

Habilidades prácticas de actuación policial en la atención a familiares y allegados de personas desaparecidas

Practical Skills in Police Action in the Dealing with Relatives of Missing Persons

Ana Isabel Álvarez-Aparicio

Grupo de Trabajo de Intervención Psicológica en Desapariciones del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (GIPD-COPM).
gipd@cop.es | <https://orcid.org/0000-0003-2837-9211>

José María Martínez Fernández

Grupo de Trabajo de Intervención Psicológica en Desapariciones del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (GIPD-COPM).
<https://orcid.org/0009-0006-3925-2389>

Elena Herráez-Collado

Grupo de Trabajo de Intervención Psicológica en Desapariciones del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (GIPD-COPM).
<https://orcid.org/0000-0001-8207-7615>

DOI: <https://doi.org/10.14201/cp.31941>

Recibido: 20-03-24 | Aceptado: 04-05-24

Resumen

La desaparición de una persona supone un gran impacto que no queda limitado a su entorno más cercano. También los profesionales pueden verse afectados por los elevados niveles de incertidumbre y sufrimiento que experimentan familiares y allegados. Dar un tratamiento prioritario a la problemática de las desapariciones resulta crucial. El desarrollo de unas óptimas habilidades prácticas, que promueva estrategias de intervención adecuadas en la atención al entorno de la persona desaparecida, se valora esencial. Del mismo modo, se considera necesaria la implementación de medidas de gestión del estrés y autocuidado del profesional para prevenir problemáticas asociadas, de manera directa o indirecta, a la exposición a este tipo de situaciones.

Palabras clave

Personas desaparecidas; Desapariciones; Habilidades; Intervención psicológica; Actuación policial; Intervenientes; Estrés laboral; Autocuidado.

Abstract

The disappearance of a person implies a great impact that is not limited to those closest to the person. Professionals can also be affected by the high levels of uncertainty and distress experienced by relatives and loved ones. Addressing the issue of disappearances as a priority is crucial. The development of optimal practical skills, promoting appropriate intervention strategies in the care of the missing person's environment, is considered essential. Similarly, the implementation of stress management and self-care measures for the professional is considered necessary to prevent problems associated, directly or indirectly, with exposure to this type of situation.

Keywords

Missing persons; Disappearances; Skills; Psychological intervention; Police action; Responders; Professional stress; Self-care.

1

La problemática de las desapariciones en España

La desaparición de personas es una problemática común a todas las sociedades y culturas (López *et al.*, 2023). A lo largo de la historia de la humanidad son muchos los registros de personas que han desaparecido sin dejar rastro, sumiendo a sus seres queridos en la incertidumbre y el dolor.

Nadie escapa a la posibilidad de vivir una desaparición en su entorno, e incluso ser quien desaparece, pues esta condición no es exclusiva de sexo, raza, edad o nivel socioeconómico alguno (Ministerio del Interior, 2017).

Son muchas las motivaciones que pueden existir tras una desaparición, pudiéndose clasificar esta en nuestro país como

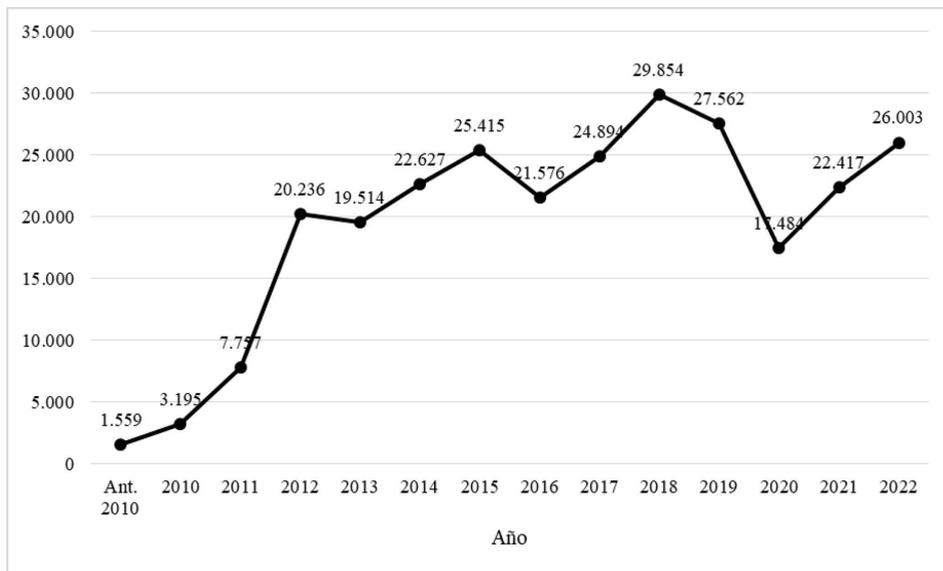
voluntaria, involuntaria o forzosa (Cereceda y Tourís, 2019), o de manera operativa y congruente con las investigaciones de García-Barceló *et al.* (2019), como voluntaria-escape, voluntaria-disfuncional, involuntaria-accidental e involuntaria-forzosa; propiciando tres posibles desenlaces en el caso de ser resuelta: aparición en buen estado de salud, aparición con lesiones de índole física y/o psicológica, aparición de la persona fallecida (López *et al.*, 2023).

Pero con independencia de las causas motivadoras, si hay un elemento común a todas ellas, ese es la incertidumbre (De Puelles, 2018), así como el impacto psicológico y emocional que se produce a múltiples niveles (Álvarez-Aparicio, 2018). De este modo, y como señalan diversos autores (Boss, 2001; De Castro, 2019; De Puelles, 2018), la desaparición de un ser querido presenta particularidades en comparación con otros sucesos traumáticos que dificultan notablemente el proceso de adaptación a la situación, eliminándose ritos individuales y sociales que pueden facilitar el ajuste a una nueva realidad donde el ser querido ya no está.

Pero como ya se ha señalado, la sacudida que la desaparición de una persona provoca, no se limita a su entorno más cercano, sino que también incide sobre la comunidad de pertenencia del ausentado y sus familiares y allegados, la sociedad en sí misma, incapaz de dar respuesta a lo ocurrido pese a los recursos invertidos y los propios profesionales que buscan obtener resultados que permitan dar solución a la desaparición, poniendo fin al sufrimiento que su mantenimiento en el tiempo provoca (Álvarez-Aparicio, 2018).

Cada año, una media de 23.000 denuncias por desaparición de personas se interponen en nuestro país (figura 1), de ellas, desde que se tienen registros en el Sistema PDyRH, la mayor parte se resuelven satisfactoriamente en los primeros días, quedando alrededor de un 5 % sin cesarse (López *et al.*, 2023). Debe tenerse en cuenta que el Sistema de Personas Desaparecidas y Restos Humanos sin Identificar (PDyRH) comenzó su funcionamiento en el año 2010, siendo plenamente operativo para todos los Cuerpos Policiales en el año 2012. Se trata pues, de un sistema dinámico

Figura 1: Evolución anual del número de denuncias interpuestas por desaparición de personas en España. Nota. Extraído y adaptado de «Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022» de López et al., 2023, p. 29. Puesto que el Sistema PDyRH comenzó a estar plenamente operativo en el año 2012, el incremento registrado entre los años 2010 y 2012 es especialmente elevado. Puede apreciarse igualmente el descenso registrado en el año 2020 (como consecuencia de la COVID).



que está en constante actualización, conforme la situación de las denuncias varía (López et al., 2022).

Cuando un ser querido desaparece, su entorno inicia una búsqueda incansable del mismo (Martel et al., 2021). En paralelo, la investigación se inicia y los profesionales se unen en pro de un mismo objetivo: dar con el paradero de la persona ausente de su residencia habitual de la que familiares y amigos carecen de información sobre su estado o situación.

Como señala Álvarez-Aparicio (2024, p. 39):

Las desapariciones deben entenderse como procesos dinámicos que van a ir evolucionando en el tiempo conforme se modifican las circunstancias que las envuelven y su consiguiente investigación. Consecuentemente, las reacciones y necesidades que se van a observar en las personas afectadas, pueden también fluctuar, en ocasiones de forma rápida e imprevisible, siendo preciso que el profesional sea

capaz de adaptarse y emplear las habilidades, estrategias, técnicas y herramientas más adecuadas en cada caso.

Así, la inexistencia de dos situaciones iguales, dada la idiosincrasia de cada suceso, cada afectado y cada fase del proceso que supone una desaparición, hace que la flexibilidad y la perspectiva evolutiva, sean dos aspectos esenciales que los y las profesionales deben contemplar en cada intervención. Para ello resulta esencial que estos estén debidamente capacitados y especializados en el abordaje de esta problemática.

Con frecuencia, y como piden diferentes Asociaciones de Familiares de Personas Desaparecidas y otros profesionales, los recursos son insuficientes, sobre la base de que pese a la inquietud y alarma social que genera esta problemática, sigue sin ser considerada un problema de Estado, valoración que sí tienen otras casuísticas de similar calado (Beltrán, 2016).

La *Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente* constituida en 2013 por acuerdo del Pleno del Senado, en su informe de conclusiones, fue clara en este sentido señalando la necesidad de abordar de manera prioritaria la problemática de las personas desaparecidas de manera global, abarcando tanto los aspectos técnicos y legislativos, como también los humanitarios. Diez años después, y pese a los avances logrados, aún existen grandes elementos de mejora.

Así, especialmente en los casos en que las ausencias se mantienen en el tiempo, en lo que ha venido a denominarse *desapariciones de larga duración*, su exigencia hace que sea preciso una preparación formativa e informativa específica y especializada de los profesionales que llevan la investigación, como así quedó también recogido en la *Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente* (2013).

Como señalan algunos autores (Álvarez-Aparicio, 2015), con frecuencia, fruto de los estereotipos sociales, se atribuye al personal interviniente una invulnerabilidad psicológica

a las situaciones, por críticas que estas sean, más cercanas al mito. La realidad, de la mano de diferentes estudios, muestra que los profesionales también pueden verse afectados en mayor o menor medida, al constituir estas situaciones procesos tóxicos donde el sufrimiento humano está presente (Martín y Parada, 2008; Robles y Medina, 2002). Así, es justamente el contacto con el sufrimiento humano, lo que genera mayores niveles de ansiedad y estrés en los profesionales, como han avalado autores como Kroes, Margolis y Hurrell (1974), que apreciaron en sus investigaciones que la exposición al peligro físico podía desencadenar menores niveles de estrés que la atención directa a las víctimas o la comunicación de malas noticias a los familiares de estas.

Como se verá más adelante, cuando un ciudadano desaparece, a las exigencias externas que el investigador tiene que enfrentar, ya sean procedentes de familiares y allegados, la organización policial, la administración, los medios de comunicación, o la propia sociedad, se le unen con frecuencia las exigencias internas a las que el propio profesional se somete, producto de unas elevadas expectativas. La ausencia de avances en la investigación y con ello de respuestas a las demandas del entorno de la persona ausente, pueden ser un importante foco de malestar alimentado por el sentimiento de impotencia y falta de control, ante una realidad que se desconoce (Álvarez-Aparicio, 2015).

La deshumanización y el distanciamiento de las víctimas, como mecanismo de defensa por un lado, o la sobre-implicación en el caso por otro, puede tener serias consecuencias tanto para el entorno de la persona ausente como para los profesionales que llevan la investigación y la investigación misma (Álvarez-Aparicio, 2015). De ahí la importancia de desarrollar unas buenas prácticas en el marco policial (incluidas en ellas unas óptimas habilidades), en la atención al entorno de la persona desaparecida, como quedó de manifiesto en la Reunión de la Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea en octubre de 2023 en Materia de Personas Desaparecidas (Álvarez *et al.*, 2023; Vinuesa, 2023), en consonancia con lo perseguido por el *I Plan Estratégico en materia de Personas Desaparecidas*, desarrollado por el Centro Nacional de Desaparecidos (Ministerio del Interior, 2022).

2

La importancia de unas buenas habilidades prácticas en la atención a familiares y allegados de personas desaparecidas

Si bien se ha visto que las consecuencias que una desaparición tiene se producen a muchos y diversos niveles, a continuación, nos centraremos en aquellos, objeto del presente escrito, sobre los que una adecuada atención puede suponer cambios relevantes.

Como se ha señalado, quizá uno de los ámbitos más duramente afectados por una desaparición, sea su entorno más cercano, pero no es el único. En ocasiones, son también los profesionales implicados en la búsqueda y localización de la persona, junto a otros intervinientes de la salud, seguridad y emergencias, quienes pueden verse perjudicados. Poseer unas buenas habilidades en la atención a familiares y allegados de la persona en paradero desconocido, no solo puede suponer un beneficio para estos sino también para los profesionales implicados y la investigación misma (Álvarez-Aparicio *et al.*, 2023).

2.1 Beneficios para familiares y allegados

La desaparición de un ser querido supone, a su entorno más cercano, una situación difícil de gestionar. A los problemas de índole psicológico y emocional que puedan surgir, se unen otros de carácter económico, judicial o social (Álvarez-Aparicio, 2018).

Diferentes investigaciones coinciden en señalar el duelo prolongado, la depresión y el estrés postraumático, como las reacciones que con mayor frecuencia aparecen en familiares y allegados de la persona desaparecida (Pérez-Bambó, 2021), suponiendo mayor alteración y patología con respecto a otros sucesos en los que la persona resulta fallecida (Barakovic *et al.*, 2013, 2014; Huang y Habermas, 2019; Isuru *et al.*, 2019; Pérez-Bambó, 2021; Powell *et al.*, 2010).

