

# Temario Vigilante de Seguridad

Área Socioprofesional

[www.serviciostc.com](http://www.serviciostc.com)

Fernando García



Tecnología De La Seguridad

¿Juráis por Dios cumplir bien y  
fielmente los deberes del cargo y  
defender los intereses puestos  
bajo vuestra custodia en bien del  
orden público y de España?

## Contenido

TEMA 1º SOCIOPROFESIONAL.....	3
LA ATENCIÓN, PERCEPCIÓN Y MEMORIA .....	3
1.- LA ATENCIÓN.....	3
2.- LA PERCEPCIÓN.....	3
3.- LA MEMORIA.....	5
4.-IDENTIFICACIÓN.....	6
5.-OBSERVACIÓN.....	7
6.-LA MEMORIA.....	9
7.- TÉCNICAS DE DESCRIPCIÓN.....	10
TEMA 2º SOCIOPROFESIONAL.....	12
LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD. EL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD. LA ACTITUD E IMAGEN DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD PRIVADA ANTE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD.....	12
1.- LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD .....	12
2.- EL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD.....	12
3.- LA ACTITUD E IMAGEN DEL VIGILANTE DE SEGURIDADPRIVADA ANTE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD.....	13
TEMA 3º SOCIOPROFESIONAL.....	14
DEONTOLOGÍA PROFESIONAL.....	14
1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES .....	14
2.- VALORES MORALES.....	15
3.- OBEDIENCIA DE LA LEY. ....	15
4.- APARIENCIA DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD.....	16
5.- CORTESÍA Y DISCRECIÓN CON EL PÚBLICO.....	17
6.- LA VOZ.....	17
7.- FORMA DE HABLAR.....	17
8.- HORARIO.....	17
9.- ÓRDENES RECIBIDAS.....	17
10.- CONDUCTA EN EL TRABAJO.....	17
11.- CONVERSACIONES Y ACTITUDES INADECUADAS.....	18
12.- ACTIVIDADES PROHIBIDAS.....	18

13.- INCIDENTES QUE SE COMUNICAN A LA AUTORIDAD JUDICIAL.....	18
14.- CAMBIO DE DIRECCIÓN.....	19
15.- UNIFORMIDAD.....	19
16.- IMAGEN.....	21
TEMA 4º SOCIOPROFESIONAL.....	21
LAS RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA.RELACIONES JERÁRQUICAS. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES.....	21
DEFINICIÓN DE EMPRESA.....	21
RELACIONES JERÁRQUICAS.....	22
LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.- TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES...	22
TEMA 5º SOCIOPROFESIONAL.....	26
EL AUTOCONTROL. EL PÁNICO Y SUS EFECTOS. EL MIEDO. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL.....	26
1) EL MIEDO.....	26
2) EL PÁNICO Y SUS EFECTOS.....	26
3) EL AUTOCONTROL. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL.....	27

# TEMA 1º SOCIOPROFESIONAL

## LA ATENCIÓN, PERCEPCIÓN Y MEMORIA

### 1.- LA ATENCIÓN

Se podría definir como la movilización de la vigilancia del sujeto, fijándose en un objeto preciso y relegando a un segundo término los otros elementos que componen el campo psicológico.

Existen tests que miden las capacidades de atención, sobre todo son útiles en la Selección de Personal, cuando se requieren trabajadores que se van a ocupar de tareas que les van a reclamar una gran atención, como los conductores de mercancías peligrosas por ejemplo.

Uno de los campos en los que se ha estudiado más la atención es en el mundo de la PUBLICIDAD.

Según los estudios realizados, se ha llegado a la conclusión que se consigue despertar rápida y eficazmente la atención cuando se incorporan elementos chocantes, que atraen alguno de los sentidos del consumidor. En lo que se refiere al aspecto físico, han de combinarse elementos como el color, el dibujo, un slogan adecuado, etc.

Las formas, los colores, los tamaños, las combinaciones y los textos del mensaje publicitario deberán tener un tratamiento diferente según sea su soporte físico.

Aunque es imposible predecir con exactitud cómo percibirá el individuo un estímulo determinado, basándose únicamente en el análisis físico de las propiedades de dicho estímulo, sí se puede determinar qué otros estímulos deben ser discriminados de uno particular, seleccionándolo de un conjunto de alternativas que pueden ser percibidas correctamente. Ha detenerse en cuenta, sin embargo, que un gran conjunto de alternativas dificulta la percepción, por lo que el número de estímulos ofrecidos al perceptor, para que éste resulte afectado por alguno, debe ser limitado.

El que la atención se dirija a un objeto, y no a otro, va a depender de múltiples factores:

La intensidad del estímulo, la forma el color, si se halla en movimiento o estático, etc.

Clases de atención:

1) La atención espontánea: No sólo se desprende de los sentidos, sino también de la efectividad. Tiene un carácter pasivo, procede directamente del subconsciente, es fácilmente influenciable y muy inestable. No suele ser una atención concentrada.

2) La atención voluntaria: Posee un valor activo de percepción, que desemboca en un proceso de comprensión y valoración.

### 2.- LA PERCEPCIÓN

Percibir es buscar más o menos intencionadamente informaciones para prever los cambios o dominar las situaciones.

Las dos actividades perceptivas fundamentales son la "DISCRIMINACIÓN DE DIFERENCIAS O VARIACIONES y la de IDENTIFICAR OBJETOS O ACONTECIMIENTOS". Estas van a exigir un proceso de decisión del sujeto en la exploración de su entorno. Estudiadas por separado estas dos operaciones mentales están de hecho muy unidas entre sí y con frecuencia es difícil decir cuál precede a la otra. Por ejemplo cuando reconozco a una persona a lo lejos, entre otras que no conozco, al mismo tiempo sedan identificaciones (la descubro visualmente, la designo por su nombre) y discriminaciones (comparo su altura o el color de sus cabellos con otra persona que está a su lado).

