

3,3 LOS RETRATOS DE CONJUNTO Y DETALLES

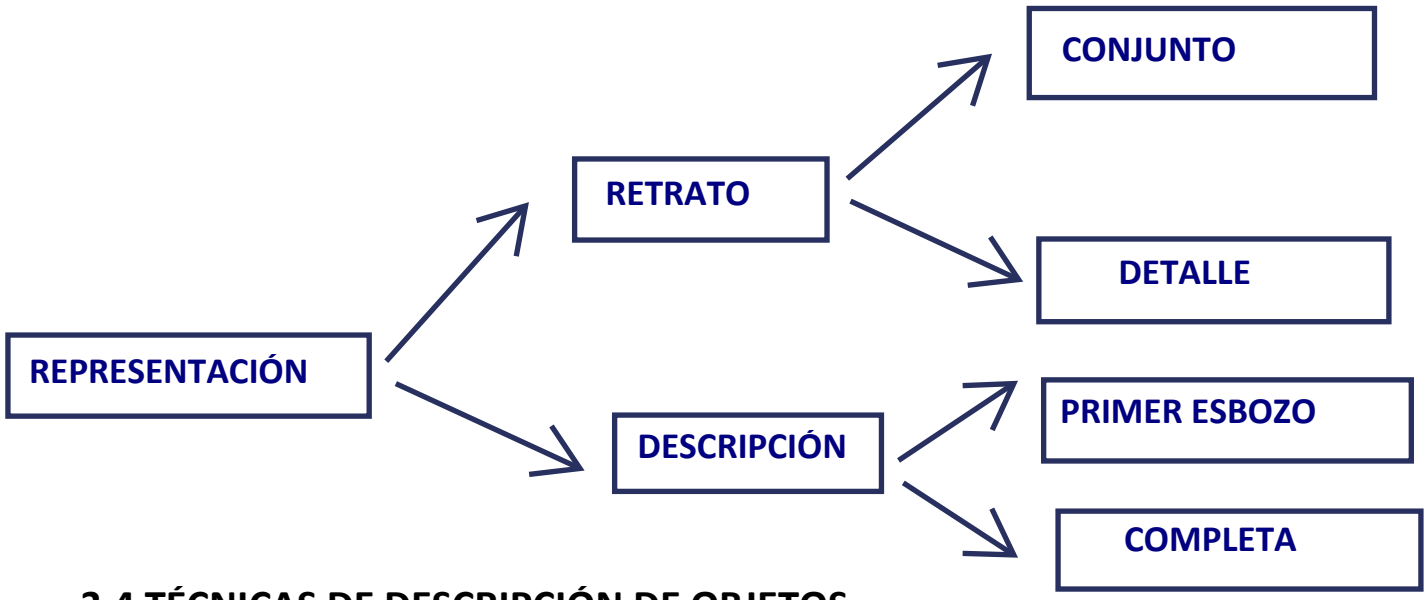
En la descripción de personas, podemos hablar, por un lado, de las **características de conjunto** (generales o primarias) y por otro, de las **características de detalle** (especiales o secundarias).

Ejemplo de descripción física de conjunto.

Varón de raza blanca, de unos 30 años, estatura, 1.70 m y un peso de 80 km robusto, paso firme, mirada huidiza, bastante gesticulador, con voz pausada y acento extranjero, fumador de puros , correcto en el vestir y de clase social en apariencia media alta.

En una descripción de detalle, se destaca las partes del cuerpo que nos han llamado la atención: tamaño, forma, colorido y peculiaridades.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es



3.4 TÉCNICAS DE DESCRIPCIÓN DE OBJETOS

Los tres pasos indispensables para realizar una descripción son observar, retener en la memoria y volcar la información.

Es un dato relevante durante cierto tiempo después del hecho el color, ya que se puede cambiar. La matrícula es muy relevante, si la matrícula delantera no coincide con la trasera es porque es un vehículo robado. Es importante practicar técnicas de memorización para retener matrículas con facilidad.

Los golpes y defectos del vehículo son elementos esenciales para una adecuada identificación. También adornos, enganches para remolques, presencia de baca, techo solar, etc.

En caso de huida es fundamental conocer la dirección de la huida y el número de personas que acompañan en la fuga.

En caso de **descripción de arma de fuego,** lo primero es hay que distinguir si se trata de un arma real o falsa. Además de diferenciar, una pistola de fuego a una de aire comprimido, o una recortada, un revólver, etc.

Lo mismo ocurre con las **armas blancas**; no es lo mismo un cuchillo de monte que una navaja o un machete. En la descripción los datos son sobre la longitud relativa, color de la empuñadura, forma de la hoja, etc.

En cuanto a la descripción de los edificios hay que considerar datos como su situación, la clase de edificación, su aspecto, disposición de puertas, terrazas, escaleras, ascensores, garaje, etc.

El real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia, determina el contenido mínimo del plan de autoprotección de aquellas actividades señaladas en el anexo I;

"Planos descriptivos de todas las plantas de los edificios, de las instalaciones y de las áreas donde se realiza la actividad".

En caso de siniestros o evacuaciones por amenaza de bomba, los datos a facilitar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como a los miembros de protección civil, bomberos, etc, pueden ser de vital importancia y pueden ahorrar mucho tiempo. La descripción interior del edificio la podemos llevar a cabo de una manera verbal o escrita en forma de planos o croquis.

4. LA IDENTIFACIÓN DE PERSONAS

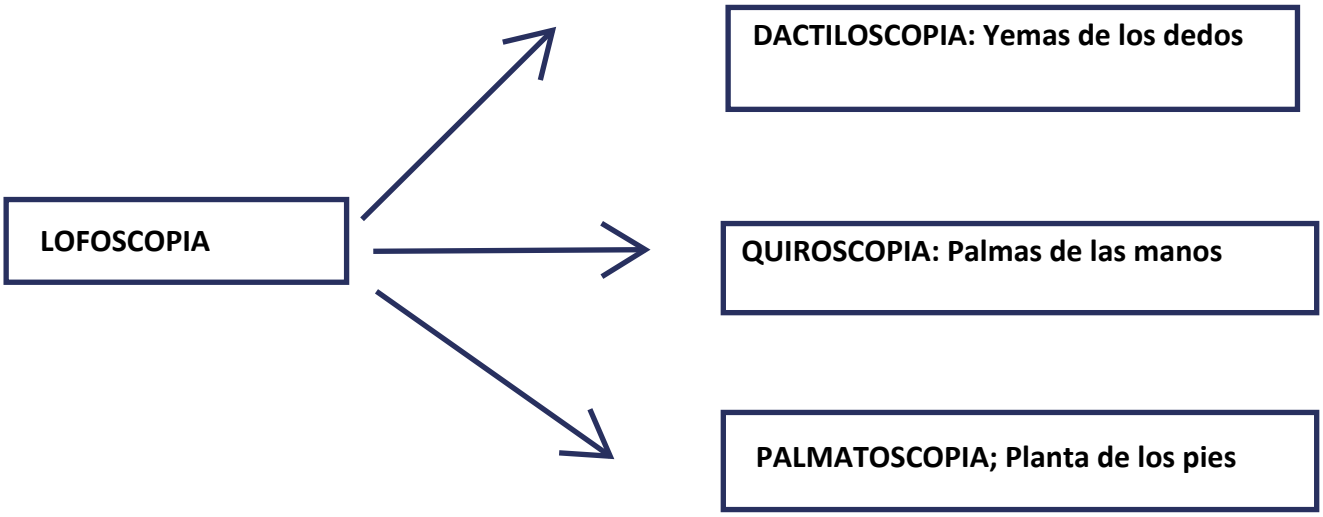
. Civil o documental (DNI, pasaporte, carnet de conducir, etc.)

. Extenso: las principales formas son:

1- **Descripción personal.** Representaciones gráficas que comprenden las fotografías y dibujos, tienen una validez media de cinco años
2- **Antropometría.** La identificación se consigue mediante la toma de determinadas medidas corporales y el estudio de sus proporciones, estatura, braza. Altura sobre el asiento, largo y ancho de la cabeza, de la cara, oreja derecha, pie izquierdo, codo y dedos medio y meñique. También se consideran señas particulares, lunares, pecas, cicatrices, etc.
3- **Registros dentales.** A través del registro de las particularidades anatómicas, particularidades de origen traumático, particularidades

patológicas, protésicas, profesionales. Por fichas, moldes y fotografías.

4- **Métodos anatómicos.**
5- **Métodos instrumentales.**
6- **Métodos de carácter funcional**
7- **Métodos serológicos**
8- **Métodos genéticos**
9- **Lofoscopia . Analiza las huellas de las crestas papilares.**



5. ATENCIÓN, PERCEPCIÓN Y MEMORIA.

Son tres procesos mentales que influyen en el transcurso de la observación e identificación.

5.1 LA ATENCIÓN

Es la actividad mental encaminada a obtener información de un objeto o estímulo determinado.

