

EL BACKSTAGE DE LOS DELITOS SEXUALES

RAÚL MUÑOZ CALIZTO*

La Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores Metropolitana es una unidad especializada de la Policía de Investigaciones de Chile, cuya área jurisdiccional y territorial abarca esencialmente la Región Metropolitana, sin perjuicio de los requerimientos de Fiscalías y Tribunales a nivel nacional que requieran de su asistencia.

100



Como tal, su misión fundamental está centrada en la investigación criminalística de los delitos de orden sexual y que atentan contra adultos y niños, estos últimos en un gran porcentaje. Su metodología de trabajo se focaliza en la búsqueda objetiva de indicios y evidencias que confirmen o descarten la existencia o no del delito en cuestión.

El sistema de trabajo investigativo de estos crímenes requiere periódicamente del apoyo profesional de especialistas que permitan a los funcionarios enfrentar de mejor manera los distintos escenarios, muchos de ellos trágicamente conmovedores, que de alguna u otra forma generan un impacto emocional de trascendencia en la vida profesional y personal de cada uno. El sufrimiento y el dolor de menores de edad que han sido horriblemente abusados, por los más inimaginables agresores, puede provocar un impacto extremo en la conducta individual de los investigadores. Desde esta perspectiva, deontológicamente debe haber un ejercicio constante para mantener en alto aquellos principios valóricos que los sostienen profesionalmente.

En consideración a ello, la Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores Metropolitana ha impulsado ciertas iniciativas relacionadas con el autocuidado hacia sus miembros,

* Subcomisario, Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores Metropolitana

apoyadas por profesionales del área que refuerzan el trabajo constante de policías que deben enfrentar escenarios difíciles y que, junto con ello, tienen el deber de reflejar el máximo profesionalismo para llegar al fondo de la verdad.

Las iniciativas tienen su origen en la nueva óptica institucional de aprovechar adecuadamente el potencial humano para otorgar un servicio de calidad, teniendo en una alta consideración la importancia de adoptar medidas preventivas para abordar problemas sicolaborales que se generan a partir de la producción de estrés en el desempeño de las funciones y la absorción de situaciones de impacto durante éstas. Uno de estos problemas es el conocido como *Síndrome Burnout*, que corresponde a un síndrome psicoemocional que se presenta en aquellos individuos cuyo trabajo implica necesariamente la atención y el cuidado hacia otros, lo que se evidencia con sensaciones intensas de cansancio emocional, despersonalización y una clara tendencia a evaluarse de forma negativa en su trabajo.

En este caso la iniciativa, en términos primarios, busca identificar la posible existencia de síndromes de esta naturaleza que afectan el núcleo laboral y, por consecuencia, también el familiar, y corregirlos desde una mirada sicolaboral. Sabemos que el trabajo policial tiene una influencia frecuente y poderosa en nuestros hogares, en relación con las crudas realidades que enfrentamos, por lo que nuestras familias son las primeras beneficiadas, después de los mismos funcionarios, al haber preocupación por enfrentar este tipo de situaciones, las que muchas veces recaen en conductas evasivas del problema, como el uso extremo de alcohol y drogas o provocan el brote de crisis violentas al interior del hogar.

Como se ha mencionado, la Brisexme absorbe gran parte de las investigaciones de los delitos de connotación sexual y, por cierto, la entrega y compromiso de los investigadores para con este tipo de delitos, en especial con víctimas y testigos, generan un nivel de estrés acumulativo gatillado por lo que los especialistas han identificado como el agotamiento emocional, que se da en individuos que se han iniciado en sus profesiones con un alto nivel de vocación y responsabilidad, desencadenando, después de un tiempo, el sentimiento de estar sobrepasado por no contar con los suficientes recursos personales y no poder, entonces, entregar todo lo que realmente se quiere, acompañado todo esto de un evidente deterioro físico que afecta el desempeño. Del mismo modo, aquella pérdida de interés en nuestros “clientes” –que, en nuestro caso como policías, se constituyen fundamentalmente en “víctimas”– deriva



hacia lo conocido como la despersonalización, es decir, la pérdida de empatía hacia ellos, acompañado con actitudes de irritabilidad.