Los estudios analizados por Pérez-Bambó (2021) en la revisión sistemática efectuada sobre una muestra de 17 artículos publicados sobre el tema desde el año 2000¹, señalan concretamente como principales consecuencias de una desaparición: (a) sintomatología asociada al trauma (94 %); (b) alteraciones en el proceso de duelo, duelo patológico, traumático o prolongado (88 %) y (c) depresión (82 %). De forma más concreta algunos de los síntomas más frecuentes recogidos por los estudios revisados fueron (Pérez-Bambó, 2021, p. 18):

Aislamiento social y sentimiento de soledad (71 %), pérdida de seguridad y de confianza en la vida y en las personas (65 %), ansiedad (59 %), pensamientos intrusivos (59 %), sentimiento de culpa (47 %), tristeza (47 %), problemas somáticos (41 %), miedo (35 %), insomnio y pesadillas (29 %), pérdida de sentido (29 %) e irritabilidad (24 %) y en menor medida desesperanza (18 %), pérdida de interés por las actividades personales (18 %), vergüenza (18 %), conflictos familiares (12 %) y problemas de concentración (12 %).

Un reciente estudio realizado en España por De Vicente y Santamaría (2022) mediante el Cuestionario del Impacto del Trauma (CIT) en una muestra de familiares de personas desaparecidas, arroja resultados similares, informando que:

De los 29 indicadores de malestar psicológico e impacto psicosocial estudiados, las familias con personas desaparecidas presentan puntuaciones muy elevadas en 26 de ellos, siendo muy superiores a las puntuaciones de la población general en 20 de ellos. Los más significativos son: deterioro en el funcionamiento, intrusión, depresión, disociación, cambio vital, trastor-

1. Las muestras estudiadas en los artículos seleccionados representan una población heterogénea en cuanto a procedencia, causa de la desaparición y parentesco con la persona desaparecida. La mayoría de los estudios fueron hechos en países europeos, aunque la población europea estudiada representa solo un 38 % sobre la muestra total. Casi el 60 % de los artículos hacen referencia a países en conflicto o tras el mismo. La muestra global supuso un total de 4569 personas, de las cuales 3.381 fueron familiares de personas desaparecidas (74 %).

nos de sueño, alteración cognitiva, alteración de la activación y reactividad, distanciamiento social, pánico, autosabotaje, desregulación emocional, ideación suicida, problemas somáticos, ansiedad, rumiación (p. 2).

Con base en los estudios realizados se puede observar sintomatología asociada a altos niveles de estrés y ansiedad consecuencia de las exigencias y auto-exigencias que de la situación se derivan. Las elevadas puntuaciones en disociación obtenidas por De Vicente y Santamaría (2022), muestran una sintomatología postraumática de especial gravedad, junto a alteraciones de carácter somático e internalizante, un elevado impacto en el ámbito interpersonal y una visión negativa del mundo, los demás y ellos mismos. En definitiva, los estudios muestran que la desaparición de un ser querido puede suponer una interferencia completa en todas las esferas de la persona.

En cuanto a aquellos elementos que pueden influir en mayor grado en el desarrollo de psicopatología destacan: la creencia ambivalente, la idea de que la persona desaparecida pueda seguir con vida, así como un estilo de afrontamiento evitativo. Del mismo modo, un pensamiento contrafáctico ascendente (consistente en pensar que las cosas podrían haber ido mejor de darse otras alternativas), cogniciones negativas, rumiación y atenuación (desvalorización, omisión o atenuación del aspecto positivo), aparecen asociados a una mayor morbilidad psicológica (Barakovic *et al.*, 2013, 2014; Huang y Habermas, 2019; Isuru *et al.*, 2019; Kennedy *et al.*, 2020; Lenferink *et al.*, 2017; Lenferink *et al.*, 2018a, 2018b, 2019; Pérez-Bambó, 2021; Powell *et al.*, 2010).

En contraposición, aquellos mecanismos que parecen estar presentes en mayor medida facilitando la integración de lo ocurrido y la reducción consecuente de sintomatología se basan en: el apoyo social (real y percibido); un afrontamiento activo centrado en el problema; la implicación en organizaciones comunitarias, asociaciones de familiares de personas desaparecidas o movimientos para preservar su memoria; la autocompasión y la autocomprensión; el apoyo profesional y, en menor medida, un pensamiento contrafáctico descendente (Andersen *et al.*, 2020; Arenliu *et al.*, 2019; Huang y Habermas, 2019; Kennedy

et al., 2020; Lenferink *et al.*, 2017; Lenferink *et al.*, 2018a, 2018b, 2019; Pérez-Bambó, 2021; Powell *et al.*, 2010).

Partiendo de estos factores, diferentes investigadores han propuesto diversos tipos de intervenciones: (a) terapia grupal o grupos de apoyo mutuo (Andersen *et al.*, 2020; Arenliu *et al.*, 2019; Barakovic *et al.*, 2014; Kennedy *et al.*, 2020; Lenferink *et al.*, 2018a, 2018b); (b) reactivación conductual (Andersen *et al.*, 2020; Arenliu *et al.*, 2019; Barakovic *et al.*, 2014; Kennedy *et al.*, 2020; Lenferink *et al.*, 2018a, 2018b); (c) aceptación de emociones incómodas y tolerancia a la incertidumbre (Arenliu *et al.*, 2019; Kennedy *et al.*, 2020; Lenferink *et al.*, 2017; Lenferink *et al.*, 2018a, 2018b, 2019; Powell *et al.*, 2010); (d) resignificación de la pérdida (Andersen *et al.*, 2020; Arenliu *et al.*, 2019; Huang y Habermas, 2019; Kennedy *et al.*, 2020; Lenferink *et al.*, 2017); (e) expresión emocional y el uso de técnicas narrativas (Andersen *et al.*, 2020; Huang y Habermas, 2019; Lenferink *et al.*, 2019); (f) desarrollo de la autocompasión y el entrenamiento en atención plena (Kennedy *et al.*, 2020; Lenferink *et al.*, 2017; Lenferink *et al.*, 2018a, 2018b, 2019). En menor medida, algunos estudios proponen también el uso de: técnicas simbólicas, reestructuración cognitiva, psicoeducación exposición, en imaginación y técnicas de relajación (Pérez-Bambó, 2021, p. 21).

En cuanto a los enfoques terapéuticos recomendados, pese a la escasez de estudios existentes sobre eficacia de los tratamientos aplicados, la revisión efectuada por Pérez-Bambó (2021) sugiere la Terapia Cognitivo-Conductual, el Mindfulness, la Terapia de Aceptación y Compromiso y la Terapia Centrada en la Compasión, integradas en un marco psicosocial más amplio, como opciones de intervención óptimas. En estos casos, además, resulta especialmente indicado el formato grupal.

Unas buenas habilidades por parte de los profesionales que intervienen en casos de desaparición deben insertarse en las acciones a desarrollar en todo momento por cuanto se persigue amortiguar el impacto del suceso y favorecer una integración adaptativa del mismo, proporcionar recursos de afrontamiento y prevenir que la situación (y sus consecuencias derivadas), empeore.

Como se ha visto, facilitar y reforzar el apoyo social (real y percibido), asegurando que este se mantiene en el tiempo, proporcionar estrategias de control de la activación, manejo y gestión emocional o facilitar la integración de la experiencia mediante estrategias narrativas, simbólicas y de integración cognitiva, junto al desarrollo de técnicas y estrategias de autocuidado; son solo algunos de los aspectos donde unas buenas habilidades son esenciales y que se han mostrado eficaces en el afrontamiento de situaciones donde un ser querido desaparece. El profesional de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCS) puede aquí marcar la diferencia.

El impacto que una situación supone para cada persona viene marcado, junto a variables de índole ambiental, situacional y personal, por la percepción del hecho y los recursos para hacerle frente (Robles y Medina, 2002). El profesional de las FCS no puede cambiar el suceso pero sí el modo en que es percibido y por tanto puede ser afrontado. En desapariciones, donde el manejo de la incertidumbre se revela complejo y esencial (De Puelles, 2018) y el dolor y sentimiento de vacío hacen mella en la unidad biopsicosocial que es la persona (Acinas, 2012), dotar de habilidades prácticas al profesional resulta vital. Una buena comunicación que ajuste expectativas y facilite el funcionamiento adaptativo de la persona, junto a un adecuado manejo de herramientas que doten de control y faciliten la gestión de la situación, puede resultar beneficioso para todas las partes implicadas.

2.2 Beneficios para los profesionales (FCS)

Como se ha señalado, con frecuencia se adjudican a los integrantes de las FCS unas cualidades poco realistas, de marcada superioridad, en su desempeño profesional y afrontamiento personal ante situaciones de elevada complejidad. No obstante, la realidad muestra que si bien los profesionales que se mueven en el ámbito de la seguridad y las emergencias pueden tener un umbral de resistencia mayor al de la población general, también se ven afectados por las situaciones que viven (Martín y Parada, 2008).

Cualquier situación adversa, estresante, crítica y/o traumática puede ser entendida como un proceso tóxico por la afectación que puede conllevar. Nadie es totalmente inmune. No obstante la mayor parte de las reacciones experimentadas suelen ser normales y de carácter transitorio. Más allá de esto, según algunos autores, todos tenemos un *punto crítico* a partir del cual pueden darse desajustes psicológicos. Factores de desarrollo personal, capacidad de expresión emocional, marcadores biológicos y esquemas cognitivos, serían determinantes (Robles y Medina, 2002).

El proceso de búsqueda y localización de una persona desaparecida es una situación altamente estresante y potencialmente traumática para muchas de las personas afectadas, también para los profesionales que trabajan para resolver el caso (Álvarez-Aparicio, 2018). Como señala Álvarez-Aparicio (2015, p. 16):

En el caso de las desapariciones, máxime si estas tienen un carácter prolongado, las demandas por parte del entorno del desaparecido a las FCS para una rápida y eficaz resolución de la situación se convierten en una presencia constante y mantenida en un tiempo, cuyo fin es imposible de determinar. A las exigencias externas, ya sean procedentes de la familia, la organización policial, la administración, los medios de comunicación, o la propia sociedad, se le unen las exigencias internas, producto de unas elevadas expectativas.

Los riesgos psicosociales más específicos de los profesionales que se enfrentan a situaciones adversas con cierta frecuencia son el estrés traumático secundario y el desgaste profesional o *burnout* (Newell y MacNeil, 2011), no estando exentos de otros riesgos como el estrés o las agresiones (Pacheco *et al.*, 2012). Tal es el caso de los integrantes de las FCS (Pérez-Serrano *et al.*, 2023)

A las variables de índole personal, ambiental y situacional propias de las tareas a desarrollar, se le unen otras de carácter organizacional como los horarios, la cantidad de casos y per-

sonas a atender, la sobrecarga laboral, emocional y temporal, la falta de recursos humanos, materiales y de reconocimiento, etc., que son factores de riesgo de estrés traumático secundario y desgaste profesional (Garrosa, 2012a). Se reconoce además, que el personal policial a menudo está expuesto a diversos factores estresantes específicos de su trabajo, como son: peligros y riesgos inherentes al trabajo policial, eventos traumáticos, así como factores estresantes organizacionales, como desafíos relacionados con el aumento de las cargas de trabajo y la escasez de personal (Purba y Demou, 2019; Simonovska et al., 2023); si bien existen pocos estudios sobre factores estresantes crónicos, como el trabajo en áreas de alto riesgo o exposición prolongada a situaciones potencialmente traumáticas, pese a los efectos significativos que puede tener en la salud y el bienestar del profesional (Simonovska et al., 2023).

Tanto el estrés traumático secundario (que puede ocurrir súbitamente y supone que «el profesional adquiere los síntomas por la exposición o el contacto con la situación o con las personas que sufren directamente el trauma» [Newell y MacNeil, 2011]), como el desgaste profesional o *burnout* (que se caracteriza por «un estado de agotamiento físico, emocional y mental, como consecuencia de la excesiva implicación laboral y de las altas demandas del trabajo» [Garrosa, 2012a]), genera una serie de reacciones emocionales-cognitivas, motoras y somáticas que pueden afectar tanto al trabajador, en forma de enfermedad y pérdida de bienestar, como a la organización y a la calidad del servicio asistencial prestado (Puerto, 2007). En el caso del *burnout* además, se cree que los efectos acumulativos de lidiar con las experiencias negativas y los eventos traumáticos pueden incrementar el riesgo de sufrirlo (Kohan y Mazmanian, 2003).

Como se ha visto y señala Álvarez-Aparicio (2015), «lejos de lo que pueda pensarse, es precisamente el contacto con el sufrimiento humano, lo que genera mayores niveles de ansiedad y estrés». Las investigaciones realizadas por Kroes, Margolis y Hurrell (1974), mostraron cómo ante situaciones de crisis solía predominar en menor grado el peligro físico como factor de estrés, que la atención a las víctimas o la comunicación de malas noticias a los familiares de estas. En el ámbito policial, una revi-

sión de la literatura relacionada con el impacto de la investigación criminal en el bienestar de los profesionales (Cartwright y Roach, 2022), concluye que existen una serie de factores que impactan negativamente, principalmente aquellos que tienen que ver con casos en los que la víctima era una persona vulnerable (especialmente un menor).

En los casos de desaparición, familiares y allegados están ávidos de información y precisan respuestas para calmar la incertidumbre que experimentan. Los profesionales, carentes de estas, se sienten con frecuencia impotentes ante unas demandas a las que es difícil dar solución, pudiendo mostrar diversas reacciones, desde una sobreimplicación en la resolución de la situación, hasta la deshumanización y distanciamiento del entorno de la persona desaparecida (Álvarez-Aparicio, 2015). En ambos casos se resiente la relación con los familiares y allegados, el autoconcepto y autoestima del profesional y la calidad de la atención dispensada y la investigación realizada.