FORMAS

- **INTERNA: LA CONCIENCIA**
- **VOLUNTARIA: INTERÉS POR UNA PERSONA , OBJETO O HECHO**
- **INVOLUNTARA: LO QUE SE VE EN EL ENTORNO**
- **CONCENTRADA: ATENDEMOS UN DETALLE EN CONCRETO**
- **DIFUSA: EN EL COJUNTO , EN EL AMBIENTE**

VARIABLES QUE INFLUYEN

- **FATIGA FÍSICA**
- **CAPACIDAD DE CONCENTRACIÓN**
- **FACTORES EXTERNOS COMO COMO RUIDOS.**

CLASES

- **PRIMARIA: ES INSTINTIVA E INCONSCIENTE**
- **SECUNDARIA: ES ACTIVA Y VOLUNTARIA**

FACTORES

- **EXTERNOS; ESTOS FACTORES VIENEN DEL EXTERIOR**
- **INTERNOS: SE REFIEREN AL ESTADO FÍSICO Y PSIQUÍCO DE NUESTRO ORGANISMO.**

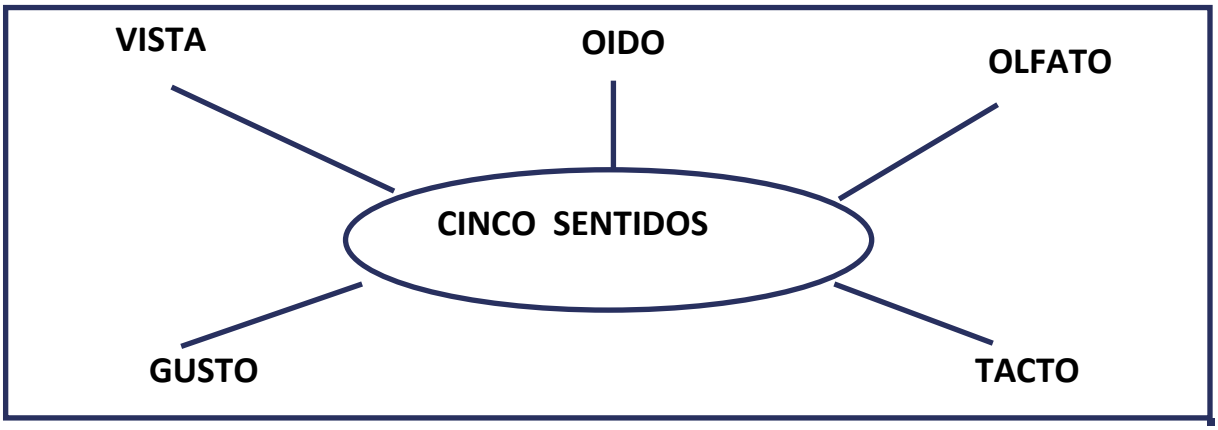
5.2 LA PERCEPCIÓN

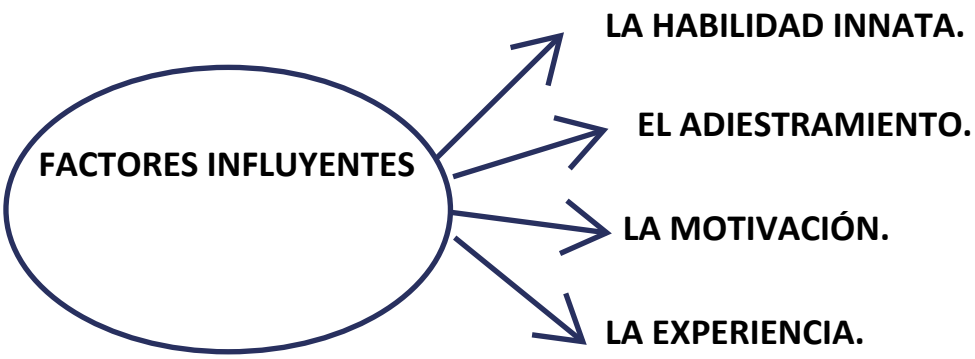
La percepción es la función psicológica que pone a la persona en contacto con el mundo exterior. Constituye la base de las demás funciones psicológicas. El acto perceptivo es el que pone en relación nuestra conciencia con el mundo exterior.

El mundo exterior, desde el punto de vista de la percepción, es un conjunto de estímulos que se dividen en dos grupos:

a) **Estímulos adecuados**, que son los que pueden ser captados por los órganos de los sentidos del ser humano.
b) **Estímulos inadecuados**, que no pueden ser captados por los órganos de los sentidos del ser humano.

LOS SENTIDOS





CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

TRANSTORNOS DE LA PERCEPCIÓN

La alucinación es la percepción sensorial sin estímulo externo al receptor.
Tipos de alucinaciónes:

ALUCINACIONES AUDITIVAS
El sujeto oye voces o sonidos indeterminados

ALUCINACIONES VISUALES
Donde aparecen animales , objetos , personas, fenómenos luminosos.
Las alucinaciones visuales simples son más frucuente cuando se tiene una daño orgánico. Las alucinaciones complejas son típicas de trastornos pisquiátricos.

ALUCINACIONES TÁCTILES

Son sensaciones de descargas eléctricas , sentir las piernas como si fueran de mármol o sentir como que algo se mueve o repta bajo la piel.

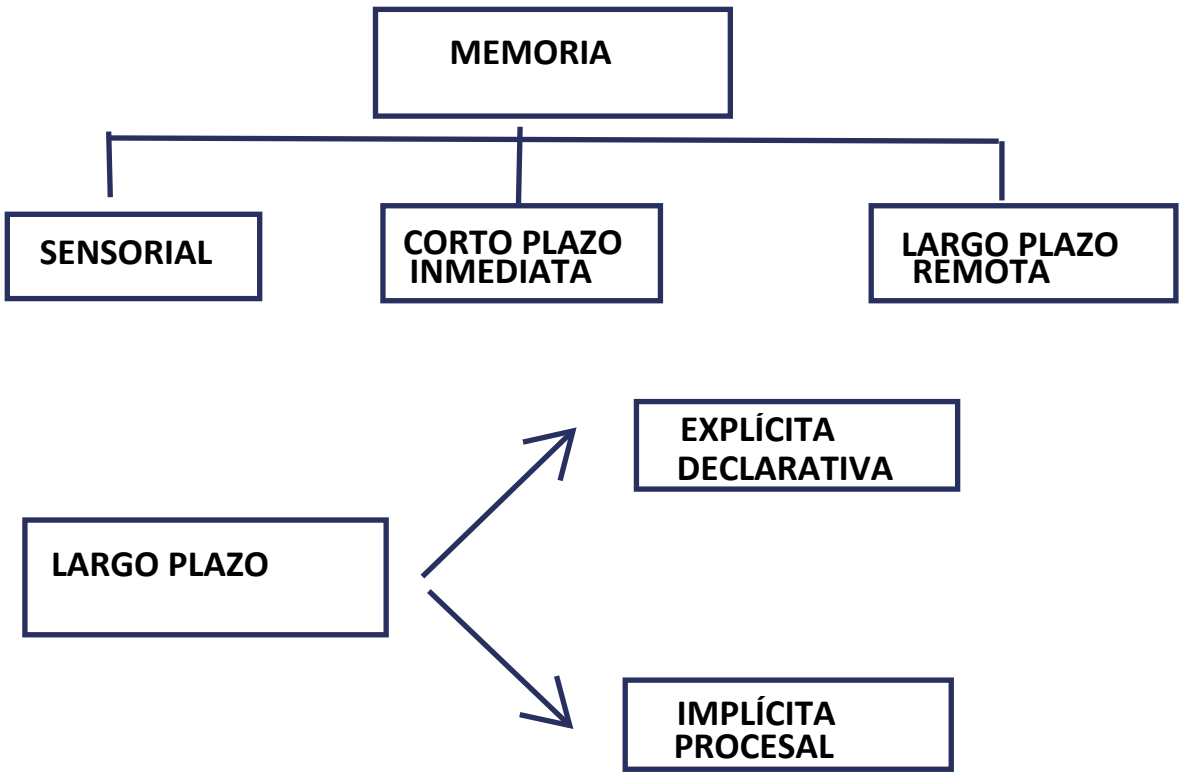
Es importante no confundir el concepto de alucinación con el fenómeno de las ilusiones, en el que existiendo un estímulo real, este es percibido por el individuo de tal manera que semeja ser otro distinto, gran parte de los trucos de magia se basan en este fenómeno.

5.3MEMORIA

La memoria es el proceso por el cual codificamos, almacenamos y recuperamos información. Permitiéndonos así utilizar con posterioridad la información que hemos ido obteniendo a lo largo de nuestra vida y reproducir acontecimientos ya conocidos bien sea de forma material o en forma de imágenes mentales. Los contenidos de la memoria, se refieren siempre al pasado.

Para llevar a cabo un estudio del proceso de memorización, es conveniente distinguir entre **memoria sensorial, una memoria a corto plazo y una a largo plazo**.

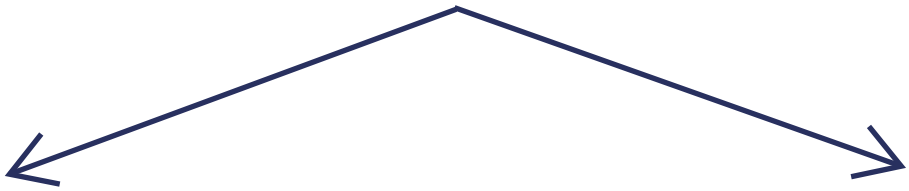
La memoria puede ser entrenada mediante ejercicios y puede mejorar considerablemente utilizando técnicas de asociación. Igualmente, si nos aproximamos a ella desde el punto de vista de la recuperación y utilización de sus contenidos, podemos distinguir entre otras una **memoria implícita y una memoria explícita**.



Memoria sensorial: nos permite guardar las impresiones de información que nos proporcionan los sentidos después de percibir un estímulo, aunque éste haya desaparecido.

Memoria inmediata o corto plazo: se encarga del almacenamiento breve de la información en segundos o minutos. Normalmente a través de la repetición se puede recordar un número determinado de elementos.

Memoria remota o largo plazo: permanente y de capacidad ilimitada. Es donde a través del mecanismo de recuperación, recuperamos los datos que nos hacen falta.



Procesal o implícita: recopila lo aprendido por experiencia, ej conducir.

Declarativa o explícita: almecena datos generales , tipo enciglopedia.

TRANSTORNOS DE LA MEMORIA

AMNESIAS

- AMNESIAS PSICÓGENAS : se provocan por ansiedad o transtornos afectivos, como depresión y euforia.
- AMNESIAS ORGÁNICAS: Tiene orígen en un problema orgánico cerebral, como la demencia.

DISTORSIONES

- Alteraciones del recuerdo: se modifica el recuero, por depresión, esquizofrenia , celopatía, etc
- Alteraciones del reconocimiento: es cuando no se recuerda algo ya vivido. También ocurre cuando el sujeto reconoce a extraños como propios del círculo íntimo y no reconoce como próximas a personas que sí lo son.

C)Factores que influyen en la memoria:

. La repetición: cuantas más veces se repite la percepción del hecho, más fácil se memoriza.

. La impresión producida, cuanto más nítida sea la percepción, más fácil es recordar.

. El espacio que transcurre desde el hecho a su descripción: con el tiempo los recuerdos decaen.

