

- ↪ Cuando la persona esté expresando sus dudas o problemas:
 - ✓ mírala a los ojos y mantén una expresión facial agradable.
 - ✓ Asiente con la cabeza o emite afirmaciones; haz reformulaciones.
 - ✓ No saques conclusiones precipitadas ni realices suposiciones.
 - ✓ Pregunta si no tienes seguridad de haberlo comprendido.
 - ✓ Evita atender llamadas, así como dejar a la persona hablando.
 - ✓ No cortes sus argumentaciones, disculpándote si es preciso.
 - ✓ Nunca utilices el sarcasmo o chascarrillos.
 - ✓ Mantén la calma cuando observes a la persona alterada. Ante un tono de voz elevado, es importante mantener o incluso disminuir el nuestro y actuar de una forma pausada.
 - ✓ Invítale a sentarse, ya que es mucho más difícil encolerizarse o gritar.
 - ✓ No le contradigas ni hagas juicios de valor, pues para ella, sus argumentos son válidos.
 - ✓ Nunca personalices las críticas. Recuerda que éstas van generalmente dirigidas hacia el sistema y no hacia una persona en concreto.

Consejos para manejar el estrés

- ↪ Procura proporcionar un trato profesional y empático, evitando sobre implicarte en los problemas personales de las personas. En ocasiones, es necesario poner límites.
- ↪ Presta atención a las posibles señales de alerta que el cuerpo emite, como la incapacidad para desconectar del trabajo en casa, etc. Aprender a identificar los problemas es el primer paso para poder poner solución.
- ↪ Todo el mundo necesita ayuda de vez en cuando y tener amistades o familiares en quien apoyarte es imprescindible. Evita el aislamiento y comparte con alguien tus preocupaciones.
- ↪ Busca pequeños momentos de satisfacción y procura encontrar alguna actividad gratificante que te ayude a contrarrestar las contrariedades del día a día, por ejemplo, dedicando unos minutos a alguna afición.
- ↪ Procura mantenerte en buen estado físico general, ya que puede suponer un buen amortiguador del estrés.
- ↪ En caso de no poder afrontar la situación adecuadamente, acude a especialistas.
- ↪ Practica "la respiración controlada". Aprenderás que puedes relajarte y te será útil para mantener la calma en momentos de tensión, así como para tranquilizarte después de alguna situación estresante.

- ↪ Se pretende conseguir una respiración lenta, regular y poco profunda. De esta manera, aumenta la capacidad pulmonar y mejora la calidad de respiración:
 1. Sitúate en un lugar cómodo, en posición de sentado o tumbado con las rodillas dobladas y relaja los músculos de cuello y brazos.
 2. Coloca una mano sobre tu abdomen y otra sobre el pecho.
 3. Inspira aire profunda y lentamente por la nariz y dirígelo al abdomen. Cuenta mentalmente hasta cuatro y nota como este se va hinchando lentamente.
 4. Retén el aire y cuenta mentalmente hasta cuatro.
 5. Déjalo salir muy lentamente por la boca sin soplar y nuevamente, cuenta mentalmente hasta cuatro.
 6. Repite este ejercicio varias veces, observando siempre como sube y baja lentamente el abdomen y concéntrate en la sensación de relajación que vas sintiendo.



Además de las situaciones de riesgo descritas, al efectuar tareas de carácter administrativo deberán considerarse las medidas de prevención establecidas para el uso de pantallas de visualización.



www.fremap.es
<http://prevencion.fremap.es>

Medidas de seguridad y salud en Ayuntamientos - Policía local -



Trabajo en la vía pública

Riesgos

- ↪ Atropellos durante la ocupación de la vía en tareas como la regulación del tráfico, los controles de seguridad, la denuncia de infracciones o la señalización de accidentes.
- ↪ Caídas por resbalones o tropiezos en el tránsito por las mismas.
- ↪ Golpes o choques con vehículos aparcados o mal estacionados.

Medidas preventivas

- ↪ Siempre que sea posible, desarrolla tu trabajo fuera de la calzada (toma de datos de la matrícula de un vehículo, etc.). En caso de ser obligatoria tu presencia en la zona de circulación de vehículos, lleva puestas las prendas de alta visibilidad.
- ↪ Cuando el servicio y las circunstancias lo permitan, protégete interponiendo tu vehículo entre el tráfico rodado y la zona donde debas actuar (por ejemplo, un accidente de tráfico), señala el lugar convenientemente y deja siempre encendidas las luces de emergencia que porta el vehículo (furgón, turismo, moto...).