Así, a las altas demandas surgidas de agentes externos (entorno de la persona ausente, medios de comunicación, organización o institución de pertenencia...) e internos (las propias exigencias del profesional), se le añaden otros factores como la escasez de recursos (materiales y humanos) para encontrar y dar respuestas a lo ocurrido. Como señala Garrosa (2012a, p. 273), estos elementos, «la experiencia prolongada de escasos recursos y un alto nivel de demandas, conducen al agotamiento y a la pérdida de expectativas profesionales».

Pero las tareas en el ámbito de la seguridad y emergencias, como es el trabajo policial, también tiene consecuencias psicológicas positivas como: (a) una alta satisfacción laboral en los investigadores que trabajan por ejemplo en explotación sexual infantil (Holt y Blevins, 2011); (b) lo que ha venido a denominarse *resiliencia vicaria* en base a la observancia de la resiliencia que poseen las víctimas (Engstrom *et al.*, 2008; Foley y Massey, 2021; Hernandez-Wolfe *et al.*, 2015); (c) experimentación de sentimientos positivos ayudando a superar su trauma a la víctima (*satisfacción por compasión*), ya sea identificándolas, arresando a los culpables (de haberlos) o protegiendo al resto de la población (Foley y Massey, 2021).

Son por tanto necesarias acciones a nivel personal, organizacional y relacional. Como señala Garrosa (2012a, p. 275), los profesionales en contacto con situaciones potencialmente traumáticas, como puede ser una desaparición, «necesitan tener unas adecuadas condiciones laborales, mejorar las competencias emocionales de resistencia y la formación en materia de autocuidado, ante las experiencias emocionales agudas y crónicas laborales. Para ello, se deben fomentar los recursos personales y organizacionales de una manera integrada».

En la misma línea, Álvarez-Aparicio (2015, p. 9) expone que:

Medidas de prevención, como formación especializada en el área, que promueva estrategias de intervención apropiadas en la interacción con el entorno del desaparecido, así como en el automanejo emocional del estrés y variables asociadas, que un caso de este tipo suponen; se revelan como las más adecuadas para maximizar la calidad del trabajo desarrollado, y minimizar el impacto negativo que estas situaciones pueden tener sobre el interviniente, tanto en el ámbito personal como profesional.

En definitiva, como señala Benedito (1997), cualquier profesión que implique interacciones con otras personas, requiere además de los conocimientos técnicos, las habilidades psicológicas suficientes para llevarlas a cabo de forma eficaz. En este sentido, formación e información, no solo a las familias, sino a los profesionales como enlace con estas, resulta esencial para un buen desempeño laboral y personal (Álvarez-Aparicio, 2015).

Como se ha visto, el empleo de unas adecuadas habilidades en la atención a familiares y allegados de personas desaparecidas, no solo tiene beneficios para estas, que pueden ver facilitado el proceso de aceptación y adaptación a una nueva realidad donde su ser querido se encuentra en paradero desconocido, sino también para el profesional, que puede ver reducidos sus niveles de estrés como consecuencia de mayor sensación de control así como la probabilidad de aparición de problemáticas como el *burnout* o el estrés traumático secundario.

2.3 Beneficios para la investigación

Es una cuestión ampliamente estudiada que la *alianza terapéutica* que se establece entre el profesional y la persona que precisa de atenciones y respuestas, tiene un papel clave en el éxito de las intervenciones realizadas, tanto o más incluso, que las técnicas empleadas (Martín y Muñoz, 2009).

Como señala Galán (2018, p. 12), «cuando una persona desaparece la investigación debe centrarse en saber qué ocurrió. Por ausencia de pruebas directas, este tipo de investigaciones son las más difíciles de indagar». Como indica este mismo autor, en lo que ha definido como *escena fantasma*, «con frecuencia no hay escena del suceso, ni cuerpo, arma o testigos». Por ello, el entorno de la persona desaparecida puede proporcionarnos información clave en el proceso.

La entrevista policial es una técnica científica más al servicio de la investigación y que resulta fundamental en casos de desapariciones. Desde un punto de vista policial, todas aquellas personas con las que haya tenido contacto la persona desaparecida, constituyen una fuente esencial de información que facilita pistas, datos o referencias que enfocan o dirigen las demás actuaciones policiales. Así, como expone González (2013):

En muchos casos, además, sólo se cuenta con esta información, por no existir otro tipo de indicios. Por tanto, una adecuada realización de la entrevista policial, resulta fundamental para la obtención de testimonios de aquellas personas que puedan aportar información o tengan conocimiento del hecho.

Con la entrevista «se persigue la obtención de información lo más exacta y completa posible, reduciendo el trauma a los entrevistados y protegiendo los derechos de los acusados (de haberlos)» (González, 2015, p. 188). Para ello, el profesional debe estar adecuadamente formado y entrenado tanto en una serie de técnicas como de habilidades (González, 2008).

Recordar supone esfuerzo. A ello, debe añadirse que niveles muy elevados de activación dificultan el procesamiento hipocámpal lo que puede dar lugar a dificultades para recordar lo ocurrido con detalle, e incluso a lagunas de memoria (Álvarez-Aparicio, 2018). Es por ello esencial que, desde un primer momento se establezca una buena relación interpersonal que facilite la colaboración del entorno afectado por la desaparición. En ocasiones, las personas son remisas a colaborar en base a casuísticas y creencias poco ceñidas a la realidad que es fundamental ajustar y, en su caso, flexibilizar. Así, es posible que piensen que si colaboran, se les va a requerir constantemente con las consiguientes molestias, o que si aportan determinada información pueden dañar la imagen de la persona desaparecida o la suya propia, incluso sentirse juzgados, o lo que es peor, ser acusados.

No se debe perder de vista que el entrevistador eficaz ayuda al entrevistado a recordar, facilita la comunicación de lo recordado, y rastrea sistemáticamente, con orden y sin prisa, todos los aspectos del hecho, registrándolos de forma extensa y objetiva (González, 2008). Unas buenas habilidades en la atención a familiares y allegados pueden generar unos niveles importantes de confianza que faciliten este punto.

3 Habilidades requeridas para el adecuado desarrollo de la función policial durante la intervención en desapariciones

Hoy día la actuación policial está continuamente expuesta a valoración y crítica. Si bien, frecuentemente, este ejercicio recibe una estimación positiva, no es extraño escuchar o leer opiniones negativas por diferentes motivos, lo que lleva en muchos casos, a que se critique y se genere solo un estereotipo de las personas integrantes de los cuerpos policiales. A la visión desfavorable que en ocasiones reciben las FCS sobre la labor que realizan, se une la percepción de una escasa capacitación, actitudes y habilidades mostradas por sus integrantes ante diferentes problemáticas que por su naturaleza requieren cierta proximidad e

implicación. Además, ponen de manifiesto el inadecuado manejo de emociones, así como la carencia de habilidades necesarias para la resolución de muchos delitos (Alemán, 2022) y realización óptima de actuaciones policiales, entre las que podrían encajarse perfectamente las actividades necesarias a desarrollar en la desaparición de personas.

Diferentes estudios señalan la percepción de una respuesta ineficaz y la demanda de cambios en las intervenciones policiales por parte de la ciudadanía, principalmente en aquellas actuaciones relacionadas, tanto con el trato recibido, para evitar fenómenos de victimización secundaria, como con el incremento de la protección y de la seguridad (González y Garrido, 2015).

Teniendo en cuenta, (a) estos cambios sugeridos (en especial lo relativo a la victimización secundaria por las graves implicaciones que puede tener para las personas afectadas); (b) la gran cantidad de ocasiones en que esta victimización se puede generar a lo largo de una investigación policial y judicial y (c) la evolución llevada a cabo por las FCS para adaptarse a las nuevas realidades y necesidades sociales; se puede llegar a la siguiente conclusión: estas FCS, como instituciones de primera respuesta que intervienen desde los momentos iniciales en muchos episodios complicados de la vida de las personas, deberían tener la capacidad de proporcionar la ayuda necesaria a la ciudadanía sin afectar y/o menoscabar su salud mental cuando esta se enfrenta a situaciones inesperadas y altamente estresantes (Valencia y Trejos, 2013).

Se puede considerar, por tanto, que las FCS pueden y/o deben hacer uso de una suerte de estrategias y herramientas específicas que minimicen el impacto negativo para las personas de los sucesos altamente impactantes en los que intervienen a menudo, como son los casos de desaparición de personas. En términos genéricos, se plantean una serie de herramientas en consonancia con unos *primeros auxilios psicológicos*, que precisan ser adaptadas a la idiosincrasia de cada caso y situación. Por primeros auxilios psicológicos se entiende «un grupo de intervenciones psicológicas tempranas, breves y prácticas orientadas a paliar y prevenir

los efectos psicológicos de los sucesos traumáticos a corto, medio y largo plazo» (Muñoz *et al.*, 2007, p. 13).

En este sentido, Valencia y Trejos (2013, p. 10) en relación a los *primeros auxilios psicológicos* en el servicio de atención al ciudadano desde un enfoque humanista, concluyen entre otras cuestiones, que:

Los primeros auxilios psicológicos se convierten en la herramienta fundamental que los policías de la actualidad deberían aprender a manejar, para así contribuir con una prestación de servicio de atención al ciudadano en forma integral.

Se hace necesario incluir dentro de la formación integral del policía los primeros auxilios psicológicos, ya que estos hacen parte del equipo de primera respuesta ante una necesidad de la comunidad.

Es importante considerar que los primeros auxilios psicológicos no necesariamente deben ser aplicados por los profesionales de la salud mental, cualquier persona que esté debidamente capacitada y entrenada los puede aplicar.

Cuando se le da el manejo de intervención inadecuado a una persona que ha experimentado una crisis circunstancial, puede generar trastornos mentales, intensidad de las manifestaciones físicas y emocionales, atentar o poner en riesgo la integridad de sí mismo y de las personas.

Por su parte Céspedes *et al.* (2020), sin nombrar específicamente esta técnica, sí hace referencia a una serie de habilidades necesarias para desarrollarla y llevar a cabo una actuación policial eficiente, concluyendo que la adecuada gestión de la emoción, la empatía y la comunicación asertiva son cuestiones fundamentales para prestar un buen servicio a la ciudadanía. Por ello, la inteligencia emocional ha cobrado especial interés en la formación de la Policía, para conseguir que el personal esté

preparado y tenga las herramientas suficientes para hacer frente a su día a día. Así mismo, formar en habilidades psicosociales a los y las integrantes de la Policía contribuye, en gran medida, a que estos actúen reconociendo las necesidades de la ciudadanía y cumplan con ellas, lo que sin duda también mejorará la buena imagen de la institución policial.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1999, define las habilidades para la vida o competencias psicosociales como «la habilidad de una persona para enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida diaria». El quehacer diario de las FCS implica a menudo poner en práctica estas competencias en situaciones de alto impacto emocional para las personas; tanto para la ciudadanía que interactúa con los profesionales, como para los propios profesionales, por lo que se hace necesaria una adecuada capacitación y formación en estas cuestiones como indica Álvarez-Aparicio (2015).

La resolución de conflictos y el bienestar emocional son cruciales ante situaciones de estrés agudo que pueden darse en el trabajo policial (Antuña, 2022). Asimismo, considera este autor que la inteligencia emocional afecta a nuestra vida cotidiana en distintos ámbitos como la salud física y mental o la educación (Baudry *et al.*, 2018; Li *et al.*, 2021; Martins *et al.*, 2010; Schutte *et al.*, 2007; como se citó en Antuña, 2022).

En el estudio llevado a cabo por López *et al.* (2006), en el que examinaron la inteligencia emocional en una muestra de policías locales de Canarias, se comprueba por sus resultados que, si bien poseían habilidades adecuadas para conocer, comprender, regular y controlar sus emociones, la mayoría necesitaba mejorar sus competencias para percibir éstas. Dichos resultados, junto con otros expuestos anteriormente, ponen de manifiesto que unas adecuadas habilidades psicosociales e inteligencia emocional en las personas integrantes de las FCS mejora, no solo su bienestar psicológico, sino su salud mental en general. Esto, sin duda, repercutirá en un mejor desarrollo de las labores policiales que lleven a cabo, algo de suma importancia cuando se trata de campos de trabajo emocionalmente tan impactantes para la ciudadanía como son las desapariciones de personas.

3.1 Fases de la intervención policial y tareas a desarrollar en el ámbito de las desapariciones de personas

Atendiendo a las labores policiales a desarrollar en el ámbito de la desaparición de personas, se pueden establecer diferentes fases en la intervención policial considerando tanto los avances en la investigación como el tiempo transcurrido. Así, se puede hablar de fase de denuncia, fase de investigación y fase de cancelación o cese, siendo todas ellas importantes en lo que tiene que ver con la interacción del profesional de las FCS con el entorno de la persona desaparecida. Estas fases comparten muchas actuaciones y van a requerir la puesta en práctica de habilidades similares, aunque también será necesario emplear en mayor medida unas u otras de manera específica y diferencial en función de cada una de las fases.

Se sabe que, como en otro tipo de hechos que acercan la ciudadanía a las FCS, en el caso de la desaparición de personas el momento de la denuncia se muestra como un elemento clave. En el *Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas* (Cereceda y Tourís, 2019, p. 23) se establece que:

La denuncia es una declaración emitida, verbal o escrita, que permite la puesta en conocimiento del hecho de la desaparición de una persona, y en el ámbito de este protocolo de actuación, ante los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, independientemente de si ese hecho reviste o no caracteres de delito.