El olvido, es cuando nos cuesta recuperar alguna información, por falta de utilización de los datos, por mala retención, por no encontrar una relación de los datos entre sí y tener una información con una fuerte carga efectiva.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

TEMA 2

LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD. EL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD.

LA ACTITUD E IMAGEN DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD PRIVADA ANTE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DIRIGIDAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1- LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD.

El conjunto de prácticas que se establecen durante la comunicación personal entre el vigilante de seguridad y los ciudadanos **son las relaciones humanas**.

El vigilante de seguridad, influyendo el uniforme, será observado por el público. Las relaciones entre el vigilante y el ciudadano tiene que desarrollarse con normalidad.

Los principios y actitudes que deben aplicarse para contribuir a una actuación adecuada y a una mejora en las relaciones son:

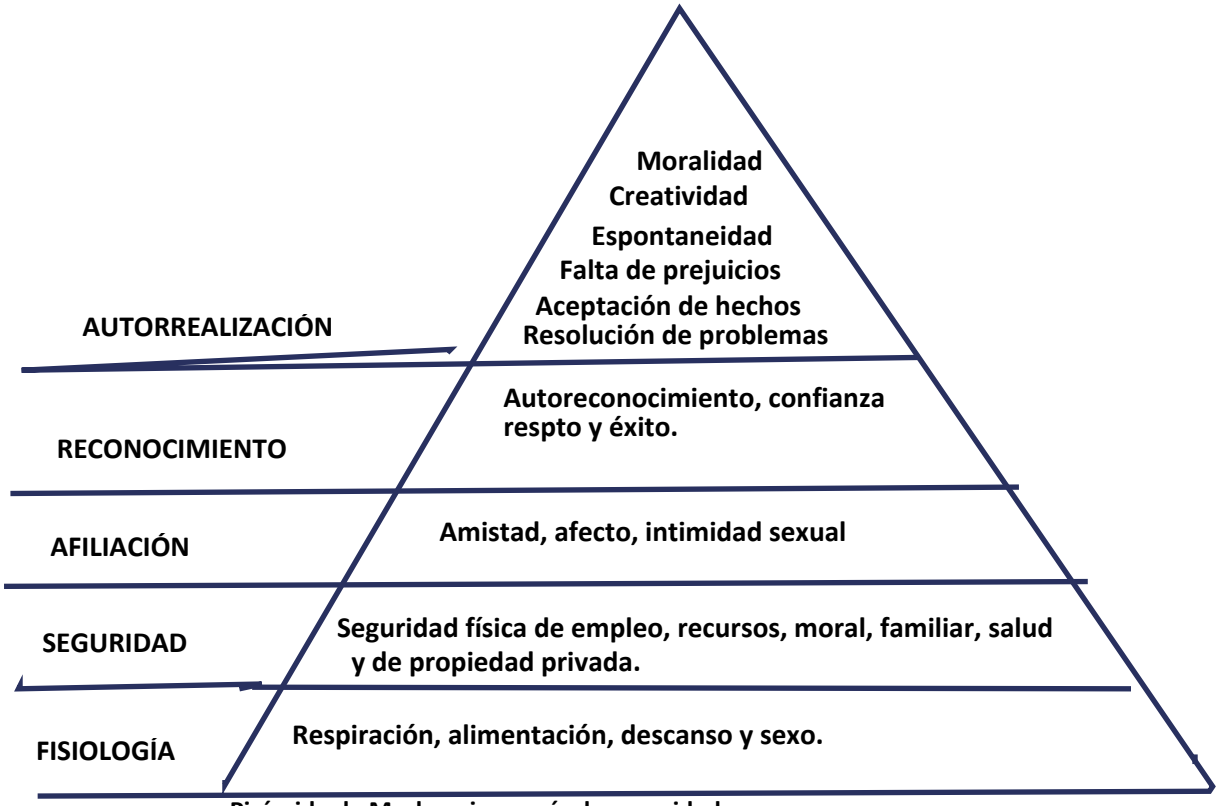
- Actitud positiva y amistosa.
- Trato correcto.
- Buscar un acuerdo.
- Respetar el sentimiento de importancia de los demás.
- Saber escuchar.
- Ponerse en el lugar del interlocutor.
- Admitir las equivocaciones.
- Cuidar la crítica a terceras personas.
- Evitar discusiones.
- Atendar la expresión, gestos y movimientos inadecuados. .

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

2-SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD

La seguridad es un sentimiento, es algo subjetivo. Es un estado personal caracterizado por la sensación de control y eliminación de riesgos previsibles.

La seguridad se sitúa en la base de las necesidades humanas, esto proviene del sociólogo **Abraham Maslow**, dónde refleja que el hombre necesita la seguridad casi tanto como respirar, comer o dormir.



Pirámide de Maslow, jerarquía de necesidades.

La seguridad es un condicionante básico de la personalidad y de la libertad de los individuos.

La ausencia de la sensación de seguridad (el sentimiento de inseguridad) es el origen de situaciones negativas que deben evitarse. Se puede decir que la seguridad se consigue cuando se alcanza un cierto nivel de armonía, convivencia pacífica y de bienestar que el individuo o la colectividad se desarrollen. **Otros conceptos vinculados en el de seguridad son el orden, tolerancia y paz.**

Concepto de la seguridad:

- **Seguridad interna,** son las sensaciones que predominan en los individuos y les permiten enfrentarse a las dificultades y peligros inherentes a la condición humana.

- **Seguridad externa,** se refiere al conjunto de factores socio-ambientales que destacan por la existencia de una cierta conflictividad, así como la desconfianza, intranquilidad, etc. Un ejemplo, una ciudad donde la tasa de crímenes es alta, provoca más inseguridad en el ciudadano que una ciudad que tenga una tasa de crímenes mas baja.

La seguridad no es un concepto absoluto ya que no la seguridad total no existe.

Se puede definir la inseguridad como la situación en la cual la sociedad percibe que no se controlan los delitos y que estos aumentan, sin que las instituciones responsables adopten las medidas eficaces para evitarlo o disminuirlo.

La situación social influye en el sentimiento de inseguridad, por ejemplo una sociedad violenta, agresiva, desmoralizada, crea más inseguridad.

Las causas de inseguridad, puede provocarla la competencia entre las personas por ejemplo en el ámbito laboral, también el fracaso escolar, el dominio del más fuerte, las ansias desmedidas de triunfo y la pérdida de valores morales y principios.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Las consecuencias como reacción al sentimiento de inseguridad, la sociedad asume una serie de conductas, como aumentar la seguridad con la presencia de la seguridad pública y privada. , puertas de seguridad, sistemas de alarmas, etc.

CLASES DE INSEGURIDAD :

REAL — **Es objetiva. Lo muestra la estadística elaborada por los organismos oficiales. Determinan si los niviles de seguridad son o no aceptables para la sociedad.**

INDUCIDA — **Es subjetiva. Se percibe por el individuo o la colectividad, y se genera por los siguentes motivos:**

a) Los medios de comunicación , por ejemplo , informaciones incompletas.

b) La indefensión de la víctima, esto se provoca por la poca confianza en las denuncias, en la justica que es cara y lenta. Indemizaciones difíciles de cobrar, etc.

c) La observación de delitos. Cuando se piensa que mañana le puede ocurrir lo mismo.

d) La poca credibilidad que transmiten las instituciones del Estado. Falta de coordinación entre las distintas instituciones, legislaciones que no se corresponden con lo que la sociedad reclama, aplicación desigual de las leyes, corrupciones, etc.

La cifra negra , es aquella constituida por la criminalidad oculta, la que no se denuncia, la que nunca consta en las estadísticas criminales y cuyos autores pertenecen en el anonimato y la impunidad , no siendo sancionados por el sistema penal que no les ha detectado.

VULNERABILIDAD DE LA VÍCTIMA

Los factores personales influyen en la probabilidad de convertirse en una víctima potencial.

1- **Factores personales:** La edad, el sexo, las condiciones físicas y psíquicas de las personas influyen en la vulnerabilidad, los ancianos, mujeres y niños son los más expuestos, por ejemplo, a delitos patrimoniales en caso de los ancianos, además en niños y mujeres a la pornografía y tráfico humano.

Los tipos de víctimas que existen son

- **Concentius;** También llamada víctima ideal o inocente, es la víctima que no ha hecho nada para desencadenar la acción criminal, por ejemplo, víctima de un atentado terrorista.
- **Facilitating;** Victima ignorante, que no es consciente del riesgo que corre y facilita la actividad del agresor, por ejemplo, no cerrar el bolso en el metro.
- **Inviting:** También llamada víctima provocadora, que incita al hecho criminal, su provocación es determinante., por ejemplo, andar de noche por un barrio conflictivo.
- **Provoking:** Víctima agresora que previamente tenía el rol de delincuente y posteriormente se convierte en víctima, por ejemplo, un padre que le pegan a los hijos y finalmente estos lo matan.
- **Consenting:** También llamada víctima voluntaria, que acompaña en un delito y asume el riesgo que se pueda producir.
- **Instigating.** Víctima aceptada, es la que obtiene beneficios de un delito, por ejemplo, quemar un bar para cobrar el seguro.
- **Simulating:** Personas que simulan la comisión de un delito que realmente no se ha producido, por ejemplo, acusaciones falsas.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

3, ACTITUD E IMAGEN DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD PRIVADA ANTE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD

El vigilante de seguridad debe causar buena imagen a los ciudadanos, para lo cual debe mostrar en todo momento pulcritud en su uniformidad y corrección en el trato personal.

Con su actitud debe crear una imagen profesional, evitando hacer juicios, teniendo autocontrol o estabilidad emocional y adoptar una conducta asertiva y nunca de prepotencia o agresiva.

4.TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DIRIGIDAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos con distintos intereses inician entre ellos, incluso verbalmente, acciones contrarias, con el fin de anular, dañar o destruir a la parte rival para conseguir los objetivos que motivaron la confrontación.

Hay cuatros estrategias básicas cuando nos enfrentamos a un conflicto;

NEGOCIACIÓN: en este caso las partes enfrentadas buscan de forma conjunta una solución que puede ser satisfactoria para ambos. El vigilante ha de ser un buen negociador y asesorar a las partes con arreglo a la ley.

ARBITRAJE: cuando hay una disculpa y las partes implicadas no llegan a un acuerdo, se delega la decisión en un tercero, que es neutral o imparcial.