Para discriminar es necesario comparar dos conjuntos de estímulos o bien un estímulo actual con un modelo ausente o una representación.

Para identificar es necesario poder referirse a categorías a conceptos, a repertorios de objetos de formas de colores o de cantidades.

El sistema visual y la visión binocular que identifican el contorno y la forma, el color y la profundidad, son complementadas por una actividad intelectual de codificación y condicionadas por un desarrollo afectivo indispensable para el acceso al lenguaje.

- Alteraciones de la percepción:

a) LOS ESPEJISMOS: En los desiertos de arena, los objetos situados en la lejanía producen una imagen que parece simétrica en relación con la horizontal del objeto correspondiente, lo que hace pensar en una superficie reflectante entre el objeto y su imagen aparente. Tales fenómenos cuando se producen hacen creer en la presencia de un colchón de agua.

b) LAS ILUSIONES: Generalmente se considera que la ilusión nace de un trastorno de la "ideación". Ahora bien, la ideación permite que la imagen recibida parezca una imagen normal.

El ejemplo de ilusión más frecuentemente citado es el del miembro fantasma: El individuo a quien se ha amputado un miembro cree seguir recibiendo sensaciones de dicho miembro. La razón evidente es que la porción que queda del nervio sensitivo sigue enviando informaciones, sobre todo de dolor.

Las ILUSIONES son, por tanto, PERCEPCIONES SUBJETIVAS de una sensación.

- ILUSIONES GUSTATIVAS:

Es sabido que ciertas sustancias químicas pueden provocar sensaciones gustativas.

La mayoría de las veces las ilusiones olfativas o gustativas son el resultado global de una combinación visión/gusto o visión/olfato.

Por lo que se refiere al gusto se ha hecho la prueba siguiente: se presenta a unos niños unos caramelos de limón pero con un colorante químico de color rojo, pocos niños reconocen el sabor alimón, la mayoría han creído estar chupando caramelos de naranja, cuyo gusto es más parecido al del limón, pero cuyo color anaranjado está más cercano del rojo que del amarillo.

Por lo demás, parece que las impresiones visuales son preponderantes en las ilusiones producidas sobre otros sentidos. Por eso, la apariencia visual es explotada tanto por la industria de la alimentación.

### 3.- LA MEMORIA

En las últimas décadas el estudio de este concepto ha sufrido una profunda transformación. Podemos decir que la memoria es "aquella función psicológica mediante la cual recordamos hechos pasados, pudiendo vivir así el pasado en el presente".

Es por tanto, un archivo de senso-percepciones, que forma parte de un proceso importante que llamamos "aprendizaje".

Otra definición que existe es la que la considera como "la facultad para recibir, retener, almacenar y utilizar la experiencia acumulada y aprendida".

Una de las ESCUELAS PSICOLÓGICAS que más ha estudiado la memoria, ha sido la Psicología Cognitiva, según esta, toda la información que llega al cerebro es procesada mediante una entrada específica llamada: INPUT, hasta su salida: OUTPUT, entre ambas existe un "cuello de botella" que filtra todo lo que llega.

En esta misma línea dos investigadores de la memoria presentaron un nuevo modelo, fueron ATKINSON y SHIFFRIN, los cuales sistematizan la existencia de lo que denominan REGISTRO SENSORIAL, en el cual cierta cantidad de información es retenida durante un período breve (milisegundos), durante los cuales dicha información es sometida a un debilitamiento general. De lo que podemos deducir que "existe un registro sensorial para cada sentido". Y fue otro investigador llamado NEISSER quien le dio su nombre, es decir, al almacén sensorial visual lo denominó "memoria icónica", y al auditivo, "memoria ecoica". Cada uno de ellos consta a su vez de dos fase distintas: una, el sistema "S", para el almacenamiento de los datos sensoriales, y otro, el sistema "P", en el cual se guarda la información ya procesada y categorizada.

- Tipos de memoria.

a) MEMORIA A CORTO PLAZO: La memoria a corto plazo retiene la interpretación inmediata de los acontecimientos. Si se pronuncia una frase, nada más escuchar los sonidos producidos por la frase se recuerdan ya las palabras. Existe una diferencia clara entre recordar una imagen de los acontecimientos y recordar la interpretación de esos acontecimientos.

Se pueden retener en la memoria a corto plazo cosas como las últimas palabras de una frase que se acaba de escuchar o de leer, un número de teléfono o el nombre de una persona, pero la capacidad de esta memoria es limitada, sólo se pueden retener los últimos cinco o seis items que acaban de presentarse. Mediante un esfuerzo consciente, repitiendo mentalmente el material una y otra vez, se le puede mantener en la memoria a corto-plazo durante un tiempo indefinido. La capacidad de retener cosas en la memoria a corto-plazo mediante esta repetición, es una de las características más importante del sistema de memoria. La información no puede ser repetida en el almacén de información sensorial, ya que permanece sólo unas décimas de segundo y no existe forma de prolongar el tiempo.

En la memoria a corto plazo, se puede retener indefinidamente una pequeña cantidad de material mediante el acto de repetición.