Así mismo, tal denuncia es procedente en todos los supuestos en que tenga lugar la desaparición de una persona para la puesta en marcha de las actuaciones encaminadas a la localización de la misma, tal y como recoge el citado Protocolo (Cereceda y Tourís, 2019, p. 30).

Iniciado de este modo el procedimiento policial, a lo largo de todo el proceso será necesario ir recopilando información

para poder avanzar en el esclarecimiento de los hechos, lo que implica una serie de actuaciones profesionales, que precisan de habilidades específicas en cada caso. Estas pueden ser: la inspección ocular del domicilio de la persona desaparecida; el reconocimiento de los lugares que frecuentaba habitualmente; establecer contacto con familiares, amistades, compañeros de clase, de trabajo o de cualquier otra actividad que realizase; toma de declaración a testigos sobre el último momento en que se tuvo contacto con la persona desaparecida; recopilar el contenido de cámaras de video vigilancia; recoger medios tecnológicos que pudiera utilizar la persona desaparecida, así como posibles vehículos; realizar comprobaciones y verificaciones en centros hospitalarios y de otro tipo; establecer colaboración con otras organizaciones; elaboración y ejecución de dispositivos de búsqueda, etc. (Cereceda y Tourís, 2019).

Del mismo modo, además de las labores propias de la investigación policial, los profesionales de las FCS deben observar una serie de actuaciones en cuanto a la atención, protección y orientación a los familiares de las personas desaparecidas, tal y como reflejan Cereceda y Tourís (2019, p. 125):

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad habilitarán canales de comunicación con las familias y personas allegadas al desaparecido, siempre procurando que ello no suponga un obstáculo para la investigación, búsqueda y localización de la persona desaparecida. Por consiguiente, se debe ser consciente de la angustia que genera la ausencia de una persona al entorno más cercano al que pertenece.

Como consecuencia, el Protocolo señala a continuación una serie de cuestiones a tener en cuenta en esas intervenciones, como son: (a) tratar de empatizar con los familiares y escucharlos sin reprimir las emociones y sentimientos que manifiesten, pudiendo ser habituales la agitación, la culpa, la ansiedad o la incertidumbre; (b) recomendar la posibilidad de requerir ayuda profesional; (c) ser cuidadoso con las respuestas para no generar mayor angustia de la que ya están padeciendo; (d) no gene-

rar ni dar falsas esperanzas, adecuando la información facilitada a la realidad de cada caso, pero siendo honestos y transmitiendo información real y veraz.

3.2 Habilidades a poner en práctica en la interacción con el entorno de la persona desaparecida

En relación a habilidades básicas para desarrollar un adecuado trabajo de los profesionales de las FCS en el ámbito de las desapariciones, a lo largo de este apartado se ha hecho referencia a diferentes conceptos que, con ánimo de operativizarlos y conseguir que sean útiles para el/la policía, se van a centrar y resumir en: habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, la escucha activa y aquella clave en la gestión de la incertidumbre. Jugando un papel básico crucial, unas buenas habilidades de comunicación.

Respecto a la inteligencia emocional, puede definirse como un conjunto de habilidades que contribuyen a la evaluación y expresión, la regulación y el uso de los sentimientos (Salovey y Mayer, 1990, p. 189). Unos años más tarde, Goleman popularizó el término y enumeró tres componentes principales: la empatía, la asertividad y las relaciones prosociales (Goleman, 1997; Goleman y Cherniss, 2005; como se citó en Antuña, 2022).

Goleman (1997) considera que la empatía es la capacidad que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás. Es decir, la habilidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales. Goleman (1997) señala que hay tres tipos de empatía, que funcionan de manera independiente en cada persona, a saber: empatía cognitiva, empatía emocional y preocupación empática.

Analizando cada tipo de empatía por separado, se puede considerar la empatía cognitiva como la capacidad de intentar comprender cómo se siente o qué debe estar pensando otra persona. Tener empatía cognitiva significa ver las cosas con la perspectiva de los demás, ponerse en los zapatos de otros. La empatía

emocional consiste en sentir físicamente con la otra persona, es la base de cualquier relación saludable y la razón por la que tenemos química con otras personas. En cuanto a la preocupación empática, a la que se conoce también como compasión, se trata del nivel más alto de empatía y no implica únicamente preocuparse por lo que piensa y siente la otra persona, sino hacer algo para mejorarlo.

En el ámbito policial, y en lo que al abordaje de las desapariciones respecta en relación a familiares y allegados, puede mostrarse dicha habilidad, por ejemplo, siendo sensible a las necesidades de las personas, entendiendo la dificultad del momento que pueden estar atravesando, adaptando tiempos y espacios a la misma y mostrando interés genuino por sus preocupaciones, entre otras.

Respecto al concepto de asertividad, según la Real Academia Española (2014) se define como «cualidad de asertivo», la cual, dicha de una persona, se refiere a que expresa su opinión de manera firme y con seguridad, respetando las ideas de los demás. Como señala Terroni (2009, p. 36), «juega un papel importante en las interacciones grupales, ya que constituye una habilidad o destreza a la hora de emitir opiniones y en los procesos de influencia grupal». Además, continúa Terroni (2009, p. 37) «posee relación directa con el saber decir, con el control emocional y con el lenguaje corporal. Por lo tanto, en la asertividad intervienen variables comunicacionales lingüísticas así como otros factores paralingüísticos (contacto visual, gestos, entonación, etc.)». En relación al objeto del presente artículo, en el ámbito de las desapariciones se puede conseguir esa asertividad utilizando un tono de voz relajado, un lenguaje sencillo y adaptado a la persona, escuchando lo que la otra persona tenga que transmitir, manteniendo contacto visual durante la interacción, explicando de forma sincera la información que en cada momento se pueda facilitar, poniendo el foco en los objetivos a lograr, manejando adecuadamente las objeciones y discrepancias que se puedan plantear, y siendo claro y honesto en las cuestiones a exponer, principalmente.

Por su parte, las relaciones prosociales mencionadas por Goleman (1997), pueden entenderse «como el conjunto de compor-

tamientos destinados a ayudar a otras personas y/o grupos». La mayoría de autores hace una conceptualización similar y considera que el fin de esos comportamientos es producir una mejora en el otro y/o en su situación (Auné *et al.*, 2014). Entre los múltiples beneficios de estas relaciones y conductas prosociales está que pueden reforzar la autoestima de otros y la del que las realiza. Como señalan Auné *et al.* (2014, p.29) «es una competencia laboral relevante en muchas profesiones, como pueden ser las de ayuda humanitaria». En este sentido, en el ámbito de las desapariciones de personas, las/los integrantes de las FCS pueden contribuir a ponerlas en práctica mostrando disponibilidad para cuando la persona lo necesite, ofreciendo un teléfono directo para contactar, llamando de vez en cuando a las personas allegadas a la persona desaparecida, facilitando la información que se pueda transmitir, etc.

Por tanto, en resumen y de manera general, se puede demostrar la inteligencia emocional mediante diferentes estrategias de comunicación y habilidades que denotan que el profesional entiende la situación por la que la persona puede estar pasando y lo que puede estar experimentando. Es importante, por tanto, ser sensible a las necesidades de la persona, mostrarse disponibles y accesibles, no juzgar ni cuestionar lo que manifiesta la persona en relación a su experiencia, evitar minimizar sus sentimientos y/o quejas, no transmitir prisa o incomodidad entre otras, siempre mostrando interés genuino en la persona, así como siendo honesto y sincero en las apreciaciones que se efectúen.

En cuanto a la escucha activa, se puede entender como la habilidad de demostrar, con el comportamiento, que se está escuchando al que habla. No simplemente se está oyendo, sino que se está entendiendo, comprendiendo, dando sentido a lo que se oye. Al escuchar activamente se atiende a lo que la persona expresa directamente; y también, de manera muy importante, a los sentimientos, pensamientos y emociones que subyacen a lo que se está diciendo (Garrido, 2015). Se puede demostrar esta habilidad mediante técnicas como mantener contacto visual, una adecuada disposición psicológica de apertura, resumir algunos aspectos, realizar preguntas aclaratorias, observar el comportamiento no verbal, dejar hablar, respetar los silen-

cios, evitar distracciones o evitar discusiones y críticas, entre otras (De la Cruz, 2014; Garrido, 2015; como se citó en Herrera *et al.*, 2020, p. 39).

Otras de las habilidades básicas para los profesionales de las FCS que trabajan en el ámbito de las desapariciones de personas, son aquellas relacionadas con la gestión de la incertidumbre y cómo facilitar su manejo a las personas afectadas. Aspecto crucial en muchas de estas situaciones, especialmente en los casos de desapariciones de larga duración. Si para los profesionales puede ser difícil trabajar en contextos de alta incertidumbre, mucho más difícil suele hacerse la situación para familiares y allegados de la persona desaparecida, de forma que, entre las habilidades a poner en práctica por los profesionales de las FCS en relación a este aspecto, se puede encontrar la habilidad para manejar diferentes estados de ánimo y/o reacciones de los familiares, derivando en su caso a otros profesionales cuando fuere necesario o gestionar de forma adecuada la información que se les puede facilitar, sin generar falsas esperanzas pero cumpliendo con su derecho a estar informados puntualmente.

Para poder llevar a cabo un adecuado desarrollo de estas habilidades, que abarcan tantos aspectos de la vida personal y profesional de quien integra las FCS, es necesaria sin duda una formación específica. Además, hay que tener en cuenta, como ya se ha expuesto, que las desapariciones deben entenderse como procesos activos que van a ir fluctuando en el tiempo conforme cambian las circunstancias que las envuelven en paralelo a su investigación, por lo que es esencial que el profesional sea capaz de seleccionar y adoptar aquellas habilidades, estrategias, técnicas y herramientas más adecuadas para cada caso y situación para una resolución eficiente y eficaz de la misma.

Estas características hacen necesario que los profesionales de las FCS, para poder desarrollar las citadas habilidades, sean capaces de poner en práctica otras, quizá de menor entidad a nivel conceptual, pero igual de necesarias para el desarrollo de una adecuada labor policial. Así, se hace impres-

cindible la práctica de cierta flexibilidad, no en el sentido de no cumplir los protocolos necesarios sino de poder adaptar algunas medidas cuando la persona lo necesite. Por ejemplo, facilitar el correo electrónico para el envío de documentos que el familiar no haya aportado en el primer momento, en vez de exigir que vaya físicamente de nuevo si eso es algo que le supone mayor estrés, incomodidad o desasosiego, o que simplemente no tiene medio de transporte fácil hasta la dependencia policial.

Relacionado con ello está una necesaria capacidad de adaptación a las características de cada persona, así como al momento en que ésta se encuentre, ya que, ni se va a encontrar igual en todos los momentos y circunstancias, ni consecuentemente va a necesitar lo mismo. En ocasiones puede requerir únicamente un espacio para desahogo emocional, en otras conocer nueva información sobre el avance de la investigación (aunque no vaya en la dirección que espera), en otras encontrar respuestas a la ausencia de resultados... y en todas ellas el profesional de las FCS tiene que ser capaz de detectar, al menos, lo básico de esa necesidad y aportar algo de lo requerido.

Estas cuestiones tienen que ver claramente con la relación que se establece entre profesional de las FCS y persona allegada a la persona desaparecida, aspecto crucial a la hora de obtener información. De forma reiterada se ha hecho referencia por profesionales del ámbito (Gonzalez, 2008, 2013) a esta cuestión, resultando claro que, cuanto mejor relación se establece con la persona entrevistada, mayor es la cantidad de información que se obtiene y más rica en detalles. Para poder conseguir una adecuada relación de confianza con la persona entrevistada es necesario poner en práctica ciertas cuestiones.

Así, revisadas algunas de las habilidades fundamentales para una intervención policial adecuada en el ámbito de las desapariciones de personas, es evidente que ninguna de ellas se puede desarrollar o poner en práctica sin un manejo adecuado de la comunicación. La palabra procede de la raíz latina *communis*, que significa poner en común algo con otro y la raíz expresa comunión, algo que se vive en común.

Como proceso, la comunicación interpersonal consiste en la interacción e intercambio de mensajes entre dos o más personas. Como apunta Agüero (2012, p.8) «es un dar y recibir mensajes incluyendo todos los signos, símbolos, claves, significados, datos, información, vivencias, experiencias y estados emocionales». Hay muchos tipos de comunicación y muchas maneras de acercarse al concepto. Si se pone el foco en el sistema utilizado, es decir, en el tipo de signos empleados, podemos considerar la distinción entre comunicación verbal y no verbal, entre *lo que se dice* y *cómo se dice*. En una comunicación eficaz, si el contenido, *lo que se dice*, es importante; más aún lo es el *cómo*, el sentido de lo que se dice. Influye por tanto en esto último la postura, los gestos, el tono de voz, la mirada...

La comunicación interpersonal cumple una serie de funciones: (a) informativa, consiste en compartir significados, intercambio de información; (b) afectiva, ya que no son mensajes asépticos, implica cierta información emocional y (c) reguladora, hace que se vayan adaptando los comportamientos a lo que requiere la situación.