Las fuentes de tensión, que muchas veces ayudan a la prevalencia de este tipo de conductas, pueden estar fuertemente ligadas a la falta de recursos logísticos que, en muchos casos, imposibilitan la gestión como profesional, sumado a la recarga de las horas de trabajo versus la investigación de estos delitos que tienen un alto impacto social. Aun así, en la mayoría de los casos el entusiasmo y la dedicación de los funcionarios especialistas en la investigación de delitos sexuales no decaen y se plasman en la confianza obtenida de las víctimas, denunciantes, testigos, fiscales y jueces que, abiertamente, reconocen este esfuerzo.

En este sentido, debemos recordar que el abuso sexual de niños y adolescentes es un tipo de maltrato infantil que utiliza la seducción, la manipulación, el engaño, el chantaje, las amenazas o la fuerza. Siempre se da en una relación desigual, donde predomina el abuso de poder y, por ende, se encuentra fuertemente sancionado en el sistema penal chileno. Este tipo de crímenes, dada su naturaleza, es la principal causa de estrés en nuestros policías y, en particular, de lo que hemos señalado como el *Burnout*.



La categoría de agresores sexuales al interior de las familias se ve fortalecida muchas veces por tres factores fundamentales:

El primero de ellos tiene relación con la imagen de “sostenedor” al interior de un grupo familiar, por tratarse de un sujeto que aporta el principal ingreso económico y, por tanto, es su primer escudo para no ser denunciado.

El segundo factor se relaciona con el abuso de poder de un individuo que es la “cabeza” del grupo familiar, identificado en varios casos como el padre, el tío, el abuelo, etc., situación que, proyectada en los menores de muy corta edad, estimula el desarrollo de un sentido “normal” para asumir estas conductas de abusos. En estos casos el agresor se vale de la coraza que le otorga la cónyuge o la conviviente, para desvirtuar cualquier acusación, principalmente porque ella no quiere aceptar tal realidad por temor a perder el sustento económico.

El tercer factor tiene directa relación con un escudo protector de carácter social, en que de acuerdo a la impresión que se forja de él el vecindario, el “vecino” aparece en ciertos casos como una persona muy carismática, colaboradora y querendona de los niños, en otras palabras: el tío del barrio. Sin embargo, el disfraz de piel de oveja que cubre al

lobo queda al descubierto cuando las indagaciones permiten revelar desgarradores testimonios de sus abusados, quienes incluso en ciertos casos no dimensionan el terrible perjuicio del que han sido víctimas y, más aún, registran en sus conciencias estos hechos como algo normal.

En este mismo contexto, es posible mencionar además que, en términos sociales, existe aquel agresor que se esconde detrás de la imagen del empleado excelente, del funcionario que en una empresa desarrolla un trabajo acorde a los estándares que se le exigen, por lo que mantiene un escudo protector que pone en duda cualquier vinculación suya con delitos de estas características, fundamentalmente porque en el colectivo social donde se desenvuelve esto resultaría prácticamente impensable. Por ello, bajo este escenario, la declaración de una víctima que acusa a este tipo de agresor podría ser sometida al escrutinio social, dejando en la duda de si la víctima miente o dice la verdad.

Es por lo anterior que la experiencia y las estadísticas reafirman que gran parte de los abusadores sexuales se encuentran en los círculos muy cercanos de las familias.

Es altamente probable, según algunas apreciaciones especializadas, que este tipo de escenarios vayan minando la conducta individual de quienes deben dar una luz de esperanza en la solución de tales problemas, es decir, los policías del área de los delitos sexuales y, en general, aquellos investigadores que trabajan con delitos violentos que implican dolor y sufrimiento.

Por esto se ha asumido que cualquier problema relacionado con la salud mental debe ser abordado mucho antes de que se transforme en tal, o sea que brote como una enfermedad, lo que sin duda afectaría la productividad y calidad de la prestación de servicio, reflejado en ciertas manifestaciones como el aumento de licencias médicas de este orden y el desarrollo de adicciones como el alcohol y las drogas.

¿QUÉ ES EL BURNOUT?

Etimológicamente, el concepto *Burnout* proviene del inglés y significa “quemarse” o “quemado”. El significado del término fue asociado a la psicología como un síndrome clínico descrito en el año 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberg, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en la ciudad de Nueva York. Sus estudios se centraron en la observación de



los voluntarios que laboraban en la clínica y que al término de un año sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, desarrollando síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

Durante ese mismo año la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de “Sobrecarga emocional” o *síndrome del Burnout*, del quemado. Su estudio llevó hasta hoy en día a aplicar un test que lleva su nombre, “Test de Maslach”, y que permite diagnosticar la presencia o no de este tipo de estrés.