#### b) MEMORIA A LARGO PLAZO:

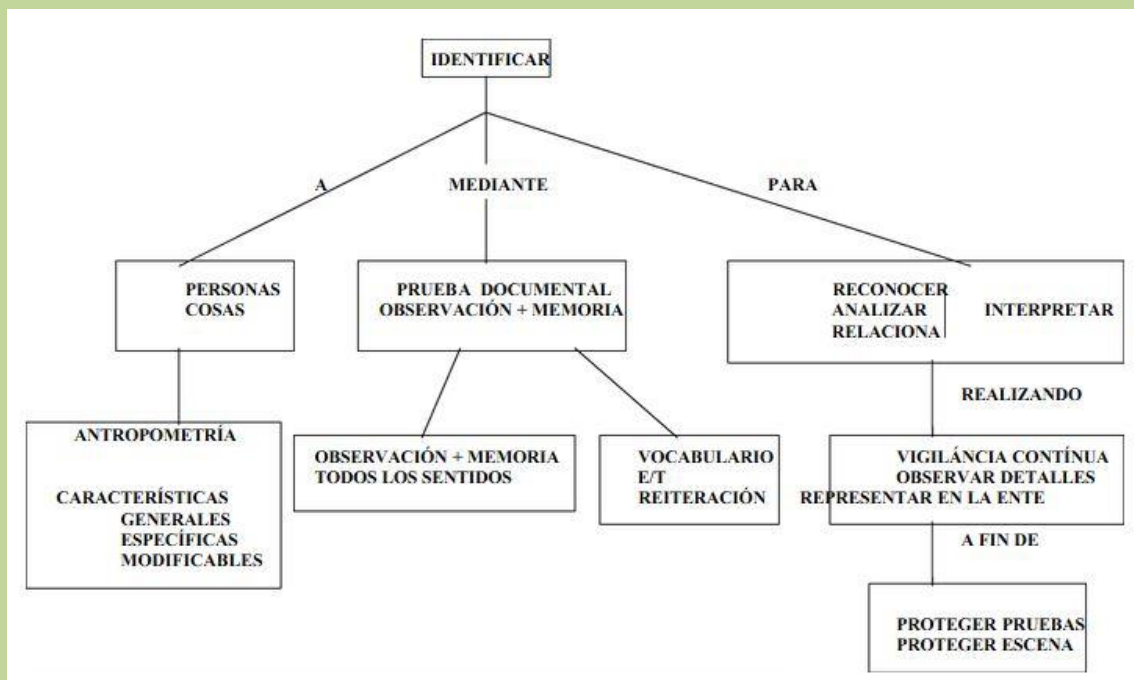
Existe una diferencia clara entre la memoria para acontecimientos que acaban de ocurrir y la memoria para acontecimientos ya pasados. La primera es directa e inmediata, la otra es complicada y lenta.

La memoria a largo-plazo es el sistema de memoria más importante, y también el más complejo. La capacidad de almacén de información sensorial y de los sistemas de memoria a corto-plazo es muy limitada.

Todas las cosas que se retienen durante más de unos minutos tienen que almacenarse en la memoria a largo plazo.

Las dificultades reales que proporciona la memoria a largo-plazo tienen fundamentalmente un origen: Su recuperación.

Así existen algunos trastornos mentales como las AMNESIAS que consistirían en la suspensión más o menos duradera de la memoria y que puede afectar a la fijación, conservación o evocación de la misma.



#### 4.-IDENTIFICACIÓN.

CONCEPTO.

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS:

- PRUEBAS DOCUMENTALES

- OBSERVACIÓN. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS:

- QUÉ

- QUIÉN

- CÓMO

- DONDE

- CUANDO

- PORQUÉ  
LOS SENTIDOS EN LA OBSERVACIÓN.  
APLICACIONES PRÁCTICAS.  
PROCEDIMIENTOS DESCRIPTIVOS DE PERSONAS  
TÉCNICAS DE DESCRIPCIÓN:  
- CARACTERÍSTICAS HUMANAS GENERALES  
- CARACTERÍSTICAS HUMANAS ESPECÍFICAS.  
- CARACTERÍSTICAS HUMANAS MODIFICABLES  
CARACTERÍSTICAS DE VEHÍCULOS  
IDENTIFICACIÓN, TÉCNICAS DE DESCRIPCIÓN Y COSAS.  
ESPECIAL REFERENCIA A ÉSTE RESPECTO, A LA ATENCIÓN, PERCEPCIÓN Y  
MEMORIA.

## CONCEPTO DE IDENTIFICACIÓN

Identificar es valerse de un sistema ordenado, con el fin de reconocer y recordar cualquier objeto y situación, de un modo correcto, completo y claro.

La identificación de personas ha sido una permanente necesidad de la sociedad a lo largo de los siglos, en la historia de la humanidad, hasta el extremo de que, en épocas remotas, la sociedad marcaba a los malhechores o bien se les amputaba algún miembro a fin de señalarlos e identificarlos como que habían delinquido.

### - IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS

4.1.-La personalidad necesita ser reconocida oficialmente, por lo que a tal efecto se establecen medios como el Registro Civil. En la antigüedad únicamente quedaba constancia formal en los Registros Parroquiales donde figuraban los bautizos celebrados siendo estos documentos los que durante un tiempo han resuelto los problemas de identificación de personas.

Identificar, en este sentido, es pues, el hecho de reconocer que una persona es la misma que se supone o no busca.

La identificación puede realizarse por medio de:

- Prueba documental
- Observación Mediante prueba documental procedemos a identificar a las personas mediante:
  - El Documento Nacional de Identidad
  - El Pasaporte
  - Cualquier documento oficial en el que conste filiación y fotografía.
  - Dactilograma (huellas dactilares)Mediante la observación, cuando no se puede pedir la identificación documental.

## 5.-OBSERVACIÓN

Es el conocimiento completo, que tiene un sujeto de su medio ambiente, logrado a través del empleo máximo de todos sus sentidos.





Para hacer una correcta observación se necesita un esfuerzo mental, a fin de RECONOCER, ANALIZAR Y RELACIONAR las partes que componen los ambientes, para de ésta forma poder INTERPRETAR.

Para adiestrarse y hacer observaciones fidedignas se debe:

- Practicar una vigilancia, conocimiento continuo y completo.
- Sustituir la observación ocasional de generalidades por observaciones de detalles.
- Adiestrarse para poder estimar lo más correctamente posible el transcurso del tiempo, velocidad de objetos en movimiento, direcciones y distancias.
- Familiarizarse con los colores, sus matices e intensidad de luz.
- Ser capaz de representar vivamente en la mente, lo que ocurre ante su presencia.