Igualmente, en el proceso comunicativo influye de manera fundamental el contexto en que se produce la comunicación y, desafortunadamente, en la intervención de las FCS en el ámbito de las desapariciones muchas veces ni el contexto físico ni el emocional lo facilitan. No obstante, y a modo de resumen de las habilidades y cuestiones concretas que las personas integrantes de las FCS deben poner en marcha durante su intervención en el ámbito de personas desaparecidas, se pueden destacar las siguientes (tabla 1):

Se puede concluir, por tanto, que unas adecuadas habilidades de los profesionales de FCS que faciliten estas cuestiones, van a ser fundamentales para generar altos niveles de confianza con familiares y allegados de la persona desaparecida, lo que facilitará un mayor aporte de información de utilidad para la investigación, así como un mejor pronóstico de la evolución de estas personas en el manejo de lo ocurrido.

Tabla 1: Habilidades básicas a tener en cuenta en la interacción con familiares y allegados de personas desaparecidas.

Aspectos a considerar
<ul style="list-style-type: none">- Buscar un lugar privado y tranquilo.- Mostrarse respetuoso con la persona, denotando explícitamente atención e interés sobre lo que tenga que informar. La escucha activa y la empatía aquí resultan claves. Ser puntuales.- Colocarse a la misma altura que la persona e inclinarse ligeramente hacia ella. Denota cercanía y sintonía.- Mantener un lenguaje corporal de aceptación.- Mantener contacto ocular y cuidar nuestra gesticulación.- Escuchar todo lo que tenga que decir (incluso aunque no guste).- Primero escuchar y luego escribir, explicando el motivo de recoger la información.- Respetar los silencios.- Utilizar un lenguaje sencillo y adaptado a la persona.- Hablar despacio y utilizar un tono de voz relajado. Cuidar el tono, volumen, velocidad y entonación en la comunicación.- Emplear adecuadamente recursos de la comunicación como la paráfrasis, el resumen, el reflejo, la repetición o la clarificación. Ante cualquier duda, preguntar.- Prestar atención a los mensajes no verbales de la persona. A veces dice más lo que no se dice, que lo que se dice.- Emplear adecuadamente los gestos emocionales (ej. sonreír) y de escucha (ej. asentir), así como las indicaciones paraverbales de escucha (ej. aham...).- Respetar tiempos y espacios de la persona.- Discutir lo que sea importante para la persona.- Mostrar comprensión hacia la situación de la persona afectada.- Ser auténtico. Reconocer que al profesional no le ha ocurrido, pero quiere entenderlo... sin comparar casos ni situaciones similares: no hay dos desapariciones iguales.- Facilitar la expresión emocional, así como el distanciamiento físico-emocional en aquellas situaciones que la persona lo precise por sentirse desbordada. Ayudarla a integrar lo ocurrido.- Normalizar sus reacciones y validar sus sentimientos.- Señalar la confidencialidad de lo que traslade al investigador. En ocasiones, habrá información que tema compartir por miedo a dañar su imagen, la del entorno o la de la persona desaparecida. Tranquilizar en este aspecto.- Tener una disposición mental de apertura.- Mantener la calma, aunque la otra persona se muestre alterada.- Reafirmar y dar seguridad en aquello que sabemos.- Preguntar qué necesita. Ser sensible a sus necesidades en la medida de las posibilidades del profesional.

(Continúa)

Tabla 1: Habilidades básicas a tener en cuenta en la interacción con familiares y allegados de personas desaparecidas. (Continuación)

Aspectos a considerar
<ul style="list-style-type: none"> - Informar de cómo va la investigación y dejar tiempo para responder preguntas. Acceder a aquellas peticiones que fueran factibles. - Informar de los siguientes pasos a seguir. - Reforzar el manejo adecuado de la situación por el familiar o allegado. - Facilitar la conexión (y mantenimiento) con la red social de la persona afectada. - Asegurarse de que ha comprendido lo que se ha tratado. - Ser congruentes en la comunicación verbal y no verbal
Aspectos a evitar
<ul style="list-style-type: none"> - Mentir, ni hacer promesas que el profesional no sabe si podrá cumplir. - Cuestionar sus sentimientos. - Juzgar, ni culpar. - Minimizar el hecho o las quejas. - Imponer las ideas del profesional. - Interrumpir. - Distraerse. - Mostrarse inseguro y dar informaciones contradictorias. - Tomarse la actitud de la persona afectada como algo personal. - Hablar de manera impersonal. - Elucubrar o hacer conjeturas que la persona pueda recibir como información correcta y fiable. - Precipitarse, la información ambigua o alarmista y las actitudes de indiferencia o rechazo. - Transmitir sensación de tener prisa.

Nota. Elaboración propia.

4 El impacto psicológico de las desapariciones en los profesionales de las FCS. La importancia del autocuidado del profesional

Los profesionales de las FCS deben afrontar múltiples riesgos y situaciones potencialmente traumáticas que implican la exposición a un elevado nivel de estrés, que puede afectar en su bienestar psicológico (Caballero y Sánchez, 2018). Estrés que, en un primer momento, va a resultar positivo y adaptativo ya que

facilitará la realización de sus funciones y orientación a las diferentes tareas, lo que conocemos como *eutrés*; pero que, de prolongarse en el tiempo o bien generarse con una intensidad desbordante, puede tener consecuencias en diversas áreas y afectar a su rendimiento, lo que conocemos como *distrés*.

Como se ha señalado, existe una tendencia de atribución de un rol de omnipotencia e invulnerabilidad psicológica hacia los profesionales de la intervención, independientemente de la dificultad o dureza de la situación que deban gestionar (Álvarez-Aparicio, 2015). Sin embargo, los estudios reflejan que los profesionales de la emergencia pueden verse expuestos en poco tiempo a más incidentes traumáticos que la población general en toda su vida, situando la actividad policial como una profesión de alto estrés (Caballero y Sánchez, 2018; Martín y Parada, 2008); lo que implica, si tenemos en cuenta únicamente las demandas externas, una mayor probabilidad de desarrollar *distrés*.

En esta línea, De Puelles (2009) destaca que la carga emocional que puede experimentar el profesional en el ámbito policial puede venir dada, en el curso de sus funciones, como consecuencia de la exposición a situaciones de alto impacto emocional, donde puede ser objeto de peligros y violencia, y/o en contacto (de manera presencial o no) con el sufrimiento ajeno al ser consciente del mismo.

Diferentes autores han estudiado las situaciones que pueden tener mayor impacto psicológico y emocional en la actuación policial, destacando, entre otras, el encuentro con víctimas de agresiones físicas o sexuales, la exposición a cadáveres, que los afectados sean niños, los incidentes con excesivo interés por parte de los medios de comunicación, la exposición a situaciones con alto nivel de incertidumbre, el haber vivido una situación previa con un desenlace trágico y que tras intensos esfuerzos para resolver la situación el resultado sea negativo (Álvarez-Aparicio, 2015; Caballero y Sánchez, 2018; Martín y Parada, 2008; Mc. Caslin *et al.*, 2006); circunstancias que pueden ser inherentes al contexto de las desapariciones de personas, ya sea de manera independiente o incluso en su conjunto, y que tienen en común el contacto con el sufrimiento humano o *sufrimiento vicario*.

En relación a la exposición al sufrimiento humano, y de manera específica a las situaciones de desapariciones, Álvarez-Aparicio (2015) manifiesta que:

El relato que, de modo angustioso, el entorno del desaparecido puede realizar al policía, sobre todo si se trata de un menor, puede llevarle a experimentar un elevado malestar, acentuado por el sentimiento de impotencia que la falta de control sobre la situación le puede generar. Con el tiempo, la ausencia de avances en la investigación hace que con frecuencia el profesional acabe rehuyendo el contacto con unos familiares que siguen demandando unas respuestas que no se tienen. El temor a no saber qué decir, se convierte así en una fuente muy importante de estrés que pueden llevar a la deshumanización y al distanciamiento de los deudos por parte del profesional, como estrategias de afrontamiento (p. 10).

Así, el autocuidado del profesional se desvela esencial, cuestión harta difícil según diversos autores (Birch *et al.*, 2017; Foley y Massey, 2019; Foley y Massey, 2021; Hartley *et al.*, 2013) ya que:

(...) Por un lado, existe una creencia general aceptada entre los integrantes de FCS, por la cual se asume que la exposición al trauma es un riesgo laboral específico que no puede ser evitado y por otro lado, se necesita responsabilidad individual para reconocer los síntomas propios y hacer algo por mejorarlos; siendo complicado debido a que se desarrollan paulatinamente y, además, existen grandes estigmas en la sociedad asociados a recibir ayuda psicológica. (Pérez-Serrano *et al.*, 2023, p. 109)

4.1 Factores que influyen en el malestar psicológico de los profesionales de las FCS en contextos de desapariciones

De acuerdo a lo que se ha manifestado anteriormente, y tal y como señala Álvarez-Aparicio (2015), en el caso de las desapa-

ciones, sobre todo si estas son de larga duración, el entorno de la persona desaparecida va a mantener de manera constante y sin una duración determinada unas demandas a las FCS, con el fin de que la resolución sea rápida y eficaz. Esas altas expectativas externas pueden dar lugar a sentimientos de frustración e inutilidad ante la sensación de ser incapaz de ayudar.

Además de las exigencias externas, esta autora hace también referencia a la importancia de las exigencias internas de los profesionales como consecuencia de unas elevadas expectativas sobre sí mismos. Esto puede derivar en lo que se conoce como *autoexigencia de rol*, lo que supone, a su vez, la tendencia a anteponer siempre las necesidades del otro frente a las propias, sin tener en cuenta que de esta manera la calidad en la asistencia al ciudadano va a disminuir (Álvarez-Aparicio, 2021).

Otro factor que puede influir en el malestar del profesional es la *sobreimplicación* en el caso, directamente relacionada con lo que se conoce como Fatiga por Compasión. El profesional asume la investigación como un reto personal, o como un fracaso ante la ausencia de progresos, que puede suponer problemas para adoptar una visión más amplia de la situación y repercutir en la eficacia percibida (Álvarez-Aparicio, 2015).

Finalmente, se debe destacar la *falta de habilidades de afrontamiento* para el adecuado desarrollo de la función policial, como un factor más que puede influir en el malestar psicológico del personal de las FCS (Uriarte y Parada, 2008).

4.2 Problemáticas asociadas al estrés profesional en situaciones de desapariciones

El malestar experimentado por profesionales involucrados en el manejo de situaciones altamente estresantes, emocionalmente demandantes y/o traumatizantes a nivel secundario puede identificarse con diferentes términos: Estrés Traumático Secundario (ETS), Fatiga por Compasión o Desgaste por Empatía (Uriarte y Parada, 2008) y, como consecuencia de la cronificación del estrés, el Desgaste Profesional o *Burnout*.

4.2.1 Estrés Traumático Secundario (ETS)

El estrés traumático secundario se define como la consecuencia natural que afecta al comportamiento y a las emociones de las personas, por conocimiento del trauma sufrido en otros o a través de la experiencia subsecuente (Figley, 1995). En el contexto que nos ocupa, los profesionales de las FCS que desarrollen esta problemática lo harán como consecuencia de la exposición a la situación de desaparición y/o el contacto con las personas afectadas por la misma en los diferentes niveles.

206

Diversos estudios señalan que los profesionales que trabajan en contacto con el sufrimiento humano, como los profesionales de las FCS, tienen mayor probabilidad de experimentar esta problemática y ponen el foco en la empatía y la exposición como piezas clave para ello (Garrosa, 2012a). Esta misma autora, a su vez, señala que hay otros factores que pueden influir en el desarrollo de estrés traumático secundario, como los aspectos organizacionales, la sobrecarga laboral y temporal, la falta de reconocimiento profesional y las exigencias del puesto y carga emocional.

Esta problemática puede ocurrir de manera súbita y se manifiesta a través de síntomas muy similares a los del Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT), como el aumento de emociones desagradables, la reexperimentación de la experiencia traumática a través de pesadillas o imágenes intrusivas y la evitación de estímulos o situaciones relacionadas, entre otros (Garrosa, 2012a; Uriarte y Parada, 2008). Asimismo, puede afectar a la autoestima del profesional y la autoeficacia percibida, fundamental para su desempeño laboral.

4.2.2 Fatiga por compasión

La *Fatiga por Compasión*, también conocida como *Desgaste por Empatía*, se define como la experiencia de fatiga física y emocional que los profesionales pueden experimentar como consecuencia del uso frecuente de la empatía con personas que experimentan situaciones traumáticas (Garrosa, 2012a).

Puede ir asociada a la evitación de determinadas situaciones o problemáticas, al sentir que el coste emocional que pueden suponer a nivel personal, es muy importante (Uriarte y Parada, 2008). Estos autores también destacan que «esta problemática se manifiesta más en forma de fatiga física y mental que en términos de sintomatología postraumática» (p. 591).

4.2.3 Desgaste profesional o Burnout

El *burnout* es una respuesta al estrés laboral crónico, que surge como una problemática asociada a las profesiones que pueden requerir una excesiva implicación laboral y altas demandas emocionales propias de su puesto, y tiene mayor incidencia en los profesionales de la salud y la seguridad pública. Se caracteriza por: (a) el agotamiento físico y emocional, que lleva a una pérdida de motivación y sentimientos de fracaso; (b) la despersonalización, que supone actitudes y sentimientos negativos o insensibles hacia las personas con las que trabaja y (c) la falta de realización personal, implicando una valoración negativa del propio rol profesional y de sus logros (Álvarez-Aparicio, 2015; Caballero y Sánchez, 2018; Fidalgo, 2006; Garrosa, 2012a; Uriarte y Parada, 2008).