CONCILIACIÓN: es una negociación, un tercero los reúne para que hablen. El conciliador tiene un papel pasivo, aunque en ocasiones puede proponer soluciones.

MEDIACIÓN: es una extensión de la negociación. Un tercero hace de mediador. Las partes implicadas son las que deben establecer los acuerdos para solucionar el problema.

Un conflicto innecesario es aquel en el que la satisfacción de las necesidades de una parte no impide la satisfacción de la otra, la causa puede ser mala comunicación, estereotipos desinformación y percepción equivocada.

4.1 FACTORES DEL CONFLICTO

Los factores que propician un conflicto son factores culturales (mitos, valores, etc) **factores estructurales** (la explotación) y **factores de comportamiento (**conductas agresivas).

4.2 CAUSAS DEL CONFLICTO

Conflictos de relación y comunicación, se deben a emociones negativas y falsas precepciones.

Conflictos de información, se deben a la falta de información por lo que se interpreta de manera diferente la situación.

Conflictos de intereses, se deben a la competición entre necesidades no compatibles.

Conflictos de valores, se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. Este conflicto aparece cuando los valores se intentan imponer a la fuerza.

Conflictos de roles, se deben a la desigualdad de poder y autoridad.

4.3 ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO.

- **Acomodación** perder o ganar) una de las partes no queda satisfecha.
- **Evasión** (perder/perder) se reconoce la existencia del conflicto, pero sin deseos de enfrentarse a él por ninguna de las partes.
- **Cooperación** (ganar/ganar) los objetivos son importantes para ambos, por lo que el fin y los medios tienen que ser coherentes entre ellos.
- **Negociación**, las partes llegan a un acuerdo, cediendo en lo que es menos importante.

4.4 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Llevar una conversación madura y respetuosa sin perder el foco en nuestros intereses es complicado, pero existen algunas técnicas o trucos que permiten salir de algunas situaciones donde mantener la calma puede ser complicado. **Hay que evitar la pasividad y la agresividad**. Algunas de esas técnicas son:

1- **Rendición simulada**; simular que estamos de acuerdo con los argumentos del interlocutor, pero sin cambiar la postura, en realidad cogemos impulso, ej ^entiendo lo que dices y puede que tengas razón, pero deberíamos buscar otros enfoques^.
2- **Ironía asertiva**; ante una crítica agresiva, mantener una postura calmada, ej ¨hombre muchas gracias¨.
3- **Movimientos en la niebla**: tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos, pero agregando lo que defendemos, ej ¨entiendo lo que dices, pero así viene estipulado en el convenio.
4- **Pregunta asertiva**; se usa para lograr información, por ejemplo ¨dice que no le convence el producto, pero ¿qué es lo que no le gusta exactamente?.
5- **Acuerdo asertivo**: admitir los errores es positivo ya que hacer lo contrario puede empeorar las cosas. Por ejemplo, ^s´, empecé la reunión algo tarde, pero suelo ser bastante puntual^.
6- **Ignorar**. Cuando una persona está alterada se procura retrasar la conversación, por ejemplo, ^creo que ahora estás un poco alterado, lo mejor es que te tranquilices y hablemos cuando estés mas calmado¨
7- **Romper el proceso del diálogo**: cuando no podemos hablar y queremos corar una conversación es bueno utilizar una comunicación breve , por ejemplo, ^quizás¨, ¨no pinta mal¨,
8- **Disco rayado**: no se trata de repetir la frase, si no de repetir el mismo argumento y sin dejarnos despistar.

4.5 TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN EFICAZ

Escucha activa: significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que hablar.

Para facilitar la escucha activa, el vigilante no debe distraerse, ni interrumpir al que habla, no juzgar, no ofrecer ayuda o soluciones prematuras, no contar tu historia y no contrargumentar.

Las habilidades para la escucha activa, son mostrar empatía, parafrasear, emitir palabras de refuerzo o cumplidos y resumir-

TEMA 3

LA DEONTOLIGÍA PROFESIONAL, ÉTICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA.

LAS RELACIONES PROFESIONALES CON: PERSONAL PROTEGIDO, MEDIOS DE COMUNICACÓN, FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.

1- LA DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

El objetivo del personal de seguridad privada es contribuir a la consecución del bien común, ya que representa un servicio para la sociedad.

Toda profesión debe contar con un CÓDIGO DEONTOLÓGICO propio. La DEONTOLIGÍA Y LA ÉTICA, son disciplinas que se ocupan de los actos humanos desde el punto de vista de la moral y de las obligaciones del hombre.

Podemos definir la DEONTOLIGÍA como la ciencia o el tratado que se ocupa de los deberes de las distintas profesiones, de cuales son los límites de actuación y de los principios de conducta que deben guiar toda actuación profesional.

La diferencia entre deber y la obligación, es que el deber es la tendencia o impulso que busca la rectitud de una acción según un orden racional o una norma moral.

El deber lo podemos identificar con lo individual, personal y propio, es decir, cada uno lo entiende a su manera.

La obligación es una imposición o exigencia moral, generalmente de origen social, que prima sobre la voluntad libre de la persona-

La obligación se identifica con lo plural, lo social, lo referente al grupo. Mediante las normas se rige la vida y las costumbres de las personas haciendo que la convivencia sea factible y llevadera. El cumplimento del

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Código de Circulación si no se cumple el ciudadano tiene que pagar una multa.

El deber y la ética es lo mismo, un comportamiento éticamente correcto será bueno para el Vigilante y el ciudadano.

EL CÓDIGO DEONTOLÓGICO, es un conjunto de normas, escritas o no, que tratan de la actuación que se debe llevar a cabo en una determinada profesión. Así, los vigilantes de seguridad, como los médicos, los abogados, los policías o cualquier profesional, deben mantener una serie de principios éticos comunes.

El código deontológico del personal de seguridad privada se encuentra recogido en el artículo 8 de la Ley 5/2014 de Seguridad Privada, que establece

1- **Los servicios y funciones de seguridad privada se prestarán con respeto a la Constitución. A lo dispuesto en esta ley, especialmente en lo referente a los principios** Volviendo a la Orden INT/318/2011 de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada establece en su Capítulo I, unos principios de actuación establecidos en el artículo 30 y al resto del ordenamiento jurídico.
2- Los prestadores de servicios de seguridad privada**, colaborarán, en todo momento y lugar, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**, con sujeción a lo que estas puedan disponer en relación con la ejecución material de sus actividades.
3- De conformidad con lo dispuesto en la legislación de fuerzas y cuerpos de seguridad**, las empresas de seguridad, los despachos de detectives y el personal de seguridad privada, tendrán especial obligación de auxiliar y colaborar**, en todo momento, con aquellas en el ejercicio de sus funciones, de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones en relación con los servicios que presten que afecten a la seguridad pública o al ámbito de sus competencias.

4- Las empresas, los despachos y el personal de seguridad privada.

a) No podrán intervenir ni interferir, mientras están ejerciendo los servicios y funciones que les son propios, en la celebración de reuniones y manifestaciones, ni en el desarrollo de conflictos políticos o laborales.
b) No podrán ejercer ningún tipo de control sobre opiniones políticas, sindicales o religiosas, o sobre la expresión de tales opiniones, ni proceder al tratamiento, automatizado o no, de datos relacionados con la ideología, afiliación sindical, religión o creencias.
c) Tendrán prohibido comunicar a terceros, salvo a las autoridades judiciales policiales para el ejercicio de sus respectivas funciones, cualquier información que conozcan en el desarrollo de sus servicios y funciones sobre sus clientes o personas relacionadas con éstos, así como sobre los bienes y efectos de cuya seguridad o investigación estuvieran encargados.

5- El Ministerio del Interior o en su caso, el titular del órgano autonómico competente prohibirá la utilización en los servicios de seguridad privada de determinados medios materiales o técnicos cuando pudieran causar daños o perjuicios a terceros o poner en peligro la seguridad ciudadana.

6- Cuando el personal de seguridad privada desempeñe sus funciones en entidades públicas o privadas en las que se presten servicios que resulten o se declaren esenciales por la autoridad pública competente, o en los que el servicio de seguridad se haya impuesto obligatoriamente, habrá que atenerse en el ejercicio del derecho de huelga, a lo que respecto de dichas entidades dispongan la legislación vigente.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Así mismo el ar. 67 Real Decreto 2364/1994, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, señala ¨**Principios de actuación¨.** El personal de seguridad privada se atendrá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles (artículo 1.3 de la L.SLP)

Legalidad y en consecuencia, en las actividades de seguridad e investigación privada sólo se emplearía medios y acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Integridad, cumpliendo diligentemente los deberes profesionales oponiéndose a todo acto de corrupción.

Dignidad, mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.

Protección, que implica desarrollar efectivamente sus responsabilidades para conseguir los niveles de seguridad establecidos, sin permitirse ninguna forma de inhibición en su función de evitar hechos ilícitos o peligrosos.

Corrección. Desarrollando una conducta profesional irreprochable, especialmente en el trato con los ciudadanos, evitando todo de tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.

Congruencia, por cuyo principio se aplicarán medidas de seguridad proporcionadas y adecuadas a los riesgos que se trata de proteger.

Proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa de dotación.

Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, debiendo observar siempre las instrucciones policiales concretas sobre el objeto de su protección o investigación, en función de los medios de que disponga.

El personal de seguridad privada ejercerá la colaboración ciudadana comunicando a los cuerpos policiales competentes las informaciones relevantes para la seguridad ciudadana y la prevención del delito que conozca.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

El personal de seguridad privada guardará rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos hechos más que a las personas que le hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes para el ejercicio de sus funciones.

2- ÉTICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

Por ética entendemos aquella parte de la Filosofía que se ocupa de reconocer si los actos humanos son buenos o malos según las costumbres de la sociedad y la conciencia de cada individuo. Un resultado ético positivo sería aquel en el que nuestras acciones individuales son buenas para los demás.

La aplicación de los principios éticos en esta profesión va a tener como resultado la eliminación de los comportamientos negativos y el reforzamiento de los positivos. En una profesión de la que no se esperan resultados cuantitativos sino cualitativos, de valores, en cuanto que guarda el bien y persigue el mal. La conducta del vigilante de seguridad se ajusta a su ética cuando-

. Preserva los valores superiores, expresados en la Constitución Española de 1978 y en las Leyes y Reglamentos que afecten a la Seguridad.