En términos clínicos se representa al término como “un síndrome de agotamiento emocional (referido a la disminución y pérdida de los recursos emocionales); de despersonalización o deshumanización (consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado) y de baja realización personal (con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal)” que puede ocurrir particularmente entre individuos que trabajan con personas. Asimismo, los síntomas físicos de este tipo de estrés genera cansancio y malestar general.



El estudio de este tipo de estrés ha sido de gran interés para el mando de esta unidad especializada, la Brisexme, por cuanto considera que nuestros policías se ven altamente expuestos a este tipo de padecimientos y es muy importante saber cual es su génesis y la forma de prevenirlo, sobre todo cuando se busca un equilibrio entre productividad versus funcionarios sanos. Los costos de inversión en materia preventiva, en este caso, resultarían proporcionalmente menores en comparación con el costo de tratar a funcionarios enfermos.

La bibliografía disponible respecto de esta materia aborda, entre otras cosas, todas las manifestaciones que se presentan y que a continuación se indican:

Manifestaciones mentales

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

Manifestaciones físicas

Cefaleas, insomnio, dolores osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia.

Manifestaciones conductuales

Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

A su vez, este síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

A. Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.

B. Conductuales: ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

C. Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

D. En ambiente laboral: pérdida de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

De acuerdo a la literatura inicial sobre este tipo de estrés, el síndrome se da más en profesionales de la enseñanza o en profesionales de la salud como, por ejemplo, psiquiatras y psicólogos. Pero la literatura reciente considera también a profesionales que tratan con víctimas de delitos violentos, como los policías. Los factores personales, familiares y organizacionales se hallan implicados en el surgimiento de este síndrome. Su prevención es compleja, pero cualquier tipo de técnica adecuada en el tratamiento del estrés es un recurso adecuado de intervención.

¿Como se puede medir? Por medio del Cuestionario Maslach que, de forma autoaplicada, mide el desgaste profesional. Se completa en 10-



15 minutos y mide los tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

La importancia de conocer el Burnout

La importancia de abordar este síndrome –para muchos poco habitual en los policías que trabajan en el área de los delitos sexuales– y mostrar las consecuencias que acarrea a quienes lo padecen, radica esencialmente en la necesidad de proyectar una visión preventiva orientada al autocuidado. La denominación de “Backstage” en el título de este artículo tiene el sentido de dar a conocer lo que hay “tras bambalinas”, lo que hay detrás, de la investigación de los delitos sexuales. No tan sólo son delitos que afectan horriblemente a sus víctimas y familias, sino que colateralmente su daño también puede ser percibido y padecido en otras esferas sociales que tienden, en estricto rigor, a dar solución al problema, descubriendo –para colocarlos tras las rejas– a los autores de estos abusos sexuales.



Bajo este mismo escenario, también es importante tener presente que, al igual que los policías del área de los delitos sexuales, existen otros profesionales que en su misma condición de trabajar con delitos violentos podrían verse expuestos a este síndrome, como por ejemplo los investigadores de delitos ligados a la muerte de una persona, particularmente el homicidio y sus tipologías.

¿Cómo podemos prevenir la aparición del *Burnout*? Gran parte de la literatura disponible con relación a este tema –por ejemplo, de autores como Byrne, Maslach y Huberman, entre otros– se orienta a señalar que la prevención es un aspecto fundamental para solucionar la aparición de este síndrome.

Siguiendo las líneas de actuación propuestas por Kelchtermans y Strittmatter y llevándolas al terreno de la investigación criminalística de los delitos, la prevención del *Burnout* pasa necesariamente por el reconocimiento de la existencia de este tipo de síndrome que puede afectar gravemente el desarrollo profesional de un individuo y, por ende, afectar la calidad de servicio. De allí la proporción planteada anteriormente de productividad de calidad versus empleados o funcionarios sanos. Debe existir ese equilibrio entre ambos conceptos.

En este sentido, una primordial medida preventiva es precisamente el conocimiento de la existencia de este tipo de estrés laboral. Las técni-

cas de **autoconocimiento personal** tienen una importancia significativa para poder resolver estas dificultades. El diagnóstico precoz, la terapia médica y psicológica, los cambios en la calidad de la alimentación y la distribución del tiempo de sueño- trabajo- esparcimiento, permiten revertir muchos cuadros. La **provisión de recursos personales y materiales** para poder adaptarse a los cambios que generan las necesidades sociales y políticas es también relevante, ya que la falta de recursos, unida a una sensación personal de incapacidad para resolver los conflictos, lleva a los policías al estrés y a problemas psicológicos como la angustia, la depresión o la desmotivación.