Por todo lo expuesto anteriormente debemos estar enterados de la capacidad de los sentidos, así comprenderemos porque personas diferentes dan diferentes interpretaciones del mismo hecho.

El saber escuchar correctamente y recordar lo que se escucha también requiere su adiestramiento, de esta forma conseguiremos poseer una memoria AUDITIVA.

La exactitud de una observación, dependerá de los sentidos usados en hacer la referida observación, algunos sentidos son más seguros que otros.

¿CÓMO FUNCIONAN LOS SENTIDOS EN LA OBSERVACIÓN?

La vista.- Está considerado como el sentido más preciso, pero es menos digno que el sentido del oído.

El oído.- Es el sentido más objetivo, para la observación de un sonido, no es fácil estimar la distancia del lugar de procedencia, si la causa del sonido es desconocida.

El tacto.- Este sentido en la mayoría de las personas esta escasamente desarrollado. Debe ser ayudado por la percepción visual, ya que con frecuencia es engañoso. En las personas ciegas está bastante desarrollado.

El olfato.- No es digno de confianza, ya que la sugestión ejerce gran influencia en la atención y percepción de un olor .

El gusto.- Tampoco es digno de confianza. Es individual y la sensación objetiva del gusto es reemplazada por la concepción que el observador, tiene del gusto que experimenta.

•Bastante psicólogos mantienen que el 85% de lo que aprendemos lo conseguimos por la vista, el 13% por medio del oído y el 2% repartido entre el gusto y tacto.

Con lo dicho anteriormente fijamos en la mente los datos suficientes para identificar objetos o personas.

Estos datos los ponemos en funcionamiento para reproducir, en un momento dado la realidad observada, lo más fielmente posible, es decir, cuantos más datos podamos aportar, más completamente podremos identificar el objeto en cuestión. Esta aportación de datos la realizamos mediante la memoria.

## 6.-LA MEMORIA

Es la facultad, por la cual reproducimos mentalmente o por escrito objetos y situaciones ya conocidas refiriéndonos al pasado.

### **Factores que influyen en la memoria**

- El vocabulario
- El espacio de tiempo transcurrido
- La repetición de circunstancias en incidentes similares

### 6.- APLICACIÓN PRÁCTICA

No hay que olvidar que "ES MEJOR Y MAS FIABLE la descripción completa e inexacta que la incompleta y exacta"

Los MEDIOS imprescindibles para una buena DESCRIPCIÓN son:

- a) La protección y conservación de pruebas
- b) La protección de la escena del incidente

A) LA PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE PRUEBAS, supone:

- Observación de pequeños detalles
- Comparación con la situación anterior
- Observación de objetos inhabituales en la escena del incidente.

B) PROTECCIÓN DE LA ESCENA DEL INCIDENTE, implica:

No quitar, alterar o mover la posición de ningún objeto, tampoco se permitirá que personas no autorizadas lo hagan.

### 5.2.- PROCEDIMIENTOS DESCRIPTIVOS DE PERSONAS

El procedimiento más científico, fue creado por el francés Alhonse Bertillon y recibió el nombre de Antropometría (antropos = hombre, metria = medida) y

se basa en las medidas del cuerpo humano teniendo en cuenta que el mismo, no varía después de los 20 años.

Existen en la actualidad otros medios: El llamado "identi-kit" que consiste en la configuración del rostro humano empleando laminas transparentes superponiendo las mismas.

También está el "retrato-robot", pero el éxito de éste procedimiento depende de la interpretación del dibujante.

## 7.- TÉCNICAS DE DESCRIPCIÓN.

Bertillon fue también el creador del "retrato hablado" del que se trataba de fijar los caracteres identificativos a través del relato de testigos.

La complejidad del procedimiento hizo que estableciera unos criterios de clasificación y la utilización de un vocabulario específico. Así pues, hizo tres grandes grupos.

- a) Características generales
- b) Características específicas
- c) Características modificables

### **a) Características generales humanas**

- Raza
- Edad de 5 en 5 años.
- Complexión (obesa, fuerte, espigada)
- Sexo
- Peso
- Tez (pálida, sonrosada, morena)
- Estatura, calculada o exacta.
- Busto (en mujeres) plano, normal, abultado)

### b) Características específicas humanas Apariencia:

- desaseado
- desgredado
- afeminado

#### Cabeza:

- tamaño: grande, mediana, pequeña
- forma: larga, ancha, redonda
- disposición: erguida, caída e inclinada

#### Cara:

- alargada, redonda, cuadrada

#### Cabello:

- color
- tipo: liso, rizado, ondulado
- corte: corto, largo, raya

#### Oreja:

- dimensiones, forma, separación, pliegues, lóbulos

Cejas:

- inclinación, abundancia, entrecejo

Pómulos Frente:

- anchura e inclinación

Párpados:

- superior: descubierto, caído

- inferior: arrugado, abultado

Ojos: - tamaño, color, expresión

Boca: - tamaño, expresión- labios- mentón

Dientes Cuello Nariz:

- raíz: pequeña, grande

- dorso: cóncavo, recto, convexo, aguilero

- aletas- base: horizontal, elevada, caída

Hombros

Brazos

Manos

Dedos

Estomago

Voz

Arrugas

Cicatrices

### **c) características modificables humanas**

- Estilo de peinado

- Barba o bigote: color y forma

- Corte de pelo

- Indumentaria: elegante, descuidado, bien vestido.

- Patillas: color y forma

- Color del cabello: rubio, moreno, castaño, albino y pelirrojo.

- Uso de productos cosméticos (lentillas)

### **d) Características. Vehículos**

- Matrícula.

- Marca.

- Color

- Modelo

- Estado

- Ocupantes

- Velocidad

- Dirección

-Etc.

## TEMA 2º SOCIOPROFESIONAL

LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD. EL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD. LA ACTITUD E IMAGEN DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD PRIVADA ANTE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD.