- ↪ En caso de realizar tareas de regulación y tener que detener a los vehículos que se aproximan por tu espalda, asegúrate de la detención total de los primeros que accedan al lugar.
- ↪ Ten especial precaución cuando regules el tráfico o realices controles al amanecer y en la puesta de sol, al reducirse la capacidad de ser identificados.
- ↪ Por otro lado, cuando realices una conducción de emergencia, extrema las precauciones, especialmente en cruces, semáforos y pasos peatonales. Ten presente la posibilidad de que otros vehículos no se hayan percatado de tu ubicación o de la situación de emergencia.

Uso de armas de fuego

Riesgos

- ↪ Disparos fortuitos en la limpieza, guarda y custodia, así como a consecuencia de un tropiezo o caída al llevar el arma montada.
- ↪ Fallo del arma por falta o incorrecto mantenimiento de la misma.

Medidas Preventivas

- ↪ Por regla general, evita llevar el arma montada. Además, si el arma posee seguro, llévalo siempre puesto.
- ↪ Respeta las instrucciones de la empresa fabricante en cuanto al montaje, desmontaje, limpieza o mantenimiento.
- ↪ Cumple siempre las indicaciones dadas por tu jefatura, comunicando de inmediato cualquier anomalía detectada en el arma.



Cumple siempre las indicaciones dadas por tu jefatura. En caso de observar cualquier anomalía en el arma, comunícalo a fin de que se pueda solucionar la situación.

Trabajo a turnos y nocturno

Riesgos

- ↪ Alteraciones digestivas, del sueño y de las relaciones sociales.
- ↪ Fatiga física y mental que pueden contribuir a una mayor dificultad para la resolución de conflictos, así como al incremento de los accidentes.



Medidas Preventivas

- ↪ Durante el trabajo nocturno, intenta realizar pequeñas pausas para evitar los efectos perjudiciales de la fatiga y mantener la atención. Siempre que sea posible, ingiere a lo largo de la noche algún alimento.
- ↪ Procura tomar comidas calientes entre las dos y tres horas después de levantarte, antes de comenzar el turno nocturno. Asimismo, intenta no realizar comidas abundantes una vez terminado el mismo. De esta forma, garantizarás un sueño y reposo adecuado. Mantén, en la medida de lo posible, una continuidad en los horarios de las comidas.
- ↪ Para evitar las consecuencias negativas del trabajo a turnos y nocturno sobre la vida social y familiar, trata de compaginar la vida laboral con la personal.
- ↪ Planifica los periodos de sueño, de forma que se garantice el poder descansar en las mejores condiciones posibles. Además, descansa al menos durante 6 horas diarias, aunque no puedas conciliar el sueño y, siempre que sea posible, añade a este descanso una pequeña siesta al comienzo de la tarde.
- ↪ Realiza ejercicio moderado con frecuencia. Recuerda que realizar actividad física, ayuda a conciliar el sueño y a evitar las consecuencias nocivas del sedentarismo y de la fatiga mental.

Actuaciones múltiples en el desempeño de sus funciones

- ↪ Debido a la variabilidad de las actuaciones que se pueden llevar a cabo, el presente apartado, que comprende posibles exposiciones a agresiones físicas, quemaduras, caídas desde alturas elevadas, persecuciones, atmósferas tóxicas, así como el acceso a cualquier tipo de instalación, tanto pública como privada (casas particulares, sótanos, fábricas o lugares con presencia de basura, aguas o líquidos estancados...) remitirá siempre al protocolo interno establecido a tal efecto por la correspondiente jefatura.
- ↪ En la medida de lo posible, cuando vayas a efectuar una actuación, recuerda recabar información sobre el lugar al que debas acceder y de los posibles riesgos que puedas encontrarte (mal estado del inmueble que pueda dar lugar a derrumbes, ambientes tóxicos e insalubres...).
- ↪ Por otro lado, si no dispones de los medios adecuados y de protección para afrontar algunas situaciones de emergencia, por ejemplo, un incendio o un intento de suicidio, informa de inmediato a la central de comunicaciones para que ésta active el procedimiento de emergencia avisando al servicio que corresponda (bomberos, ambulancia, policía nacional, protección civil...) y acorda el lugar impidiendo el acceso a toda persona no autorizada.
- ↪ En cuanto a los cacheos o actuaciones en la resolución de conflictos, reyertas y detenciones, ten en cuenta siempre, el riesgo de contagios e infecciones derivadas de la posibilidad de pinchazos o cortes con algún elemento contaminado que porten.