Estrategias de intervención individuales

Las técnicas paliativas se centran en reducir la experiencia emocional del estrés provocado por diversos factores, actuando sobre ellos. Dentro del ámbito educativo existen diversos métodos:

Cognitivo-conductual: enseñan a desconectar del trabajo y separan la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando conseguir la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible.

Orientación psicodinámica: Técnicas de tipo físico que actúan sobre los efectos fisiológicos del estrés y del *Burnout* (insomnio, taquicardia, inquietud psicomotora y otras respuestas psicósomáticas propias de la ansiedad) como, por ejemplo, la de hacer ejercicio físico, yoga, relajación y efectuar viajes de descanso.



Estrategias de intervención grupal

Su objetivo es conseguir el apoyo social, ya sea a nivel familiar, de amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional. El afectado busca, al transmitir lo que le ocurre a un grupo de compañeros de profesión, una opinión que le reconforte, sentirse comprendido, intercambiar pareceres y recibir consejos para intentar superar este síndrome.

Según un estudio del investigador Chris Kyriacou –profesor de psicología de la educación en la Universidad de York–, los trabajadores que padecen estrés, al contar sus problemas, se dan cuenta de que no son los únicos que lo sufren y, a su vez, el desahogo fomenta el compañerismo y

da fuerza suficiente para afrontar situaciones conflictivas y enfrentar los problemas diarios.

El método de trabajo es a través de las técnicas de intervención individual, pero aplicadas al grupo de profesionales del entorno laboral. Esta forma de trabajo adopta el formato de pequeños seminarios ofertados. Su problema fundamental es que se trata de actuaciones puntuales en las que no se suele hacer un seguimiento al profesional ni hablar de aspectos específicos que lo afecten de forma individual. Se suelen enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas, etc.

Estrategias de intervención organizacionales

Son medidas generales para paliar algunas de las fuentes del estrés que dan lugar al *Burnout*. Entre las más significativas se encuentran:

Aumentar la formación del profesional: Se afirma que es evidente que si un trabajador, antes de incorporarse a su labor, tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le pueden ayudar a enfrentarse con la multitud de problemas que pueden sobrevenir en un día normal de trabajo, aumentaría su capacidad de respuesta ante situaciones problemáticas o generadoras de estrés.

Otra propuesta es introducir cambios en los procesos de selección y formación. Si la selección se hace con una estrategia multidimensional mejorará. Es decir, se deben aplicar criterios no sólo centrados en los conocimientos sino también en otros aspectos como la personalidad.

También se puede reducir la carga de trabajo y la jornada laboral, o aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentar redes de apoyo entre los compañeros, permitir momentos de ocio, fomentar el desarrollo personal y profesional y aumentar las recompensas y los reconocimientos a los funcionarios. O promover técnicas de enriquecimiento del trabajo, esto es, incorporar autonomía, realimentación, variedad en la tarea y habilidades demandadas, identidad de la tarea y significatividad de la misma.

En relación con las condiciones ambientales, es necesario cumplir las medidas mínimas de confort en el trabajo, tales como: el mobiliario de oficina con el que se trabaja, la incidencia de la luz, la ubicación de plantas e, incluso, la utilización de los colores y la decoración. Todos



estos factores influyen en el desempeño laboral y pueden tener relación con el síndrome del *Burnout*.

Finalmente, luego de esta mirada a ciertos conceptos técnicos relacionados con el *Burnout*, a su forma de manifestarse y a algunas estrategias de prevención, podemos insistir en la imperiosa necesidad de que cada miembro de esta gran organización llamada Policía de Investigaciones de Chile comprenda aquellas consecuencias que pueden devenir con el desempeño de nuestra labor y reconozca que deben ser abordadas con un enfoque preventivo y profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- www.diezminutos.org/burnout.html

Autores: Carlos Almendro Padilla, Rafael de Pablo González . Fecha de publicación: enero 2001.

- http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0370-41062004000500006&script=sci_arttext

Autor : Revista Chilena de Pediatría : SSN 0370-4106 versión impresa. Fecha de publicación : octubre 2000

109



- http://www.sochipe.cl/nueva/html/estetoscopio/5-4/5_4_burn-out.htm

Sociedad Chilena de Pediatría.

Autor : Dr. Ricardo García Sepúlveda, psiquiatra Clínica Las Condes. Fecha de publicación : año 2006.