### 1.- LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD

La preocupación por su seguridad tiene en el hombre, como en el resto de los seres vivos, profundas raíces. En el ámbito de lo individual estas raíces conforman en los genes un programa, que determinara en muchas ocasiones nuestra conducta y que se conoce como instinto de conservación del individuo. En el terreno de lo social, de lo colectivo, la organización humana en familias, tribus, ciudades, estados, etc., tiene sin duda una evidente relación con la seguridad en todo su amplio sentido, que abarca desde la garantía de la integridad física hasta la cobertura de las necesidades económicas. Las Instituciones más características relacionadas con la seguridad son sin duda el Ejército y la Policía. Ambas han sido un trabajo comunitario y poco diferenciado entre sí hasta épocas modernas.

En la actualidad, las dos instituciones citadas tienen una vigencia universal y una clara distinción de sus funciones: El Ejército tiene como misión la defensa del enemigo exterior y la Policía se ocupa de las transgresiones internas a la legalidad, sin considerar enemigos a los infractores, sino como conciudadanos sujetos a derechos y deberes.

### 2.- EL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD

La historia de la humanidad muestra la existencia de numerosas y periódicas manifestaciones de temores colectivos imputables a diversas circunstancias. También la historia nos demuestra que garantizar la seguridad ha constituido la razón de ser, la justificación y legitimación del poder ejercido por sus gobernantes.

Numerosas investigaciones indican que, en la mayoría de países industrializados, la inseguridad se ha convertido en una de las principales preocupaciones de los ciudadanos e incluso, para una proporción considerable de los mismos, en una fuente de inquietud y de miedo. Este sentimiento de temor se ha transformado con el tiempo en variable independiente que ya no necesita el delito como substrato. Hoy se habla de miedo a la inseguridad como de algo autónomo, de una amenaza de por sí.

Así el miedo a la inseguridad, puede ser a veces tanto o más perjudicial que la misma inseguridad. Ello nos acerca a un concepto bidimensional de la inseguridad ciudadana. Una dimensión objetiva que agrupa fundamentalmente criterios como: delitos cometidos, denuncias presentadas, niveles de victimización, localización espacial, dispositivos de control, etc. Y una dimensión subjetiva de la inseguridad, que trace referencia a la construcción imaginaria que la población se crea de la inseguridad.

En un estudio realizado por la Universidad de Barcelona sobre la inseguridad ciudadana realizado en nueve barrios distintos de la ciudad a través de encuestas y cuestionarios mostró datos como que:

- El efecto más inmediato a la inseguridad, el más visible lo constituye la aparición de nuevas actitudes sociales. Se trata de actitudes individuales y colectivas, y que pueden ser más o menos radicales. Por ejemplo ante la pregunta "Ante la posibilidad de que le roben o atraquen en la calle, que tipo de precauciones tomen" los sujetos daban cuatro respuestas comportamentales posibles:

- No tomar precauciones.
- Defensa activa (alarmas, aprender defensa personal, cerraduras especiales en el coche)
- Defensa pasiva (no salir de noche, no llevar dinero encima, evitar ciertas zonas)
- Y no sabe no contesta.

En dicho estudio, el 54% afirma adoptar defensas pasivas, el 38'2% no toman precauciones y un 5'4% defensas activas. El perfil de las personas que utilizan la defensa pasiva son fundamentalmente mujeres casadas, con un nivel de estudios primarios, jubilados y con un nivel socioeconómico medio-bajo. Éste perfil coincide con delos sujetos que expresan un mayor temor a ser víctimas de un posible ataque. Por el contrario, los sujetos que adopten medidas activas son mayoritariamente hombres, solteros y por lo tanto no tienen cargas familiares, con estudios primarios, empleados y con ingresos medios.

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

En el mismo estudio citado anteriormente, también se estudiaron otros factores:

Es el caso del factor de la percepción de los individuos sobre la presencia y actuación de la policía y vigilantes de seguridad, ya que numerosas investigaciones correlacionan presencia-actuación policial con la sensación de seguridad.

Con relación al grado de satisfacción respecto a la actuación policial por parte de los ciudadanos, el 37'4% muestran un nivel "tolerable" y el 35'6% "Insatisfactorio".

Si relacionamos los niveles de satisfacción respecto a los cuerpos de seguridad, con el número de intervenciones de la policía, por zonas, nos aparece una relación inversamente proporcional: A mayor nivel de satisfacción respecto a la policía, menor número de intervenciones por parte de esta.

#### - ACTITUD DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD ANTE LA SEGURIDAD E INSEGURIDAD

Normalmente cuando llega una situación de emergencia hay cuatro fases para dar una respuesta:

- Análisis.
- Consideración de opciones.
- Revisión y reacción.
- Decisión a tomar.

Lo primero es el nivel de análisis. Es decir, ver el problema en su dimensión. Por ejemplo, en el incendio es más peligroso el humo que el fuego. Si sale solo humo, en unos minutos existe la duda de que es solo un accidente, esos minutos son vitales.

La falta de análisis nos lleva al miedo. Muchas personas no analizan la situación porque quieren pasar a la acción rápidamente. En el fuego, el principal problema es cómo llegar a la salida. Ese primer minuto de análisis es fundamental. Los perplejos pueden ser peligros secundarios que se pueden convertir en principales si nadie coordina la salida. La conducta del público es importante. Si el primero se equivoca de salida, puede arrastrar a todos los demás. No todo lo que los ojos ven lo capta el cerebro. Cuáles son los factores que entorpecen el hacer un buen balance:

- El primero es siempre el de confianza, aquellos que piensan "a mí no me va a suceder".
- El cansancio acumulado también es peligroso, ya que entorpece los reflejos.
- También la rutina es un gran enemigo, "lo que no pasa en quince años puede pasar el próximo segundo".
- La falta de conocimiento y de información es causa a veces de que se tomen decisiones equivocadas, por lo que una buena formación en materia de seguridad es fundamental para el desempeño de la labor del vigilante de seguridad.