A diferencia del estrés traumático secundario, el *burnout* es progresivo y se produce cuando el profesional se siente desbordado y sin recursos para afrontar las demandas del puesto; pudiendo suponer que sus expectativas profesionales se vean frustradas. Las investigaciones al respecto muestran mayores niveles de Burnout en los profesionales de las FCS frente a la población general, posicionándoles como población de riesgo para experimentar este síndrome y sus consecuencias asociadas (de la Fuente-Solana *et al.*, 2013).

La adopción de una personalidad resistente caracterizada por un gran sentido del compromiso, una buena sensación de control sobre los acontecimientos y asumir los cambios o experiencias estresantes como retos, puede conllevar una mejor protección frente al *burnout* (Uriarte y Parada, 2008).

4.3 Estrategias de autocuidado y afrontamiento del estrés en profesionales de las FCS

Para promover un equilibrio en la respuesta de estrés y, por tanto, reducir el posible impacto psicológico negativo, es fundamental no solo incidir en los aspectos organizacionales o de la situación, sino que los profesionales de la intervención en desapariciones desarrollen estrategias personales de autocuidado. Se entienden los autocuidados como comportamientos iniciados por uno mismo que se deciden incorporar para promover una buena salud y bienestar (Sherman, 2004, como se cita en Álvarez-Aparicio, 2021). Además, esta autora señala que «no solo se trata de que con estos autocuidados el profesional alcance una adecuada salud mental y un óptimo bienestar laboral, sino que gracias a ellos es posible que la calidad asistencial al ciudadano mejore».

Es frecuente que en muchos casos y de manera inconsciente, los profesionales de las FCS tiendan a actuar durante su intervención empleando estrategias de supresión emocional (lo que coloquialmente se conoce como *ponerse una coraza*) para protegerse y aminorar el impacto emocional de la situación, dando prioridad así a una adecuada actuación a nivel técnico (Caballero y Sánchez, 2018; Martín y Parada, 2008). Estas estrategias son útiles en un primer momento y están avaladas por la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad* en el ejercicio de sus funciones; pero empleadas de forma generalizada pueden tener un efecto perjudicial. Por ello, tras la intervención es fundamental un cambio de actitud que facilite la toma de conciencia de lo ocurrido, la apertura emocional y la puesta en marcha de estrategias de afrontamiento que permitan la autorregulación.

Las diferentes medidas a implementar se puede clasificar en: (a) medidas de intervención primarias o de prevención, aquellas que se deben realizar antes de que aparezcan los factores de riesgo y están dirigidas a eliminar o reducir la exposición a los mismos; (b) medidas de intervención secundarias, las que se realizan de manera preventiva durante la afectación de la situación o ante los primeros síntomas, con el fin de reducir el impacto de los riesgos que no se han podido evitar inicialmente y (c)

medidas de intervención terciarias o de protección, que permitirán minimizar los daños de un riesgo que ya se ha producido actuando una vez que la salud se ve afectada (Sánchez, 2020).

4.3.1 Estrategias preventivas

Con el fin de evitar los riesgos asociados al alto impacto emocional al que están expuestos los profesionales de las FCS en el contexto de desapariciones, se debe partir de la prevención como principal estrategia, a través de la preparación técnica, la información sobre la situación y una formación especializada en este ámbito que fomente estrategias de intervención adecuadas con los profesionales (Álvarez-Aparicio, 2015; Fernández-Millán, 2020; Martín y Parada, 2008). Asimismo, Martín y Parada (2008) señalan que la responsabilidad de prevención debe recaer tanto en la organización como en el propio profesional.

También es importante identificar los límites de la tarea que se está realizando (con el fin de establecer unas expectativas realistas) y conocer las estrategias para poder enfrentarse a distintas situaciones y sus consecuentes reacciones. Esto permitiría, a su vez, que el profesional pueda mejorar la percepción subjetiva que tiene de sí mismo y sus propias capacidades, aumentando su sensación de control.

Garrosa (2012b) propone que esta primera fase de actuación esté centrada en los aspectos teóricos en torno a esos riesgos para su comprensión mediante: el conocimiento de diferentes modelos explicativos, el análisis de los factores organizacionales y del propio puesto que puedan estar implicados y las variables de personalidad y recursos que pueden funcionar como factores de protección o resistencia.

El siguiente paso consistirá en aprender a observar e identificar las reacciones que puedan ser indicativas de un problema de estrés laboral. Garrosa (2012b, p.279) señala que «es importante que la persona conozca cómo responde ante las situaciones estresantes y traumáticas, estableciendo un perfil personal de sus respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales». Así, mediante la autoobservación, «se pretende que el profesional

sea consciente de cómo le afecta el estrés que está sufriendo y se pueden establecer indicadores de riesgos con las medidas de intervención en cada caso» (Garrosa, 2012b, p.280).

4.3.2 Estrategias para la promoción del autocuidado

Se clasifican en función de los cuatro niveles de respuesta de las personas: (A) nivel cognitivo, (B) nivel fisiológico, (C) nivel emocional y (D) nivel conductual (Martín-Daza, 1994).

A) Estrategias de autocuidado a nivel cognitivo. Tienen como objetivo cambiar la percepción, interpretación y evaluación de la situación y de los recursos propios (Martín-Daza, 1994). Se trata principalmente de ser conscientes del discurso mental y los pensamientos y creencias sobre uno mismo, el mundo y los demás, que pueden estar presentes al interpretar las distintas situaciones que se deben afrontar, con el fin de analizarlos y cambiarlos por otros que sean de utilidad y se ajusten más a la realidad. En la gestión de una desaparición pueden ser frecuentes pensamientos que denotan sentimientos de culpa y están relacionados con la autoexigencia de rol, como pensar que «no he hecho lo suficiente» o bien que «debería haber actuado de una manera diferente». También pueden aparecer pensamientos que cuestionen la propia capacidad y valía del profesional, sobre todo en desapariciones de larga duración, como «no valgo para nada, no soy un buen profesional».

Una vez identificados a través de un autorregistro, se pueden tener en cuenta las siguientes preguntas de ayuda para *modificar los pensamientos y creencias negativas* (tabla 2):

Tabla 2: Preguntas para modificar el discurso cognitivo.

Preguntas que cuestionan la objetividad de los pensamientos	<i>¿Qué pruebas tengo de que esto realmente es así? ¿Hay algo que me demuestra lo contrario?</i>
Preguntas que cuestionan la utilidad de los pensamientos	<i>¿Para qué me sirve pensar así? ¿Qué consecuencias negativas está teniendo en mí?</i>
Preguntas para identificar las emociones que generan	<i>¿Cómo me siento al pensar así?</i>
Preguntas para buscar pensamientos alternativos	<i>¿Qué otra cosa puedo pensar en su lugar? ¿Qué puedo pensar para sentirme mejor?</i>

Nota. Extraído y adaptado de «La técnica de la reestructuración cognitiva» de Bados y García, 2010.

Además, sobre todo en momentos de mayor estrés, se deben incorporar estrategias de *parada de pensamiento*, para frenar un diálogo negativo que puede interferir en la tarea a realizar; *distracción cognitiva*, prestando atención a otros elementos de la realidad para desconectar de aquello que genera malestar y *autoinstrucciones positivas*, o ideas que modulan los pensamientos negativos y, generalmente, motivan a la acción y la resolución de la situación.

(B) Estrategias de autocuidado a nivel fisiológico. El objetivo de estas herramientas es reducir la activación fisiológica que pueda influir en la adecuada ejecución de la tarea y/o en aquellas actividades propias del espacio personal del profesional. Para ello, se han desarrollado técnicas que inciden directamente en la activación del sistema nervioso parasimpático, el responsable de la relajación (Labrador, 2008). Entre ellas, se destacan las siguientes:

- *Técnicas de control de la respiración:* dentro de las técnicas de relajación, son las más extendidas por su facilidad de aprendizaje y la obtención de beneficios inmediatos (Blanco *et al.*, 2014). Tal y como señala Labrador (2008, p. 206):

El desarrollo de un patrón respiratorio caracterizado por una inspiración lenta, regular y con volúmenes elevados de aire en cada inspiración facilitará una buena oxigenación pulmonar y de todos los tejidos, un menor trabajo cardiovascular, así como una reducción de la activación general del organismo.

La técnica más frecuente es la respiración diafragmática, pero también existen otras estrategias alternativas que facilitan que la persona focalice más la atención en la tarea que está realizando, como la respiración contando o la respiración profunda.

- *Relajación diferencial:* también conocida como relajación muscular progresiva de Jacobson. Es una técnica que se centra en distinguir las sensaciones experimentadas al tensar o destensar los músculos de diferentes zonas del cuerpo de manera independiente, logrando una respuesta de

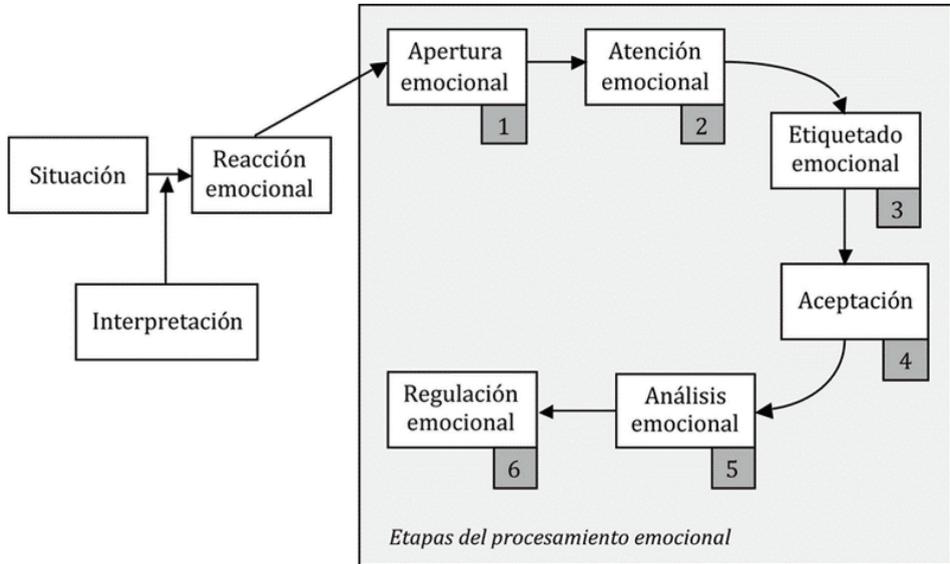
relajación subjetiva a nivel cognitivo y emocional (Labrador, 2008).

- *Relajación autógena de Schultz*: con esta técnica se trata de realizar un recorrido por el cuerpo centrandó la atención en percibir diferentes sensaciones corporales para su posterior regulación.

(C) Estrategias de autocuidado a nivel emocional. Tal y como señala de Puelles (2009): «se ha comprobado que dotar a los policías de estrategias de manejo emocional ante las tareas con elevada exigencia incidirá en una mayor optimización de su actuación profesional, así como en la asimilación saludable de estas experiencias» (p. 193). Para ello, las principales estrategias a nivel emocional son las siguientes:

- *Ventilación o expresión emocional*: es una técnica que consiste en identificar las emociones reprimidas y expresarlas. Evita que las emociones que causan dolor se queden encerradas en el interior. Esta estrategia es especialmente importante en profesionales expuestos a situaciones de alto impacto emocional como las desapariciones, debido a que permiten procesar aquello que les está afectando, ante la posibilidad de sentirse sobrepasados.
- *Regulación emocional*: el procesamiento emocional permite canalizar las reacciones que pueden darse de manera muy intensa o persistente, pudiendo incluso interferir en la vida de las personas (Hervás, 2011). Este mismo autor propone un modelo de seis pasos (figura 2) para llevar a cabo esta tarea y destaca la importancia y eficacia de incluir las variables emocionales en la intervención y gestión de las reacciones postraumáticas. Tras la reacción emocional, a través de la apertura, la persona puede acceder a lo que siente con el fin de poder prestar atención a diferentes aspectos de la emoción y etiquetarla o identificarla. Seguidamente se trata de llevar a cabo la aceptación, evitando juicios negativos de la propia experiencia; y proceder a entender el significado desde su origen, mensaje, validez y aprendizaje, es decir, llevar a cabo el análisis emocional. Finalmente, se realiza la regulación emocional cuando la persona es capaz de modular sus emociones.

Figura 2: Modelo de regulación emocional basado en el procesamiento emocional.



Nota. Extraído de «Psicopatología de la regulación emocional: el papel de los déficits emocionales en los trastornos clínicos» de Hervás, 2011, p. 352.

(D) Estrategias de autocuidado a nivel conductual. Este tipo de estrategias buscan el desarrollo y mantenimiento de hábitos saludables, con el fin de promover sensaciones de bienestar y recuperación del estrés profesional. Se destacan las siguientes:

- **Mantener una alimentación saludable:** una dieta equilibrada influye positivamente en la gestión del estrés, al aportar más energía para responder a las demandas externas (Martín-Daza, 1994) y mejorar el estado de ánimo. Asimismo, favorece el estado de alerta para reaccionar ante imprevistos y situaciones que requieren una rápida actuación, facilitando la toma de decisiones. En situaciones de estrés y ansiedad se liberan adrenalina y cortisol, y el organismo demanda energía rápida para reponer el gasto energético lo antes posible. Generalmente, se tiende a cubrir esa necesidad a través de alimentos ricos en azúcares simples, lo que supone una satisfacción inmediata al aumentar el nivel de glucosa en sangre neutralizando el cortisol, pero de corta duración y sin beneficios a medio y largo plazo (Cortés et al., 2018). Se trata, por tanto, de introducir en la dieta alimentos que aumenten el estado de

ánimo y mitiguen el cansancio y la fatiga, como los alimentos ricos en triptófano y magnesio.