- **Libertad**. Es imprescindible para deducir una serie de actividades que la Constitución considera, ineludibles en un Estado social y democrático de Derecho.
- **Igualdad.** Los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra
- **Justicia** La Justicia emana del pueblo y se administra en nombre del Rey por Jueces y Magistrados (arti.117 CE)
- Pluralismo político. Representa la democracia en su forma más avanzada.

. Preserva los derechos y libertades fundamentales inherentes a a condición de persona humana, recogidos en la Constitución Española (artículos 14 al 29 CE).

- **Proteger**. La integridad de las personas y los bienes confiados a su custodia. El vigilante de seguridad no realizará por si mismo, ni contribuirá a prácticas que atenten a la libertad e integridad física y psíquica de las personas.

- **Mantener** una actitud positiva en sus relaciones con los demás y resolver los problemas que se puedan plantear. Mantener un respeto absoluto por todas las personas con independencia de su raza, sexo, religión, ideología, nacionalidad, clase social, cultural o condición personal o social. El respeto por los derechos humanos es primordial.

- **Evita**r toda conducta de corrección que afecte a la seguridad. Durante el trabajo tendremos a nuestro alcance objetos, mercancías y bienes que nos han sido confiados para nuestra custodia y protección, y no podemos hacerlos nuestros bajo ningún concepto. Los objetos encontrados debemos entregarlos donde procede para su recuperación.

- **Intervenir** rápidamente ante cualquier emergencia, dando prioridad en su actuación a la seguridad física.

- **Actuar** con responsabilidad y conciencia de la importancia de nuestro trabajo. Durante la prestación del servicio el vigilante de seguridad es responsable de la seguridad de las instalaciones y de las personas, bienes y valores de las mismas. Su misión fundamental se centra en proteger los bienes muebles e inmuebles, así como las personas que pueden encontrarse en ellos.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

- **Auxiliar** a la víctima de un delito o una catástrofe, colaborando con los cuerpos policiales y otras instituciones.

- **Discreción** en el manejo de informaciones confidenciales que afecten a la intimidad de las personas a proteger. Siempre debe tener presente el secreto profesional. Ser discreto nos ayudará a realizar el trabajo de una forma más eficaz, sin dar más información de la que se está autorizado.

- **Cumplir** con los principios básicos de actuación, en el desarrollo del trabajo. Hay que ser prudente a la hora de utilizar los medios a nuestro alcance (revólver, grilletes.) para la detención de sospechosos o neutralización de situaciones problemáticas. Excederse en el manejo y/o uso de dichos instrumentos, atenta contra el código deontológico profesional. La actuación tiene que ser fruto de un análisis riguroso de la situación ajustándose al procedimiento establecido.

- **Ser capaz de prevenir,** con su sola presencia, acciones delictivas.

3. CUALIDADES DEL VIGILANTE.

El vigilante de seguridad necesita poseer una serie **de cualidades morales, intelectuales y profesionales:**

. **Cualidades morales**. Aquellas que se refieren a las buenas costumbres y hábitos de las personas, perseverancia, abnegación, responsabilidad, serenidad, valor….

. **Cualidades intelectuales**. Facultades que nos van a servir para comprender y desarrollar mejor nuestro trabajo, inteligencia, organización, juicio…

. Cualidades profesionales. Las propias que requiere el ejercicio de nuestra actividad: disciplina, discreción, integridad, vitalidad, entrega…

El vigilante de seguridad debe mantener en todo momento un absoluto respeto por un conjunto de normas que en caso de infringirlas, además de sanciones, llevarían consigo sanciones económicas y de reclusión.

. No contribuirá a prácticas que atenten a la libertad e integridad física y psíquica de las personas.

. Se debe denunciar, ante la autoridad competente, las violaciones de los derechos humanos, malos tratos o condiciones de reclusión crueles, inhumanas o degradantes de que sea víctima cualquier persona.

. El vigilante de seguridad no aprovechará, para lucro o beneficio propio o de terceros, la situación de poder que el ejercicio de su profesión pueda conferirle sobre algunas personas.

. Se respetará en todo momento la normativa legal, tanto a nivel general como especifica en seguridad privada.

. Siempre tendrá presente el secreto profesional, no pudiendo comunicar a terceros cualquier información que conozca en el ejercicio de sus funciones sobre clientes, personas, relaciones con estos, así como los bienes y efectos que custodien.

Además es importante:

CAPACIDAD DE DECISIÓN

El vigilante ante cualquier situación conflictiva, debe tomar como objetivo resolverla adecuadamente y en el mínimo tiempo posible.
La decisión es algo individual y libre, lo criticable es no asumir la responsabilidad inherente a la toma de la decisión.
En los cursos de formación se adiestra a los futuros vigilantes en el manejo de las armas de fuego, lo que no se les enseña es cuando debe empuñarse el arma, pues esto corresponde a la casuística del momento.

- **CAPACIDAD DE PERSUACIÓN**
  Debe tratar de convencer a las personas mediante la comunicación y no mediante la imposición, restringiendo el uso de la fuerza a aquellas situaciones que, en último extremo realmente lo requieran.

- **PRECAUCIÓN EN TODOS SUS ACTOS Y PREVENCIÓN ANTE LOS DEMÁS**
- **ACTITUD DE DISCRECIÓN Y SECRETO**

- **ACTITUD CORRECTA EN LA COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS**
  No deberán emplearse frases o expresiones malsonantes que causen una mala impresión social y deterioran su buena imagen.
  Una de las garantías de que disponemos para la transmisión de una buena imagen es el empleo de técnicas de comunicación adecuadas a las situaciones y las personas.

- **ASPECTO PERSONAL SIEMPRE BIEN CUIDADO.**

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

4. LAS RELACIONES PROFESIONALES CON PERSONAL PROTEGIDO, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.

En este apartado prestaremos especial atención a las relaciones entre el personal de seguridad privada y los profesionales de los medios de comunicación y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

4.1 CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La actitud del vigilante de seguridad con los profesionales de los medios de comunicación debe ser la misma que hay que mantener con cualquier persona, de respeto y cordialidad.

Cuando ocurre algún incidente, siempre debe derivar los medios de comunicación al cuerpo de las Fuerzas y Seguridad del Estado.

No puede proporcionar información.

4.2 CON PERSONAL PROTEGIDO

Es importante que el personal de seguridad tenga conocimiento de ciertas actitudes, reacciones y forma de ser de la persona protegida.

. Discreción absoluta: el secreto profesional y la discreción con informaciones confidenciales son esenciales en estos servicios; su incumplimiento puede acarrear consecuencias muy graves (extorsiones, secuestros, atentados).

Además, la vulneración de este principio puede conllevar responsabilidades jurídicas.

. Corrección y dignidad en el trato: tratamiento cortés y ético, huyendo de las familiaridades.

. Actuación con iniciativa y capacidad de reacción inmediata: no olvidemos que son dos razones por las cuales nos han contratado.

. **Alerta permanente**: no descuidad la seguridad por la rutina o la influencia de ambientes relajados.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

. Observación y retención: de todo aquello que pueda tener una relevancia para la seguridad.

. Presencia impecable: en la forma de vestir y aseo personal.

4.3 CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

El personal de seguridad privada, como auxiliar de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, tiene la obligación ética y profesional de colaborar con estos, en sus requerimientos, siguiendo sus instrucciones.

Tenemos que añadir que el personal de seguridad privada, en el ejercicio de su actividad profesional, recibirá un trato preferente y deferente por parta de las fuerzas y cuerpos de seguridad, tanto dentro como fuera de las dependencias siempre que tal comparecencia esté motivad en el ejercicio de sus funciones (orden INT/318/2011, 1 DE FEBRERO).

Comunicar, en la mayor brevedad posible, cualquier circunstancia o información de interés que afecte a la seguridad ciudadana o hechos delictivos. Así como la información relevante para la prevención de delitos.

Uno de los instrumentos que facilitan la comunicación es la Sala de Coordinación Operativa, instalada en las dependencias de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana del Cuerpo Nacional de Policía.

En esta Sala se recogen, analizan y coordinan todas las informaciones por incidencias y hechos delictivos conocidas por las empresas de Seguridad Privada, facilitadas a través de los directores, Jefes de Seguridad y Vigilantes. Estas incidencias se canalizan como una vía de comunicación directa entre las empresas y la Dirección General de la Policía.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

3.4 CON EL PÚBLICO EN GENERAL

Los servicios que se presten en contacto directo con el público, requieren del personal de Seguridad Privada ciertas habilidades, ya que además de las funciones propias de seguridad, pueden ser requeridos para otras tareas como las de información, recepción de documentos, etc.

Por ello, es recomendable comportarse con cortesía y discreción, además de educación, respeto, prudencia, paciencia y energía.

Es recomendable un trato cortés y una expresión correcta. Se debe utilizar un tono de voz normal, educada, huir de los excesos de confianza y mantener la serenidad. Dejar hablar y tomar en serio las objeciones que nos hagan.

Aplicar los principios de integridad y dignidad, evitando abusos, arbitrariedades y violencias. Cuando se tenga que reducir a alguien con la fuerza, mantener el respeto y la consideración, que toda persona merece.

TEMA 4

LAS RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA.

RELACIONES JERÁRQUICAS. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES.

1. LAS RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA

Por empresa se entiende un sistema social de estructura orgánica, donde se establecen relaciones recíprocas ente un conjunto de personas que trabajan para conseguir un fin: el económico generalmente.

Al igual que en cualquier otro ámbito de relación, la comunicación entre las personas es imprescindible, ya que si no hay comunicación no hay posibilidad de relación, lo que impide realizar cualquier actividad.

Las relaciones que se establecen en la empresa dependerán, en gran medida, de cuál sea la filosofía de las personas que la organizan y la dirigen.

1.1ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN TODA EMPRESA

. Personas. Es el factor humano, que a través de grupos desarrolla el trabajo.