## TEMA 3º SOCIOPROFESIONAL

### DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

#### 1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

1.1 Debido a su reciente creación, la profesión de Vigilante de Seguridad que hemos elegido, está en condiciones de que sea respetada, querida y admirada por la Sociedad.

Asimismo, aquí y ahora, somos nosotros y no otras personas ajenas a la misma, los que apoyados en nuestra integridad profesional, debemos cimentarla con nuestra total entrega, valor, espíritu, formación física, profesional y sentido del deber.

El prestigio que cada uno alcance ante los ciudadanos será la suma total de cualidades para conseguir esa credibilidad de la profesión, influyendo de forma decisiva en toda la colectividad.

El hecho de que actuemos uniformados, supone que nuestros actos no van a pasar inadvertidos y se juzgará a todos sus componentes por igual, por lo cual, el uniforme nos obliga a más y mejor en la responsabilidad que tenemos en la sociedad.

Nuestra conducta en el servicio y fuera de él, será fiel reflejo de una gran profesionalidad.

1.2 El Vigilante de Seguridad estará especialmente instruido para realizar todas las funciones propias de su profesión. En todo momento se le exigirán aquellos valores que le cualifiquen para el cumplimiento de sus misiones.

1.3 Cuando se encuentre prestando sus servicios, será firme sin violencia, prudente sin debilidad y tendrá en cuenta que, cualidades como la presencia de ánimo, persuasión y entereza moral serán la base fundamental para cumplir las misiones que se le encomienden.

## 2.- VALORES MORALES.

De nada sirve disponer de los medios más sofisticados y precisos si el hombre no reúne las siguientes cualidades:

Cualidades Generales:

- Presencia
- Vitalidad

Cualidades Morales:

- Entusiasmo
- Serenidad
- Abnegación
- Sentido de la responsabilidad
- Iniciativa
- Perseverancia
- Valor - Seguridad

Cualidades Intelectuales:

- Facilidad de expresión
- Juicio
- Inteligencia
- Organización

Cualidades Profesionales:

- Cooperación
- Disciplina
- Integridad profesional
- Compañerismo

## 3.- OBEDIENCIA DE LA LEY.

Ningún vigilante de seguridad violará a sabiendas e intencionadamente las leyes del Estado, Comunidad Autónoma o Ciudad.

### 3.1 Misiones Básicas.

Principios básicos de actuación:

- Vigilar
- Informar
- Proteger
- Prevenir acciones delictivas
- Auxiliar
- Detener



## VIGILAR

Al que vigila, al que ve, al que observa, nunca le cogen por sorpresa los acontecimientos, más bien podemos decir que se adelanta a ellos y el resultado es que su pensamiento y acción están prontos a intervenir.

Con una buena y atenta vigilancia, conseguimos mantener y proteger el orden y garantizar la seguridad.

Como consecuencia del principio de vigilar nace:

## PROTEGER Y AUXILIAR

Sin la Vigilancia no se consigue la protección y auxilio estos van íntimamente unidos, unos sin otros no tendrían razón de existir.

Cuando sean aplicados los principios de VIGILAR, PROTEGER Y AUXILIAR, y no se eviten los acontecimientos, antes bien van creciendo entonces hay que prevenir. Medios de preventivos hay muchos, pero el último y principal es la detención.

## 4.- APARIENCIA DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD.

4.1 El Vigilante De Seguridad presentará siempre una apariencia nítida y limpia, usando el uniforme completo tal y como se ordena.

NUNCA quitará parte del mismo ni se pondrá alguna otra que no esté conforme con las reglas, pues su aspecto externo será base muy importante de la profesión.

4.2 Mantendrá su uniforme en todo momento en excelentes condiciones y con magnífica apariencia, jamás habrá en él roturas ni remiendos ya que ello irá en detrimento de la buena presencia de su persona y profesión.

4.3 Tanto los artículos de cuero como los de metal deberán estar siempre bien limpios y pulidos.

4.4 Siempre llevará el cabello bien peinado y debidamente recortado: las patillas y la parte posterior deberán estar a la misma altura, evitando que el cabello sobresalga de la prenda de la cabeza dejando la frente libre.

4.5 La cara deberá estar perfectamente afeitada. De llevarse bigote deberá ser nítido, bien recortado y no extenderse más de 20 mm. por debajo de la comisura los labios en ambos lados.

4.6 Los uniformes deberán lavarse y plancharse con regularidad.

4.7 Las placas con la divisa de la Empresa deberán usarse siempre mientras se esté en el trabajo, pero nunca fuera de él.

4.8 Es responsabilidad del Vigilante de Seguridad mantener limpio y ordenado el puesto que le ha sido confiado.

4.9 Su porte gestos ademanes, desplazamientos y todo movimiento que realice, indicará claramente que se encuentra dispuesto y listo ante cualquier emergencia, con la rapidez y energía necesarias.

## 5.- CORTESÍA Y DISCRECIÓN CON EL PÚBLICO.

- Su trato con el público será respetuoso y educado, a través de sus palabras emanará energía carácter y dinamismo.
- Solo informará de cuanto esté autorizado.
- La discreción en las misiones que tenga asignadas, debe ser una de las cualidades que deben adornar al Vigilante de Seguridad, es un deber y una obligación al mismo tiempo. Lo delicado de alguna de sus intervenciones exigirá una gran discreción. El éxito de bastantes servicios se encomiendan depende sólo y exclusivamente de esa DISCRECIÓN y RESERVA.