- *Mantener un adecuado descanso físico y psicológico*: existe una relación bidireccional entre la privación de sueño y el estrés, es decir, cualquiera de las dos variables puede influir en que se produzca la otra (del Río, 2006). Por ello, es fundamental tener unas buenas pautas de *higiene del sueño* que aseguren el descanso y, en consecuencia, la reparación del organismo para conseguir la energía necesaria. Además, sobre todo si debido a los turnos y horarios no se pueden tener periodos de sueño en una cantidad adecuada, es importante garantizar momentos de desconexión emocional que promuevan el descanso a nivel psicológico.
- *Realizar ejercicio físico*: la práctica cotidiana de ejercicio no solo va a tener beneficios a nivel físico, sino también a nivel psicológico. Los estudios señalan que con el deporte se reducen las consecuencias del estrés y mejora el estado de ánimo y la eficiencia en el trabajo (Márquez, 1995; Martín-Daza, 1994).
- *Realizar actividades agradables*: suponen una mejora en el estado de ánimo, permiten desconectar de las fuentes de estrés y fortalecen los vínculos sociales. En esta línea, se debe destacar también la importancia del apoyo social en el trabajo, directamente relacionado con la realización personal y la disminución del agotamiento emocional y las conductas y actitudes negativas de la persona hacia los demás (Santana y Farkas, 2007).
- *Mantener unas rutinas ordenadas*: conlleva beneficios para llevar a cabo las actividades cotidianas y responder ante posibles imprevistos. Además, generan sensación de control, mejoran la autodeterminación, constancia y perseverancia; frente al caos generado por la desorganización que puede repercutir directamente en un aumento de la sensación de estrés.

En resumen, la promoción de unas adecuadas estrategias de autocuidado por parte de la organización, y su puesta en práctica por parte del profesional de las FCS especializado en desa-

pariciones, va a ser esencial para el buen manejo del estrés en situaciones potencialmente traumáticas. Para su aprendizaje, tanto las propias entidades como las personas implicadas, deben contar con profesionales de la psicología especializados en el ámbito, que puedan implementar programas de gestión del estrés específicos de acuerdo a sus necesidades.

5 Conclusiones

La desaparición de personas es una circunstancia que supone un alto impacto emocional y psicológico y afecta a diferentes niveles, no solo a las familias y personas allegadas sino también a los profesionales de las FCS encargados de su investigación, entre otros.

Lejos de lo que se suele pensar, atribuyendo la cualidad de invulnerabilidad, el personal de las FCS está expuesto a numerosos riesgos y eventos potencialmente traumáticos, que hacen que su profesión esté considerada de alto estrés. Así, situaciones como el contacto con víctimas de agresiones, la exposición a cadáveres o que los afectados sean menores, no son infrecuentes en su devenir profesional. Todas ellas, sumado al alto nivel de incertidumbre tan representativo en las desapariciones, pueden darse en este contexto laboral, y tienen en común la exposición al sufrimiento humano.

La adquisición y mejora de unas buenas habilidades prácticas en la atención a familiares y allegados de personas desaparecidas por parte del personal de las FCS va a conllevar beneficios para el entorno de la persona desaparecida, para los propios intervinientes y también para la investigación. En primer lugar, se trata de desarrollar acciones que amortigüen el impacto del suceso, proporcionen recursos de afrontamiento, refuercen el apoyo social y favorezcan una mejora de la situación para promover un adecuado manejo de la incertidumbre al entorno afectado. Respecto a los profesionales, la puesta en marcha de habilidades tendrá beneficios al reducir sus niveles de estrés,

como consecuencia de mayor sensación de control, así como disminuir la probabilidad de aparición de diferentes problemáticas asociadas al estrés. En relación a la investigación, unas buenas habilidades permitirán el establecimiento de una óptima relación interpersonal que facilite la colaboración con las FCS del entorno afectado por la desaparición.

Las habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de la actuación policial en el contexto de la desaparición de personas deben llevarse a cabo a lo largo de toda la intervención. De manera que, partiendo de que nos encontramos ante un proceso dinámico, los profesionales deben tener flexibilidad y capacidad de adaptación. Además, es fundamental el uso de la escucha activa y de las diferentes habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, como la empatía. Por otra parte, es también importante que los profesionales conozcan estrategias para la gestión de la incertidumbre, que puedan trasladar a las personas afectadas, y dispongan de unas adecuadas habilidades de comunicación.

Ante la desaparición de una persona, los profesionales deben afrontar las altas expectativas externas que el entorno va a colocar sobre ellos para su rápida y eficiente resolución; además de las expectativas internas derivadas de la autoexigencia de rol. Una mala gestión de estos factores, sumada a la sobreimplicación que se puede dar en algunas circunstancias y la falta de habilidades de afrontamiento, puede ser clave para el desarrollo del estrés negativo o *distrés*. Además, de no abordarse adecuadamente, ese estrés puede derivar en diferentes problemáticas asociadas a los profesionales de la intervención, como el Estrés Traumático Secundario, el Desgaste por Empatía o el *Burnout*.

Para lograr una buena gestión del estrés laboral, será fundamental la implementación de diferentes estrategias por parte de la organización, el entorno y de los propios profesionales. Estrategias que deben aplicarse de manera preventiva antes de que aparezca el malestar, y también cuando se den las primeras reacciones como consecuencia de la situación estresante. Se debe destacar tener una adecuada formación y capacitación, disponer de información de la situación y de las posibles reac-

ciones relacionadas con el estrés; además de conocer y practicar estrategias de autocuidado en todos los niveles, desde la autorregulación emocional hasta la promoción de hábitos saludables.

En definitiva, se puede señalar que las características que definen la compleja problemática de las personas desaparecidas, especialmente cuando estas se mantienen en el tiempo, hacen su abordaje especialmente exigente para los profesionales; requiriendo, para su eficaz desarrollo, tanto de unas buenas habilidades en la interacción y gestión, como de un adecuado manejo de pautas básicas de actuación. Es por ello necesario una formación especializada en el área, como ya se concluyó en la *Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente* celebrada en 2013.

Financiación

El presente trabajo no recibió financiación específica de agencias del sector público, comercial o de organismos no gubernamentales.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Referencias

Acinas, P. (2012). Duelo en situaciones especiales: suicidio, desaparecidos, muerte traumática. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(1), 1-17. http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Duelo_en_situaciones_especiales.pdf

Agüero, P. M. Z. (2012). *La comunicación interpersonal*. EUMED-Universidad de Málaga. https://biblioteca.utec.edu/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Alemán Méndez, L. S. (2022) *Estudio de caso. Desarrollo de habilidades sociales en la formación policial y su relación con el desarrollo humano* [Tesis de Maestría Universidad Iberoamericana Puebla]. <https://hdl.handle.net/20.500.11777/5363> <http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

Álvarez-Aparicio, A. I. (2015). El efecto de las desapariciones en los profesionales de la intervención. Su efecto en los profesionales de las FFCCSSEE. *Revista Ciencia Policial. Revista Técnica del Cuerpo Nacional de Policía*, 128, 9-24.

Álvarez-Aparicio, A. I. (2018). Intervención psicológica en desapariciones, pautas básicas de actuación policial. *Revista Ciencia Policial. Revista Técnica del Cuerpo Nacional de Policía*, 150, 7-27.

Álvarez-Aparicio, A. I. (2021). *Importancia del autocuidado en quienes ejercen la mediación policial* [Conferencia]. II congreso internacional de mediación policial y policía de proximidad. Instituto de Educación Superior de Formación Policial y Seguridad Pública del Chaco-Argentina.

Álvarez-Aparicio, A. I. (2024). Situación actual de la problemática de las desapariciones en posibles contextos de violencia de género en España. La importancia de profesionales de la psicología en su abordaje. *Cuadernos de Crisis*, 23(1), 31-49. https://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2024/_Article_D_24_1_23.pdf

Álvarez-Aparicio, A. I., Martínez Fernández, J. M. y Acinas Acinas. (25-26 de octubre de 2023). *Buenas prácticas en la atención a familiares y allegados en casos de desaparición de personas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad* [Conferencia]. Reunión Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea 2023 en Materia de Personas Desaparecidas, Madrid, España.

Andersen, I., Poudyal, B., Abeyapala, A., Uriarte, C., y Rossi, R. (2020). Mental health and psychosocial support for families of missing per-

sons in Sri Lanka: A retrospective cohort study. *Conflict and Health*, 14(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s13031-020-00266-0>

- Antuña, C. (2022). Bienestar psicológico, inteligencia emocional y resolución de conflictos en miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado español: un estudio correlacional. *MLS Psychology Research*, 5(2), 123-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8752943>
- Arenliu, A., Shala-Kastrati, F., Berisha Avdiu, V., y Landsman, M. (2019). Posttraumatic Growth Among Family Members with Missing Persons From War in Kosovo: Association With Social Support and Community Involvement. *Omega (United States)*, 80(1), 35-48. <https://doi.org/10.1177/0030222817725679>
- Auné, S. E., Blum, D., Abal-Facundo, J. P., Lozzia, G. S., y Horacio, F. A. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 11(2), 21-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483547666003>
- Bados, A. y García Grau, E. (2010). *La técnica de la reestructuración cognitiva*. Universitat de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/12302/1/Reestructuraci%C3%B3n.pdf>
- Barakovic, D., Avdibegovic, E., y Sinanovic, O. (2013). Depression, Anxiety and Somatization in Women with War Missing Family Members. *Materia Socio Medica*, 25(3), 199. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24167436/>
- Barakovic, D., Avdibegović, E., y Sinanović, O. (2014). Posttraumatic stress disorder in women with war missing family members. *Psychiatria Danubina*, 26(4), 340-346. https://www.psychiatria-danubina.com/UserDocsImages/pdf/dnb_vol26_no4/dnb_vol26_no4_340.pdf
- Beltrán, J. C. (2016). *Personas Desaparecidas y Cadáveres: Evaluación y Análisis Criminológico* [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá]. <https://iuicp.uah.es/export/sites/iuicp/es/titulaciones/.galleries/Documentos/trabajo-de-investigacion-jose-carlos-beltran-martin.pdf>

- Benedito, M. (1997). La comunicación y el enfermo terminal. *Cuadernos de Medicina Psicosomática*, 42-43, 85-92.
- Birch, P., Vickers, M. H., Kennedy, M., y Galovic, S. (2017). Wellbeing, occupational justice and police practice: an 'affirming environment'? *Police Practice and Research*, 18(1), 26-36. <https://doi.org/10.1080/15614263.2016.1205985>
- Blanco, C., Estupiñá, F. J., Labrador, F. J., Fernández-Arias, I., Bernardo-de-Quirós, M., y Gómez, L. (2014). Uso de técnicas de relajación en una clínica de psicología. *Anales de Psicología*, 30(2), 403-411. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.158451>
- Boss, P. (2001). *La pérdida ambigua. Cómo aprender a vivir con un duelo no terminado*. Gedisa.
- Caballero Peláez, C. y Sánchez Reales, S. (2018). Salud mental en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: modelo vulnerabilidad y estrés. *Ciencia Policial. Revista Técnica del CNP*, 150, 27-49.
- Cartwright, A. y Roach, J. (2022). A price paid? A review of the research on the impact of investigating serious crime on the wellbeing of police staff. *The Police Journal*, 95(1), 109-126. <https://doi.org/10.1177/0032258X211049335>
- Cereceda, J. y Tourís, R. M. (2019). *Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas*. España: Gabinete de Coordinación y Estudios. Secretaría de Estado de Seguridad. Ministerio del Interior. <https://servicios.mpr.es/VisorPublicaciones/visordocumentosicopo.aspx?NIPO=126190173&SUBNIPO=&IDPUBLICACION=021912619>
- Céspedes, N. E., Pabón, L. M., Tafur, D. C., Palomino, N. L., Cervantes, L. C. y Fajardo, E. (2020). Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social. *Redipe*, 9(5), 88-112. <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i5.977>

- Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente, en su sesión celebrada el día 18 de diciembre de 2013. *Boletín Oficial de las Cortes Generales, Senado*, 290, de 23 de diciembre de 2013. https://www.senado.es/legis10/publicaciones/pdf/senado/bocg/BOC-G_D_10_290_2172.PDF
- Cortés Romero, C. E., Escobar Noriega, A., Cebada Ruiz, J., Soto Rodríguez, G., Bilbao Reboredo, T., y Vélez Pliego, M. (2018). Estrés y cortisol: implicaciones en la ingesta de alimento. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(3), 1-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n3/ibi13318.pdf>
- De Castro, S. (2019). Un imposible duelo. *Affectio Societatis (Medellín)*, 16(30), 208-221. <https://doi.org/10.17533/udea.affs.v16n30a11>
- De la Fuente-Solana, E. I, Aguayo-Extremera, R., Vargas-Pecino, C. y Cañadas de la Fuente, G. R. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psycothema*, 25(4), 488-493. <https://doi.org/10.7334/psicothema2013.81>
- De Puelles, M. C. (2009). Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 9(1), 171-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3238806>
- De Puelles, M. C. (2018). Afrontamiento resiliente de la desaparición de un ser querido. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 18(1), 151-175. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7165691>
- De Vicente, A. y Santamaría, P. (2022). *Evaluación de Sintomatología Postraumática. Familiares de personas desaparecidas*. TEA Ediciones.
- Del Río Portilla, I. Y. (2006). Estrés y sueño. *Rev Mex Neuroci*, 7(1), 15-20. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexneu/rmn-2006/rmn061d.pdf>