. Relaciones. El trabajo se encuadra dentro de una relación jerárquica piramidal cuya estructura puede ser, DIRECCIÓN, SUBDIRECCIÓN, MANDOS, JEJFES, TRABAJADORES DE DIFERENTES CATEGORÍAS, ETC.

. Tecnología. Hace referencia a los medios técnicos que utiliza la empresa para su actividad.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

. **Ambiente**. Es el elemento donde se desarrollan los anteriores. Repercute en la imagen de la empresa, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, cultura empresarial, etc.

ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN

FORMAL	**Está compuesta por Jefes, Directivos del organigrama interno de la empresa, su obejtivo es el económico.**
INFORMAL	**Se refiere a la espontaneidad de las personas que trabajan en la empresa, al margen de la estructura formal. Su objetivo es la satisfacción persnal**

1.2 LAS NECESITADES HUMANAS QUE SE SATISFACEN EN EL TRABAJO.

La escala de las necesidades sociales del hombre se atribuye a Abraham Maslo que, establece una jerarquía de necesidades, de forma que su comportamiento estará mediatizado por su satisfacción, sin que influyan las necesidades superiores hasta tanto no esté cubiertas las inferiores.

La jerarquía en las necesidades es la siguiente:

. Fisiológicas, tales como el hambre, la sed, etc.

. **Seguridad y estabilidad.**

. **De pertenencia al grupo, de afecto.**

. Estima, autoestima y prestigio social.

. De dignidad, autorrealización.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Las distintas necesidades se ordenan en una imaginaria pirámide de acuerdo con las prioridades para satisfacerla que siente el ser humano, entendiéndose que solo cuando está cubierta una necesidad que ocupa un lugar inferior en la lista se procede a cubrir una que ocupa un lugar superior.

Las necesidades primarias se corresponden con aspectos básicos, relacionados con la supervivencia del individuo, encontramos en este grupo las fisiológicas, como comer, dormir, y las relacionadas con la seguridad, física, económica. Etc.

Las necesidades secundarias aparecen cuando las primarias están satisfechas. Estas necesidades, tiene que ver con elementos más propios del desarrollo social del ser humano. Encontramos en ellas las relacionadas con la afiliación, esto es, la necesidad de sentirse parte del grupo(familia, amigos, equipo de trabajo); el reconocimiento, o necesidad de que las acciones o logros propios merezcan una valoración positiva del entorno; y la autorrealización el apartado más elevado y en el que encontramos los aspectos más creativos y socialmente evolucionados de la persona.

Lógicamente, mientras una persona carece de lo más elemental para alimentarse, difícilmente se preocupa de otras cuestiones, así, solo cuando una necesidad se satisface aparece otra correspondiente al apartado superior, producto de la motivación, entendida esta como aquella fuerza o impulso que nos impulsa a actuar de una manera determinada para conseguir un objetivo concreto.

Una organización empresarial está sujeta a continuos cambios tecnológicos, económicos y sociales, que requieren una preparación humana y técnica constante para adaptarse a nuevas situaciones.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

2- RELACIONES JERÁRQUICAS

La palabra **jerarquía** se refiere a la organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menos importancia. Para el desarrollo de sus actividades una organización necesita diferentes puestos de trabajo.

- **Dirección o ápice estratégico,** que se ocupa de que la organización cumpla, efectivamente, con su misión y de que satisfaga los intereses de las personas que controlan o tienen algún poder con la organización (accionistas, etc).

- **Mandos intermedios**, son el nexo de unión de la dirección con el núcleo de operaciones, mediante la cadena de mandos de línea media, provistos de autoridad formal. Sus funciones son:
  . Organizar. La delimitación y delegación de funciones y la línea jerárquica a seguir.
  . Ejecutar. Dar las instrucciones precisas para la realización de tareas.
  . Controlar, comprobar que el trabajo realizado corresponde con plan fijado.
- **Personal operativo,** que abarca a aquellos miembros que realizan el trabajo básico (operarios) relacionado con la producción de productos y servicios.

El Reglamento y la Ley de Seguridad Privada establecen distintas categorías para el personal de seguridad. Cada una de estas categorías tiene funciones específicas. Podemos mencionar a.

. Jefes de seguridad y directores de seguridad

. Vigilantes de seguridad

. Escoltas privados.

. Guardas Rurales

. Detectives privados

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

La misión fundamental de los jefes de seguridad es la supervisión, organización y ejecución de los servicios prestados por los vigilantes, y valorar la relevancia de la normativa aplicable.

La función fundamental de los vigilantes de seguridad es la vigilancia y protección de bienes, personas e instalaciones.

Las funciones de los escoltas privados son, fundamentalmente, las de mantenimiento, defensa y protección de personas en los desplazamientos, y lugares de trabajo y ocio de las mismas.

La función de los guardas rurales es la vigilancia y protección de la propiedad en fincas rústicas, terrenos de caza, establecimientos de acuicultura y zonas marinas protegidas con fines pesqueros.

Las funciones de los detectives privados son la investigación de delitos perseguibles, la aportación de información y pruebas sobre conductas o hechos privados, y la vigilancia y protección en ferias, exposiciones y hoteles.

2.1 DEPENDENCIAS DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD.

Hay dos tipos de dependencias, en función de la propia empresa (nivel jerárquico) o en función de la empresa cliente (nivel funcional).

3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL, TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES

En la profesión del vigilante de seguridad la comunicación es un factor imprescindible. La comunicación es el acto por el cual transmitimos a otra persona ideas o hechos observados y esta puede realizarse bien de forma verbal o escrita. **La comunicación es el proceso por medio del cual se transmiten mensajes de una persona a otra.**

El mensaje: Secuencia de signos ordenados.

TIPOS DE MENSAJES:

. **Visual**: lenguaje escrito, foto, pintura, etc.

. **Sonoro**: lenguaje hablado, ruido, etc.

. Táctil: presión, choques, frotamientos.

. Olfativo: olores ambientales, lenguaje de perfumes.

. **Digital**: el lenguaje de los ordenadores.

. Analógico: reloj, termómetro, mapa.

El código: en el proceso de comunicación tiene que existir un código común que permita al emisor enviar un mensaje con garantía de su correcta decodificación.

En todo mensaje hay:

- **Emisor**: comunicador, productor del material simbólico.
- **Receptor**: intérprete, el que reacciona a ese material.
- **Canal:** es el vehículo o medio que transporta los mensajes, por ejemplo, internet, cartas, teléfono, radio, etc.
- **Contexto**: es el ambiente o situación en la que tiene lugar el proceso de comunicación.

Cuando hay una respuesta al mensaje se llama **feedback.**

3.1 CANALES DE COMUNICACIÓN

A) Canales formales.

En una empresa los canales formales se establecen por la Dirección de la empresa, son los partes, informes, etc. La función de la comunicación formal es establecer el canal adecuado para transmitir la información de modo que no impere la indecisión, la confusión y la falta de operatividad.

B) Canales informales.

Lo canales informales se establecen al margen de los formales. **Si un vigilante de seguridad comunica a un compañero un hecho ocurrido en su centro de trabajo utiliza un canal informal.**

La información que se transmite a través de canales informales, puede ser veraz o no. Si no hay evidencia de que se trata de información veraz, estaremos ante un rumor. El rumor es un informe o explicación no verificada que circula de persona a persona y se refiere a un objeto, acontecimiento o cuestión de interés público.

3.2 TIPOS DE COMUNICACIÓN

Distinguimos tres tipos dentro de una organización jerarquizada.

. **Comunicación descendente**. Consiste en comunicar al inferior las órdenes que se reciben de los superiores. Esta comunicación debe de ir cargada de información, con ello se consigue que la orden sea comprendida y actúe sobre la motivación del receptor.

. **Comunicación ascendente.** Sigue el camino contario (de abajo a arriba) y sirve para comprobar, por parte de la Dirección, la colaboración del personal y la verificación del mensaje.

. **Comunicación horizontal**. Intercambiar datos entre personas del mismo nivel.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Debemos lograr una comunicación efectiva, una manera fácil de comunicarse positivamente es hablar de una manera positiva, hay que tomarse tiempo para pensar qué se quiere decir y cómo se va a decir. Un tono de voz amable y un trato que demuestre interés por nosotros son circunstancias de la comunicación que a todos nos gusta recibir.

Que alguien se dirija a nosotros utilizando nuestro nombre, facilita que nuestra predisposición sea mayor, percibimos que nuestro interlocutor está hablando correctamente para nosotros y eso nos produce satisfacción.

Un aspecto importante en la calidad del servicio consiste en trabajar con rapidez y eficacia.

Es importante prestar atención a los distintos componentes de la comunicación no verbal, ya que estos juegan un papel fundamental en dicho proceso y son considerados como más veraces que las palabras por el oyente.

El tono y ritmo de voz es muy importante para convertir una comunicación en positiva o negativa.

El lenguaje corporal también es importante, la manera de movernos y gesticular cuando hablamos con los demás. Hay posturas que comunican aburrimiento o denotan poco interés en la comunicación que estamos manteniendo. Los brazos cruzados a la altura del pecho indican una mente cerrada, que no está abierta para recibir información. Tal vez parezcan aspectos insignificantes, pero componen más de la mitad de la comunicación entre seres humanos.

Ayudas en nuestro lenguaje corporal puede ser una sonrisa, mirar a los ojos al interlocutor transmite confianza. La amabilidad y la cordialidad también forman parte del lenguaje corporal. Son una combinación de tono de voz y lenguaje corporal positivo.

Es importante controlar la distancia interpersonal tanto para evitar invadir la de nuestro interlocutor y por lo tanto provocar su incomodidad, como en el caso que ocurra el contrario para controlar el nuestro. Hay una distancia íntima, personal, social y pública.

La gente prefiere un ambiente positivo. Todos aprecian la amabilidad, la cortesía, la simpatía, la consideración y la atención.

Hay que evitar la hipocresía. Si la comunicación positiva es usada incorrectamente, será prejudicial. El error más común de la comunicación positiva suele ser lo que llamamos la comunicación plástica, que no es sincera, sino falsa y, por tanto, comunicación negativa. La comunicación plástica no es honesta. Es una comunicación negativa disfrazada; produce reacciones de desconfianza y disgusto, o algo peor.

Otra forma de comunicar incorrectamente es la comunicación mal dirigida. Empieza como cumplidos, pero terminan pareciendo insultos. Muchas veces la gente que lo hace está intentando ser graciosa.