## 6.- LA VOZ.

- La voz transmite el estado emocional antes que cualquier otra manifestación exterior de la persona, es por lo que el Vigilante de seguridad no debe mostrar en su voz muestras de impaciencia, burla, intolerancia, cólera, superioridad o sarcasmo; al objeto de evitar que dichas muestras encuentren las mismas réplicas en la persona con la que está hablando. La voz debe de tratar de ser amistosa y dar la máxima confianza.
- El Vigilante de Seguridad, en cualquier situación que se encuentre debe mantener el tono normal de voz, con ello adquirirá ventajas obre su interlocutor de que este tenderá a adquirir su mismo tono de voz.

## 7.- FORMA DE HABLAR.

El elegir las palabras adecuadas es tan importante como la manera de decirlas. Su forma de expresión debe ser:

- Evitar falsas interpretaciones.
- Mostrar confianza.
- Eludir expresiones vulgares y despectivas.
- Pedir información dando la impresión de que su interlocutor está obligado a informar; esto lo conseguiremos haciendo preguntas afirmativas, no negativas.
- Ofrecer ayuda dentro de sus atribuciones.
- Utilizar un lenguaje moderado, observaciones amables y tono moderado.

## 8.- HORARIO.

- El Vigilante de Seguridad deberá acudir puntualmente a todas sus tareas. Si un Vigilante por cualquier razón no puede acudir al trabajo, informará al superior inmediato al menos seis horas antes de empezar el mismo.
- El Vigilante de Seguridad no abandonará nunca su puesto a menos que sea relevado apropiadamente.
- Las ausencias sin causa justificada serán motivo de sanción disciplinaria.

## 9.- ÓRDENES RECIBIDAS.

- El Vigilante de Seguridad obedecerá todas las órdenes con prontitud y diligencia y se las comunicará al Vigilante que le releve en caso de afectarle.
- La desobediencia voluntaria de las instrucciones y de las órdenes serán causa de acción disciplinaria.

## 10.- CONDUCTA EN EL TRABAJO.

- El Vigilante se mantendrá alerta en todo momento mientras esté de servicio. El turno de noche pesado. Si usted tiene problemas, llame al inspector y pídale algún compañero que le releve.

- La única lectura permitida en el servicio es la concerniente a sus instrucciones o en conexión directa con el desempeño de su trabajo.

Siempre observe, es parte de su misión.

#### 11.- CONVERSACIONES Y ACTITUDES INADECUADAS.

- No se entablarán reuniones en otros puestos de trabajo.
  - No se discutirán negocios no concernientes a la compañía mientras se encuentre en su puesto de trabajo o de uniforme.
  - No aceptará regalos ni recompensas de nadie por razón alguna.
  - Nunca pedirá dinero prestado de sus compañeros de trabajo o de los compañeros que trabajan en el mismo sitio.
  - No usará el teléfono para llamadas personales a menos que haya pedido la aprobación del responsable correspondiente.
  - A menos que esté autorizado, NUNCA abrirá los cajones, armarios o escritorios, ni ninguna otra parte del mobiliario. Nunca tocará, ni leerá material dejado sobre escritorios o gabinetes, ni los moverá por ninguna razón. Tampoco permitirá que ninguna otra persona lo haga sin tener autorización.
  - No fumará en las áreas en donde esté prohibido.
  - Nunca usará un lenguaje amenazante, abusivo o insultante, ni se comportará de manera irrespetuosa con el público o con sus compañeros de trabajo.
  - No esté recostado, la caseta de su puesto ha estado ahí por mucho tiempo y probablemente estará mucho más sin necesidad de que la esté sosteniendo.
  - Evite fumar mientras esté de servicio y sobre todo en público.
- Cuando se relacione laboralmente con otra persona, deje su cigarrillo en el cenicero.
- Evite comer en público. En todas partes existe un lugar donde puede hacerlo sin estar a la vista de la gente.

#### 12.- ACTIVIDADES PROHIBIDAS.

- En ningún momento se asociará voluntariamente con personas o grupo que se dedique a actividades ilegales.
- No beberá alcohol por lo menos seis horas antes de incorporarse a su servicio, y se abstendrá igualmente de ingerir bebidas alcohólicas durante el mismo. Nunca se incorporará a su trabajo con aliento a alcohol. Esto podría ser razón para ser despedido del mismo.
- Nunca entrará en ningún establecimiento donde vendan bebidas alcohólicas mientras lleve el uniforme de la compañía.
- Ningún Vigilante de Seguridad autorizará la publicación de su nombre o fotografías en las cuales aparezca con uniforme, para ser usados con propósitos comerciales, sin una autorización expresa y por escrito de su supervisor.

#### 13.- INCIDENTES QUE SE COMUNICAN A LA AUTORIDAD JUDICIAL.

- El Vigilante de Seguridad notificará rápidamente a su supervisor inmediato cuando reciba una citación para comparecer en el Juzgado, ya sea para su propia defensa o como testigo y en procedimientos civiles o criminales.

#### 14.- CAMBIO DE DIRECCIÓN.

- Es su responsabilidad el mantener informada a la compañía de su dirección actual. Si cambia de domicilio deberá notificarlo inmediatamente a su superior.

#### 15.- UNIFORMIDAD.

Como Vigilante de Seguridad Vd. tienen la responsabilidad de usar el uniforme de su Empresa correctamente y con orgullo.

Tal y como implica el nombre, el uniforme debe usarse de manera estándar como establece la compañía. El Vigilante que está alertase enorgullece en la forma en que porta su uniforme, pues se da cuenta de que una apariencia nítida y pulcra atrae favorablemente la atención donde quiera que es vista. Igualmente el Vigilante que presenta una apariencia descuidada atrae la atención desfavorable.

El Vigilante de Seguridad que presenta un mal ejemplo en la forma en que porta su uniforme puede dar también una impresión desfavorable en otros aspectos. Tal y como ocurre en otras facetas de la vida, la apariencia personal y la forma en que se usa el uniforme son los medios principales por medio de los cuales el observador casual evalúa a la compañía y a sus miembros.