- Engstrom, D., Hernández, P. y Gangsei, D. (2008). Vicarious resilience: A qualitative investigation into its description. *Traumatology*, 14(3), 13-21. <https://doi.org/10.1177/1534765608319323>
- Fernández-Millán, J. M. (2020). *Psicología aplicada a la ayuda en situaciones de emergencia y catástrofe*. Pirámide.
- Fidalgo M. (2006). NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o «Burnout» (I): definición y proceso de generación*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf
- Figley, C. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. En C. R. Figley (ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (pp. 1-20). Brunner/Mazel.
- Foley, J. y Massey, K. (2019). Police officers and post-traumatic stress disorder: discussing the deficit in research, identification and prevention in England and Wales. *The Police Journal*, 92(1), 23-34. <https://doi.org/10.1177/0032258X18761284>
- Foley, J. y Massey, K. L. D. (2021). The 'cost' of caring in policing: From burnout to PTSD in police officers in England and Wales. *The police journal*, 94(3), 298-315. <https://doi.org/10.1177/0032258X20917442>
- Galán, A. (2018). *Introducción a la investigación de desaparecidos*. Galán.
- García-Barceló, N., Tourís, R. M. y González, J. L. (2019). Personas desaparecidas: conveniencia de fomentar la investigación científica en España. *Boletín Criminológico*, 183. <https://doi.org/10.24310/boletin-criminologico.2019.v25i2019.6833>
- Garrido, E. (2015). UF0346-Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Editorial Elearning, SL. https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1525963226_UF0346_demo.pdf

- Garrosa, E. (2012a). Principales riesgos psicosociales en los intervinientes. En Pacheco, T. (ed.), *Atención Psicosocial en emergencias* (pp. 263-274). Síntesis.
- Garrosa, E. (2012b). Prevención de riesgos psicosociales con intervinientes: buenas prácticas para el autocuidado. En T. Pacheco (ed.), *Atención Psicosocial en emergencias* (pp. 275-300). Síntesis.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencia Emocional*. Paidós.
- González, J. L. (2008). La entrevista policial. *Revista Ciencia Policial. Revista Técnica del Cuerpo Nacional de Policía*, 88, 15-33.
- González, J. L. (2013). La entrevista policial. *Técnicas de entrevista policial*. Universidad Autónoma de Madrid.
- González, J. L. (2015). La entrevista y el interrogatorio de sospechosos. En A. Giménez-Salinas y J. L. González Álvarez (ed.), *Investigación criminal. Principios, técnicas y aplicaciones* (pp. 183-196). LID Editorial.
- González, J. L. y Garrido, M. J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38. <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>
- Hartley, T. A., Sarkisian, K., Violanti, J. M., Andrew, M. E. y Burchfiel, C. M. (2013). PTSD symptoms among police officers: associations with frequency, recency, and types of traumatic events. *International journal of emergency mental health*, 15(4), 241. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4734407/>
- Hernandez-Wolfe, P., Killian, K., Engstrom, D. y Gangsei, D. (2015). Vicarious resilience, vicarious trauma, and awareness of equity in trauma work. *Journal of humanistic psychology*, 55(2), 153-172. <https://doi.org/10.1177/0022167814534322>
- Herrera, D. D., Méndez, J. M. y Lemus, D. M. (2020). Análisis de la incidencia de la escucha activa como técnica de comunicación efectiva en oficiales de la Policía Nacional en el 2020. *Ocronos*, 3(5), 493.

<https://revistamedica.com/incidencia-escucha-activa-comunicacion-oficiales-policia-nacional-en-el-2020/>

Hervás, G. (2011). Psicopatología de la regulación emocional: el papel de los déficit emocionales en los trastornos clínicos. *Psicología Conductual*, 19(2) 347-372. https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/psicopatologiadelaregulacionemocionalpapeldelosdeficitemocionales.pdf

Holt, T. J., y Blevins, K. R. (2011) Examining job stress and satisfaction among digital forensic examiners. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 27(2), 230-245. <https://doi.org/10.1177/1043986211405899>

Huang, M., y Habermas, T. (2019). The ambiguity of loss affects some, but not all autobiographical memories: redemption and contamination, agency and communion. *Memory*, 27(10), 1352-1361. <https://doi.org/10.1080/09658211.2019.1655579>

Isuru, A., Hewage, S. N., Bandumithra, P., y Williams, S. S. (2019). Unconfirmed death as a predictor of psychological morbidity in family members of disappeared persons. *Psychological Medicine*, 49(16), 2764-2771. <https://doi.org/10.1017/S0033291718003793>

Kennedy, C., Deane, F. P., y Chan, A. Y. C. (2020). "What Might Have Been...": Counterfactual Thinking, Psychological Symptoms and Posttraumatic Growth When a Loved One is Missing. *Cognitive Therapy and Research*, 45, 322-332. <https://doi.org/10.1007/s10608-020-10156-7>

Kohan, A. y Mazmanian, D. (2003). Police work, burnout, and pro-organizational behavior: A consideration of daily work experiences. *Criminal Justice and Behavior*, 30(5), 559-583. <https://doi.org/10.1177/0093854803254432>

Kroes, W. H., Margolis, B. L. y Hurrell, J. J. (1974). Job stress in policemen. *Journal of Police Science and Administration*, 2(2), 145-155. <https://psycnet.apa.org/record/1975-10622-001>

- Labrador, F. J. (2008). Técnicas de control de la activación. En F. J. Labrador (ed.), *Técnicas de modificación de conducta* (pp.199-223). Pirámide.
- Lenferink, L., Eisma, M. C., de Keijser, J., y Boelen, P. A. (2017). Grief rumination mediates the association between self-compassion and psychopathology in relatives of missing persons. *European Journal of Psychotraumatology*, 8(6). <https://doi.org/10.1080/2008198.2017.1378052>
- Lenferink, L., de Keijser, J., Wessel, I., y Boelen, P. A. (2018a). Cognitive-Behavioral Correlates of Psychological Symptoms Among Relatives of Missing Persons. *International Journal of Cognitive Therapy*, 11(3), 311-324. <https://doi.org/10.1007/s41811-018-0024-y>
- Lenferink, L., Wessel, I., y Boelen, P. A. (2018b). Exploration of the Associations between Responses to Affective States and Psychopathology in Two Samples of People Confronted with the Loss of a Loved One. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 206(2), 108-115. <https://doi.org/10.1097/NMD.0000000000000781>
- Lenferink, L. I. M., De Keijser, J., Wessel, I., y Boelen, P. A. (2019). Cognitive behavioural therapy and mindfulness for relatives of missing persons: A pilot study. *Pilot and Feasibility Studies*, 5(1), 1-17. <https://doi.org/10.1186/s40814-019-0472-z>
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. *Boletín Oficial del Estado*, 63, de 14 de marzo de 1986. <https://www.boe.es/eli/es/lo/1986/03/13/2/con>
- López, J., Bravo, M., Martín, M., Pavón, J., Gómez, F., Carrasco, T., Rodríguez, F., Prieto, I. y Guisado, A. (2022). *Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2021*. España: Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES), Ministerio del Interior. <https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/prensa/balances-e-informes/2022/Informe-Personas-Desaparecidas-en-Espana-2022.pdf>
- López, J., Bravo, M., Vinuesa, N., Pavón, J., Romero, L. J., Gómez, F., Carrasco, T., Rodríguez, F., Prieto, I., García, M. y Guisado, A. (2023). *Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022*. Es-

paña: Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES), Ministerio del Interior. <https://www.interior.gob.es/opencms/export/sites/default/.galleries/galeria-de-prensa/documentos-y-multimedia/balances-e-informes/2023/Informe-anual-personas-desaparecidas-2023.pdf>

López, M., Acosta, I., García, L. A. y Fumero, A. A. (2006). Inteligencia Emocional en policías locales. *Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 463-477. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2244346>

Márquez, S. (1995). Beneficios psicológicos de la actividad física. *Rev. De Psicol. Gral. Y Aplic.*, 48(1), 185-206. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2378944>

Martel, E., Fillol, A., Quiroz, A. M., Baca, C., Salas, C. R., Custodio, E. E., Fuertes, E., Esteves, G., Vásquez, J. I., Bautista, M. I., Calderón, R. H., Revilla, S. y Soto, Y. (2021). *Protocolo de Acompañamiento Psicosocial para la Búsqueda de Personas Desaparecidas con Enfoque Humanitario*. Ministro de Justicia y Derechos Humanos de Perú. Comité Internacional de la Cruz Roja. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1823752/PROTOCOLO%20DE%20ACOMPA%3 %91AMIEN TO%20-%20Versi%3 %B3n%20 final.pdf?v=1619564476>

Martín, L. y Muñoz, M. (2009). *Primeros auxilios psicológicos*. Síntesis.

Martín, J. y Parada, E. (2008). Estrés y Ansiedad en salvamentos, rescates y auxilios. En E. Parada (ed.), *Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia* (pp. 69-92). Desclè De Brouwer.

Martín-Daza, F. (1994). NTP 349: *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.inss.es/documents/94886/326853/ntp_349.pdf

Mc. Caslin, S.E., Metzler, T.J., Best, R.S., Weiss, D.S., Fagan, J., Liberman, A. y Marmar, C.R. (2006). The impact of personal threat on police officers' responses to critical incident stressors. *The Jour-*

nal of Nervous and Mental Disease, 194(8), 591-7. <https://doi.org/10.1097/01.nmd.0000230641.43013.68>

Ministerio del Interior (2017). *Informe sobre Personas Desaparecidas en España*. Gobierno de España. https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/prensa/balances-e-informes/2017/Informe_Desaparecidos_Espana_2017.pdf

Ministerio del Interior (2022). *I Plan Estratégico en Materia de Personas Desaparecidas 2022-2024*. Gobierno de España. https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/interior/Documents/2022/090322_I_Plan_Estrategico_Personas_Desaparecidas_22-24.pdf

Muñoz, M., Ausín, E., y Pérez-Santos, E. (2007). Primeros auxilios psicológicos: protocolo ACERCARSE. *Psicología Conductual*, 15(3), 479-505. https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/10.Mu%C3%B1oz_15-3oa.pdf

Newell, J. y MacNeil, G. (2011). A comparative analysis of burnout and professional quality of life in clinical mental health providers and health care administrators. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 26, 25-43. <https://doi.org/10.1080/15555240.2011.540978>

Pacheco, T. (coord.), (2012). *Atención psicosocial en emergencias*. Síntesis.

Pérez-Bambó, I. (2021). *Efectos Psicológicos de la Pérdida de un ser Querido por Desaparición: Recomendaciones para el Tratamiento de los Familiares* [Trabajo Fin de Máster, Universidad a Distancia de Madrid]. https://udimundus.udima.es/bitstream/handle/20.500.12226/1178/TFM_Isabel%20Pe%cc%81rez%20Bambo%cc%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez-Serrano, M., Moral-Aguilera, A. M. y González-Álvarez, J. L. (2023). Bienestar psicosocial de investigadores de explotación sexual infantil de la Guardia Civil. *Behavior & Law Journal*, 9(1). <https://doi.org/10.47442/blj.2023.104>

Powell, S., Butollo, W., y Hagl, M. (2010). Missing or Killed. The Differential Effect on Mental Health in Women in Bosnia and Herzegovina of

the Confirmed or Unconfirmed Loss of their Husbands. *European Psychologist*, 15(3), 185-192. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000018>

Puerto, A. (2007). Estrés laboral y estrés postraumático. Control de estrés en profesionales de la emergencia. *XV Curso de Postgrado Psicología de Urgencias y Emergencias*. Colegio Oficial de la Psicología de Madrid.

Purba, A. y Demou, E. (2019). The relationship between organisational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review. *BMC Public Health*, 19, 1-21. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7609-0>

Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23a ed.).

Robles, J. I. y Medina, J. L. (2002). *Intervención Psicológica en las catástrofes*. Síntesis.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Sánchez, E. (2020). *Intervención sobre el Estrés Laboral: Medidas Preventivas*. Colegio Oficial de la Psicología de Madrid. <https://www.copmadrid.org/web/files/comunicacion/Guia4Prevencion.pdf>

Santana, A.I. y Farkas, C. (2007). Estrategias de autocuidado en equipos profesionales que trabajan en maltrato infantil. *Psykhé*, 16(1), 77-89. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282007000100007>

Simonovska, T., Sinclair, R. y Duval, K. (2023). International health and wellness of online child sexual exploitation police personnel: individual, management, and organizational realms of responsibility. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1155733>

- Terroni, N. N. (2009). La comunicación y la asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora. *Psico-USF*, 14(1), 35-46. <https://doi.org/10.1590/S1413-82712009000100005>
- Uriarte, C. y Parada, E. (2008). Trabajar en profesiones de emergencia: afrontar el estrés por incidente crítico y prevenir el desgaste psíquico y el desgaste por empatía. En E. Parada (ed.), *Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en los profesionales de socorro y emergencia* (2.ª ed., pp. 573-599). Desclée De Brouwer.
- Valencia, A. y Trejos, J. (2013). Los primeros auxilios psicológicos en el servicio de atención al ciudadano desde un enfoque humanista. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 4(2), 42-52. <https://doi.org/10.22335/rlct.v4i2.189>
- Vinuesa, N. (25-26 de octubre de 2023). *Prevención y Sensibilización del fenómeno y tercer sector social* [Conferencia]. Reunión Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea 2023 en Materia de Personas Desaparecidas, Madrid, España.