El humor es a veces maravilloso, pero es un arte difícil de dominar. Lo que nos parece gracioso a nosotros puede no parecérselo a otra persona, especialmente si se siente el objeto de la broma. Hay que pensar en los sentimientos de los demás y evitar la comunicación mal dirigida.

Otro tipo de comunicación negativa es la falta de comunicación, o la comunicación nula. La indiferencia total es la ausencia de cualquier clase de reconocimiento,

Una persona que ve un vigilante de seguridad balanceando la defensa puede asustar y con razón. Especialmente se llevamos un arma, debemos de tener mucho cuidado con nuestras posturas.

Es muy útil conocer y dominar el arte de la comunicación. Un método que cada vez se utiliza más entre diferentes profesionales, y muy especialmente en profesionales de la seguridad, es el que se conoce como **JUDO VERVAL O TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.** Al igual que en muchas artes marciales se basa en utilizar la fuerza del oponente para manejar las situaciones sin mostrar agresividad. Algunas técnicas a emplear en estos métodos serían:

. Escuchar activamente. Preguntar, tratar de ver el otro punto de vista.

. Parafrasear, para confirmar que estamos atendiendo.

. Resumir junto al interlocutor los pasos para resolver el problema.

. Utilizar adecuadamente la comunicación no verbal.

. Otras técnicas de escucha asertiva.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

4.4 FACTORES MODIFICANTES

En toda comunicación pueden existir situaciones que cambien el mensaje debido al.

. Emisor. Producidos por dificultad para explicarse, debido a insuficiencia cultural, capacidad de expresión o de sintetizar. La efectividad del mensaje viene dada por el hecho de que el receptor reciba y comprenda, descodificándolo, y que le aporte expectativas que le resulten ventajosas.

. Receptor. Producido por falta de atención, capacidad de compresión, rechazo de antemano.

. Emisor/receptor. Producidos por factores que afectan a los dos (inteligencia, edad, cultura, educación, clase social, raza, sexo, etc). La comunicación no es un proceso unidireccional, entre emisor y receptor se ha de producir un feedback o retroalimentación para que el primero pueda saber que está siendo comprendido, y el segundo que realmente hay una intención de comunicarse(por ejemplo prestar atención con la mirada, utilizar ¨muletillas ¨al hablar por teléfono).

.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

TEMA 5

EL AUTOCONTROL.

EL PÁNICO Y SUS EFECTOS. EL MIEDO.

EL ESTRÉS.

TÉCNICAS DE AUTOCONTROL.

Una parte esencial del trabajo del vigilante de seguridad es garantizar el normal desarrollo de las actividades del público, en aquellos lugares en los que desempeña sus tareas. También consiste su trabajo en proporcionar protección y seguridad a un conjunto de actividades de tipo industrial, económico, etc; o a personas que sufren algún tipo de amenaza.

En suma, **lo que buscan aquellas personas o empresas que contratan sus servicios es de disponer de alguien que garantice que ante un imprevisto se reaccionará de forma adecuada, neutralizando la amenaza y ofreciendo protección y seguridad a los a los implicados**. Para ello, deberá adoptar decisiones y poner en marcha actuaciones y esto solo podrá llevarlo a efecto si mantiene el autocontrol.

Las situaciones a las que hemos hecho referencia con anterioridad, reúnen una serie de características comunes, acontecen de manera súbita e inesperada, son difíciles de predecir y los métodos habituales no son efectivos para su manejo y resolución. La denominación que les damos es el de situaciones críticas o de crisis.

Ante este tipo de situaciones que suponen una amenaza a la estabilidad e integridad física, el ser humano pone en marcha un conjunto de reacciones que se denominan respuesta de lucha o huida, esta supone que se produzcan en el organismo un conjunto de cambios fisiológicos (aumento del ritmo cardíaco, incremento de la frecuencia respiratoria, etc).

Los cambios físicos que hemos descrito son percibidos por el implicado y según los pensamientos que desarrolle en relación con ellos, puede llegar a caer en una situación **de miedo intenso o pánico**, viéndose incapacitado

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

para reaccionar, tomar decisiones y actuar coherentemente, o dicho de otra manera, perdiendo el control de sí mismo y de la situación.

Por el contrario, si conocemos previamente las reacciones de nuestro organismo que son normales en este tipo de situaciones y las interpretamos adecuadamente conseguiremos dominar nuestros pensamientos y por lo tanto ejerceremos **el AUTOCONTROL**. El procedimiento a seguir exige una serie de conocimientos mínimos que aseguren la puesta en práctica de esta técnica.

Mediante el ejercicio del autocontrol en una situación crítica evitaremos comportarnos de manera irracional, esto, unido a una adecuada preparación que haya incluido el estudio previo de los posibles riesgos y las formas adecuadas de reaccionar ante ellos, dará lugar a que nuestro comportamiento ante una situación crítica, esté presidido por la serenidad, el control y que, para resolver la situación, seamos capaces de ejercer el liderazgo que se espera de nosotros.

Es importante recordar que tal y como se ha expuesto desde el movimiento filosófico del existencialismo, es el propio ser humano quien dirige su vida, rechaza absolutamente la existencia de un destino escrito, afirma que somos cada uno de nosotros con nuestras decisiones los que vamos construyendo nuestra existencia y que, por lo tanto, de acuerdo con las decisiones que adoptemos podremos llegar o no a la felicidad.

Evidentemente, no siempre nos encontramos con las situaciones personales, sociales, laborales, etc, lo cual podría poner en entredicho lo anterior, no obstante, aquí es importante traer a colación las palabras de un esclavo y filósofo de la antigua Roma, Epicteto, quien dijo que las cosas no son lo que perturban a los hombres, sino que lo que los trastorna es la opinión de que ellas se hacen. Dicho de otra manera, una misma situación puede preocuparme más o menos, dependerá de la interpretación que yo haga de ella, ahí está la base del autocontrol.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Diariamente nos vemos expuestos a diversas situaciones que contienen ESTÍMULOS (una sonrisa, un olor que nos recuerda la infancia, un perro ladrándonos, etc) que provocan en nuestro organismo la aparición de emociones.

Una EMOCIÓN, puede ser definida como una respuesta del organismo que incluye una o varias de los siguientes componentes, excitación fisiológica, conducta expresiva y experiencia consciente.

En el ser humano, la experiencia de una emoción involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utiliza para valorar una situación concreta e influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

De acuerdo con los señalado anteriormente, si somos capaces de interpretar adecuadamente las situaciones, valorarlas desde un punto de vista racional y evitar que se impongan emociones disfuncionales, podremos reaccionar adecuadamente ante las diversas circunstancias a las que nos veremos enfrentados tanto en nuestra vida privada como en nuestra actividad profesional.

El AUTOCONTROL es la capacidad que nos permite controlar nuestras emociones evitando que estas nos controlen a nosotros, dándonos la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida.

El autocontrol emocional consiste en controlar las emociones prevaleciendo el razonamiento.

2. El PÁNICO Y SUS EFECTOS

Definimos el pánico como un estado de miedo exagerado, patológico, intenso, donde el individuo pierde la capacidad de autocontrol. Se trata de la respuesta ofrecida ante un estímulo real o imaginario.

El pánico, supone el sometimiento del organismo a un grado muy intenso de amenaza(estrés) y por tanto va acompañado de una activación fisiológica muy intensa, así como de pensamientos reiterativos que intensifican y aumentan la sensación de desprotección.

2.1 EL PÁNICO INDIVIDUAL

El miedo evita que cometamos actos imprudentes, nos permite evaluar la situación de urgencia y nos prepara para la lucha o para la huida. Sentir miedo es positivo, un miedo proporcionado. Cuando el miedo es desproporcionado, nos produce una ceguera psicológica, es decir, nos incapacita para evaluar el peligro de forma realista y escoger la mejor alternativa para enfrentarlo o para huir de él, la huida en este caso sería irracional.

Este sentimiento es altamente contagioso y se puede provocar cuando la persona se siente atrapada, cuando el aire fresco es escaso como en el caso de los incendios, etc.

Otra causa que puede provocar el pánico es ver a familiares o amigos cercanos en situaciones de peligro.

Manejo del pánico individual.

En caso de que el pánico provoque que una persona empiece a correr, debemos intentar evitarlo. Es muy probable, que debido a la ceguera psicológica, el individuo corra en la dirección opuesta en las vías de escape o intente lanzarse por alguna ventana.

Para conseguir esto es bueno que pida ayuda a otra persona. No intente detener solo a alguien presa de pánico. Una persona en ese estado adquiere una gran fuerza física. No devuelva una agresión con más agresión, esto puede desencadenar una reacción agresiva en cadena entre otros espectadores.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

Existe la posibilidad de conectar con el individuo que tiene pánico mediante los sentidos. Si nos acercamos, lo miramos fijamente a los ojos y le hablamos fuertemente y con voz autoritaria, no cabe duda que su mente recibirá nuestro mensaje y que comunicará al cuerpo lo que tiene que hacer, que normalmente será seguirnos.

Este consejo es muy útil cuando una persona está en estado de shock e intentar despertar su instinto de supervivencia a base de llamar su atención.

Con una persona que está bajo los efectos del pánico no se puede razonar, ya que en esos momentos su raciocinio no funciona. Se deben dar órdenes y conducirlos fuera del lugar del peligro y de la mirada de los demás para evitar el contagio. Nunca lo deje solo a pesar de que aparente estar calmado. Es preferible dejarlo en compañía de algún amigo o familiar. Conforme se vaya calmando se le puede asignar pequeñas tareas de ayuda a otros, lo que puede terminar por serenarlo.

2.2 EL PÁNICO COLECTIVO

El vigilante de seguridad puede verse inmerso en situaciones de pánico, tales como incendios, evacuaciones de edificios, situaciones de alarma en conciertos, eventos deportivos, etc. En estos casos debe saber que lo primero que provoca su aparición es el desorden, el caos, la precipitación, cuadros histéricos y crisis nerviosas.

El pánico se manifestaría en una huida colectiva, desesperada, sin orden alguno, acompañado de violencia cuando a la huida se le oponen obstáculos, factor que hay que tener en cuenta cuando hay grandes aglomeraciones.