- ↪ Una de las posibles vías de entrada es la Parenteral, a través de discontinuidades en la barrera que constituye la piel debido a cortes, punturas (pinchazos) o contacto con heridas sin protección. Por ello, es necesario proteger las partes o zonas lesionadas con guantes de protección.
- ↪ Además, existen otras vías de entrada como la Aérea, por inhalación a través de la boca o nariz, de aquellos agentes que se pueden presentar en suspensión en el aire; la Dérmica, por contacto de piel o mucosas con los agentes implicados y la Digestiva, asociada a malos hábitos higiénicos.
- ↪ Con objeto de impedir posibles contagios al realizar las tareas descritas anteriormente, a continuación se muestra un conjunto de normas básicas de higiene personal:
 - ✓ Lávate las manos al comenzar y terminar la jornada, y después de realizar cualquier técnica que pueda implicar el contacto con material infeccioso, fluidos corporales o partes íntimas de las personas.
 - ✓ Tras el lavado de las manos y siempre que sea posible, sécatelas con toallas de papel desechables o corriente de aire.
 - ✓ En caso de tener heridas o lesiones en las manos, protégetelas con un apósito impermeable, antes de iniciar la actividad laboral.
 - ✓ No comas ni bebas en el área de trabajo.

Trabajos de atención al público

Además de las actuaciones llevadas a cabo, comentadas en el apartado anterior, la policía municipal realiza tareas de atención al público, ya sea en sus dependencias o en la propia calle, ante demandas de los viandantes, solicitando ayuda o por cuestiones de cualquier índole.

Riesgos

- ↪ El estrés es un riesgo laboral que adquiere especial relevancia en tareas o actividades que implican el trato directo con el público ya que, en algunos casos, se han de afrontar exigencias, quejas y reclamaciones, acompañadas en ocasiones, de episodios de violencia verbal o, incluso en casos excepcionales, física.
- ↪ Los principales factores de riesgo asociados al estrés en trabajos que requieren atención al público, entendidos como aquellas circunstancias que aumentan las probabilidades de desarrollarlo, son los siguientes:
 - ✓ Falta de medios o de autonomía para la toma de decisiones que permitan una resolución satisfactoria de los requerimientos y necesidades.
 - ✓ Desconocimiento de los procedimientos e instrucciones de actuación ante situaciones complejas o conflictivas.
 - ✓ Incertidumbre sobre los resultados o las consecuencias de las decisiones tomadas, en especial respecto al nivel de satisfacción de las personas o el cumplimiento de los objetivos fijados.

- ✓ Exigencia de un alto nivel de concentración mantenido durante largos periodos.
- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Realización simultánea de diversas tareas como el manejo de dispositivos informáticos, la atención telefónica, la consulta de documentación, etc.
- ✓ Realización del trabajo en condiciones de aislamiento o nocturnidad.
- ✓ Falta de espacio en el puesto de trabajo y condiciones ambientales poco favorables.
- ✓ Tiempos de espera excesivos, con el consiguiente incremento de la tensión que ello supone.
- ✓ Síndrome de "burnout", consecuencia del estrés laboral crónico caracterizado por un agotamiento emocional, baja realización profesional y despersonalización (característico de trabajos en los que se presta atención a personas).



Medidas preventivas

- Como norma general, las situaciones violentas suelen comenzar con fallos en la comunicación.
- ↪ De forma genérica, se pueden proponer las siguientes pautas de actuación individual a adoptar para disminuir la agresividad:
 - ✓ empatizar: intenta ponerte en su lugar para comprender sus necesidades y poder dar respuesta a sus requerimientos. Además, recuerda que la desinformación es uno de los principales focos de conflicto; si no puedes ofrecer una solución satisfactoria a alguna cuestión, informa de las limitaciones del servicio e intenta orientar sobre otras alternativas.
 - ✓ Centra tu atención en su exposición. Dirígete a la persona de forma clara y audible, con un tono amable, cordial y profesional, evitando hablar demasiado rápido. Asimismo, utiliza un vocabulario sencillo, descriptivo y adaptado al interlocutor.
 - ✓ Habla en presente sin abusar de los condicionales, ya que genera incertidumbre y falta de compromiso ("yo no dije que sí. Dije que podría ser así..."); emplea expresiones positivas y si es posible, usa el nombre del interlocutor.