Este tipo de comportamiento está marcado por decisiones rapidísimas para un profesional de la protección.

MANEJO DEL PÁNICO COLECTIVO

El pánico y el temor descontrolado de un grupo o masa de personas, es muy peligroso tratar de colocarse delante y evitar que corran. La mejor táctica

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

es asociarse, gesticular y gritar más que ellos. Una voz serena, fuerte, equilibrada que diga sencillamente ^por aquí es suficiente para que los que no hayan podido reaccionar ya que su mente está vacía, perciban esa orden y nos sigan racionalmente.

Si se encuentran parados nos pondremos en el medio e impulsaremos a los de adelante a seguir la dirección correcta. Así, arrastraremos a los de atrás a seguirnos. Si van en sentido adecuado apresuraremos el paso. Si van en sentido contrario, los conduciremos en la dirección más conveniente para que cambien el sentido de la marcha.

3 .LOS RECURSOS PSICOLÓGICOS

Los recursos psicológicos de los que disponga cada persona son importantes para luchar contra el pánico. Entre los factores que van a fortalecer estos recursos tenemos.

- La información (es importante saber lo que está sucediendo).
- Tener cubiertas las necesidades básicas (alimentación sueño, frío)

Recomendaciones al respecto:

- Conservar la calma.
- Tratar de ayudar a escapar del peligro.
- Hacer reaccionar a las personas paralizadas por los efectos del pánico.
- Colaborar con los servicios de rescate. Si nuestra presencia no fuera necesario procurar no entorpecer la labor del personal autorizado.

4.EL MIEDO

El miedo es una emoción básica, que a su vez da lugar a dos emociones primarias, la amenaza y la angustia.

La amenaza se caracteriza por la percepción de un elemento que puede causarnos daño.

La angustia, es un estado en el que la persona no responde a ningún estímulo, ya que está a la espera de algún acontecimiento negativo y esto le produce un intenso malestar.

Los siguientes conceptos tiene alguna **relación con el miedo**:

- **ANSIEDAD:** es una reacción emocional que se caracteriza por la existencia de manifestaciones cognitivas, fisiológica y emocional. Puede llegar a constituir un trastorno psíquico que puede incapacitar a la persona a gobernar su vida adecuadamente y requiriendo intervención profesional para superarla.

- **ANGUSTIA:** se trata igualmente de una reacción emocional, aunque en esta ocasión el estímulo que la provoca es inespecífico. Está relacionado con acontecimientos futuros, para los que el interesado anticipa consecuencias negativas para su integridad física o psicológica relacionadas muchas veces con valores personales, morales, etc.

- **FOBIA:** en este caso el estímulo que la provoca está claramente identificado, estamos hablando de claustrofobia, agorafobia, fobia social, etc. Dicha situación normal en la vida de la mayoría de las personas (por ejemplo, subir al ascensor) se convierte en insuperable para quien la sufre. Aunque la persona es consciente de lo irracional de su miedo, cuando se ve expuesto a su estímulo fóbico, se ve incapaz de auto controlarse, desplegando una importante alteración fisiológica y buscando a toda costa escapar.

3-1 REACCIOINES DEL SUJETO

Ante la percepción de una amenaza, se desencadena el proceso de respuesta que puede caracterizarse por el miedo o el autocontrol, dependiendo de la preparación de la persona para dicha situación.

Si hemos recibido el entrenamiento adecuado y se han establecido los planes de actuación ante los posibles incidentes, ante una situación de miedo seremos capaces de combatirla.

Cuando carecemos de una respuesta preestablecida y no hemos sido entrenados en el manejo de estas situaciones, nuestra conducta será desordenada, pudiendo oscilar entre la huida con gran aparatosidad, hasta

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

quedarse congelado e inmóvil. En cualquier caso, nuestra capacidad de razonamiento se verá muy disminuida.

3.2 CONDUCTAS ANTE EL MIEDO

Es importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo (coping).

. La huida representa una alternativa, el sujeto se aleja de la situación temida.

. La negación del miedo, es la más primitiva y frágil.

. Utilizarlo, intentando sacar beneficios y protección.

4.EL ESTRÉS. DEFINICIÓN

El estrés es una patología moderna, ha sido detectadas un gran número de dolencias psicosomáticas producto de las presiones y exigencias a las que se ve sometido el trabajador en el ámbito laboral.

En la profesión de la Seguridad no escasea y está catalogada como una de las más agresivas para las personas por los turnos de duración excesiva, nocturnidad, alta responsabilidad, situaciones de tensión emocional, etc.

El estrés es una patología psíquica, aunque sus síntomas de aparición y evolución sean somáticos. Para aclarar el concepto del estrés vamos a hablar del (GAS) síndrome general de adaptación, que nos proporciona a todas las personas una activación del organismo en su conjunto ante la presencia de estímulos externos de carácter adverso.

Estas reacciones son totalmente normales y necesarias. Proporcionan alerta y activación, necesarias para superar cualquier prueba. Esta activación debe ser controlable para que sea saludable, pero si no es controlable y son demasiadas intensas, incapacitan a la persona para tomar decisiones y desarrollar eficazmente su trabajo. Entonces decimos que estamos bajo la influencia del estrés.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

4.1 FASES DEL ESTRÉS.

El estudio del proceso del estrés se inició con la publicación por parte de Hans Selye en el año 1936, de sus investigaciones sobre el GAS. Fue el primero en describir las reacciones del organismo ante una situación amenazante. Definió este mecanismo como **el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de un agente nocivo denominado estresor, de naturaleza tanto física como psicológica.**

El proceso es el siguiente.

- **FASE DE ALARMA.**
  En esta fase el organismo intenta reaccionar ante la situación adversa mediate la puesta en marcha de una serie de respuestas:
  . Respuestas físicas o fisiológicas. Excitación general ante el estímulo.
    . Sistema arterial: taquicardias, arritmias, etc.
    . Respiración: hiperventilación.
    . Secreción hormonal: adrenalina
    . Sistema digestivo: hiperacidez, cortes de digestión.
    . Erizar el pelo, sudoración, sensación de frío.

  . **Respuestas motoras: conductas que la persona realiza para reducir su nivel de tensión, en la creencia de ser efectivas, como de adaptación al medio. Generalmente ocurre lo contrario y con el tiempo resultan más perjudicial que beneficiosa.**
    . Conductas agresivas, compulsivas.
    . Consumo de alcohol, tabaco, etc.

  . Respuestas cognitivas: pensamientos o creencias que la persona elabora para afrontar la situación y que la mayoría de las veces son desencadenadas como mecanismos de defensa ante el estresor.
    . Inseguridad
    . Dificultar de concentración mental
    . Estado de irritación general

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

FASE DE RESISTENCIA

Durante más o menos tiempo, la persona desencadena conductas tendentes a evitar la fuente de estrés. Como generalmente no se consigue aparece la frustración.

Esta forma de enfrentarlo genera un gran esfuerzo de larga duración que produce un desgaste progresivo de las reservas del organismo que conduce a la siguiente etapa.

FASE DE AGOTAMIENTO.

El organismo ha perdido sus reservas y no ha superado la situación adversa. Aparecen progresivamente síntomas somáticos (enfermedades, dolencias, depresiones, paranoias, alucinaciones, etc) Estamos en un nivel de estrés. Las consecuencias pueden ser tan graves que incluso pueden desembocar en la muerte de la persona.

5.TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.

Las técnicas se clasifican en:

Cognitivas: tienen por finalidad cambiar la forma de ver la situación. Manejan la percepción, la interpretación y la evaluación del problema de los recursos propios. Esta técnica resulta efectiva para cambiar el pensamiento:

. Reorganización cognitiva: intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe u racionaliza una situación, mediante la sustitución de las interpretaciones inadecuadas por otras que generan respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

. **Desensibilización sistemática**: el individuo, en un estado de relajación se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginarias) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbre a estar tranquilo y a no desarrollar respuestas emocionales negativas.

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

. Inoculación del estrés: a partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés. Se hace una lista de las situaciones estresantes comenzando por las más suaves, las recrea en su imaginación y procede a relajarse. Al finalizar la lista se enfrentará en situaciones reales, utilizando las técnicas de relajación.

. **La distracción y el buen humor**. Fomentar la distracción y el buen humor es una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad porque facilita el desplazamiento de la atención de los problemas, y se relativiza la importancia a esos problemas.

Fisiológicas: están encaminadas a reducir la tensión fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.

. Desarrollo de un buen estado físico. Es aconsejable hacer ejercicio físico regularmente porque mejora el funcionamiento del organismo y aumenta su capacidad de reacción al estrés, permitiendo una mayor resistencia al trabajo físico y mejorando las funciones cardiovasculares, respiratoria y metabólica.

. Técnicas de relajación: la más utilizadas son la **relajación progresiva de Jacobson**, que consiste en adiestrar a la persona en la realización de ejercicios físicos de contracción y relajación de su cuerpo para relajar los músculos a voluntad en un momento determinado.

Las técnicas de relajación intentan utilizar una conexión entre la mente y el cuerpo, ya que no se puede tener una relajación y mental y tensión física.

Control de la respiración.

Las situaciones de estrés suelen provocar habitualmente una respiración rápida y superficial, esto implica peor oxigenación, gasto energético y tensión del organismo.

El aprendizaje de estas técnicas produce efectos beneficiosos sobre la irritabilidad, la fatiga, la ansiedad, la tensión muscular, etc.

Conductuales: tiene como fin el promover conductas adaptativas y dotar al sujeto de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar el problema.

Un entrenamiento en habilidades sociales, es una enseñanza de unas conductas, que ayudan a lograr más éxito a la hora de conseguir una meta

CODIGO 101 CENTRO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR www.codigo101.es

personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. El entrenamiento se realiza mediante técnicas y prácticas de role-paying. Primero se observan las conductas, posteriormente se escenifican y por último se intenta su habituación en la realidad.

Modelamiento: se trata de una técnica creado por Cautela(1971), que pretende cambiar secuencias de conducta que resultan negativas para el individuo por secuencias positivas que proporcionan satisfacción.

La aplicación de estas técnicas requiere la intervención de profesionales puede ser un psicólogo o un Coach personal.