Su obligación de usar el uniforme orgullosamente también afecta a sus otros compañeros. Cualquier personal en uniforme es un representante de su organización o grupo. Así pues, mientras esté usando el uniforme venderá correcta o incorrectamente la impresión de la compañía. En cierto modo servirá como un embajador de buena voluntad de la compañía siempre que aparezca uniformado.

¿Qué impresión se forma la gente de Vd.? Por razones de amor propio debe estar ansioso de tratar siempre de presentar la mejor apariencia física ya sea en uniforme o sin él. El uso apropiado del uniforme es una forma de entrenar su auto-disciplina y con ésta el individuo aprende a combinar todos los elementos de apariencia personal efectivamente.

La gorra

Está diseñada en forma tal que da al Vigilante más altura y dignidad. Igualmente está diseñada para usarse sobre la frente. No se obtiene una apariencia digna cuando se usa sobre la parte posterior de la cabeza con una gran melena que sale por debajo de ella.

La escarapela

Su uso en la gorra solo es atractiva cuando está bien limpia y derecha. Una de las partes más importantes de su gorra es la visera. De vez en cuando limpie las marcas que dejan sus dedos al tocarla y sáquele brillo.

La cara

Todos nos acostumbramos a ver nuestra propia cara y muchas veces descuidamos su apariencia. No deje de cortarse el pelo, y no caiga en el hábito de afeitarse muy temprano por la mañana cuando no va a trabajar,

sino hasta muy entrada la tarde. La sombra de una barba mal afeitada no favorece en nada la apariencia de la persona.

#### La camisa

Probablemente no haya una cosa que arruine más la apariencia personal que una camisa sucia, arrugada y manchada de sudor. Lávela y pláncchela cuando sea necesario. Es importante también que la camisa se mantenga bien abrochada. Si lleva cigarrillos o cualquier otra cosa en los bolsillos de su camisa, no olvide abrocharlos cada vez que saque algo de ellos. Si usa camisa de manga larga, mantenga los puños abrochados todo el tiempo.

#### El cinturón y la funda

Los artículos, de cuero se desgastan, se rompen y fácilmente se muestran señales de raspaduras o cortes. Pero igual que las otras partes de su uniforme éstos también pueden mantenerse limpios y lustrados con facilidad. Vd. se dará cuenta que con una pequeña cantidad de crema para pulir el cuero podrá mejorar mucho su apariencia. El cinturón estará lo suficientemente ceñido, a fin de que estén a la misma altura la zona de los costados y la hebilla.

#### El pantalón

Está hecho de manera que pueda aguantar un uso considerable. Pero como cualquier otro pantalón, requiere que se limpie constantemente y no se maltrate. Trate de no mancharlos y asegúrese de mantener siempre el pliegue bien planchado.

#### La placa

Esta ha sido usada como señal de autoridad, pero todos sabemos que también ha sido causa de que el público a veces reaccione en forma desfavorable. El simple hecho de que una persona porte una placa, no significa que el público le vaya a brindar el respeto deseado. El hecho importante aquí es que el Vigilante, a través de sus acciones y del desempeño apropiado del deber, se gane el respeto y la apreciación del público. Nosotros no podemos darle una placa, decirle que por el mero hecho de portarla recibirá el respeto de las personas con quienes tenga que relacionarse. Sin embargo, tenemos la esperanza de que ésta placa será un símbolo de honor, aprobada y aceptada por el público como señal de inteligencia, carácter e integridad moral de la compañía a la cual sirve y de los empleados de la misma.

#### Los zapatos

Es comprensible que en muchos puestos de trabajo los zapatos se manchen y ensucien pero como cualquier otra parte del uniforme pueden contribuir o por el contrario disminuir la apariencia personal. Es un requisito que todos los hombres usen zapatos negros que deben llevar bien limpios; hasta el punto de que aunque aparezcan con polvo, con el sencillo hecho de pasarles un paño por encima, vuelvan a quedar nuevamente brillantes. Los calcetines deberán ser oscuros o negros.

El arma

Si Vd. porta un arma con el propósito de usarla para proteger su vida, debe asegurarse de limpiarla y revisarla con regularidad.

Igualmente debe comprobar que la munición no se haya deteriorado y que los fulminantes o la pólvora no se hayan humedecido. Esto podría causar un mal funcionamiento de su arma que a la larga podría costarle la vida.

Limpieza

Durante el curso de su trabajo habrá veces que se ensucie y se llene de polvo. Procure lavarse la cara y las manos y revisar su apariencia en general para que sea la apropiada.

## 16.- IMAGEN

De la observación y cumplimiento de todo lo expuesto anteriormente, hemos llegado a construir una imagen: LA DEVIGILANTE DE SEGURIDAD, que a través de las personas que lo integran, deben proporcionar a esta profesión, por encima de todo tipo de circunstancias y actitudes, la confianza y respeto necesarios, a fin de hacer de ella una profesión de GRAN PRESTIGIO

## TEMA 4º SOCIOPROFESIONAL

LAS RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA.RELACIONES JERÁRQUICAS. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES.

### DEFINICIÓN DE EMPRESA

Se podría definir como aquella organización que contiene los elementos necesarios (tanto humanos como físicos y materiales) para crear y proporcionar bienes y servicios para el mercado y para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La Empresa ha sido siempre la unión de dos fuerzas complementarias:

- El Capital: Este capital abarca: Edificios, maquinaria, instalaciones, salarios, materias primas, etc.
- EL Trabajo: Que se podría considerar en su aspecto económico como "la ocupación de las fuerzas del hombre para satisfacción de necesidades o para la adquisición de bienes".

Las condiciones sociales del trabajo y del capital, y sus actividades complementarias armónicas constituyen una de las premisas esenciales para el proceso del sistema económico.

Hay que destacar cuatro características fundamentales de la Empresa como núcleo del proceso socioeconómico:

- Actividad Económica organizada.
- Creación y Prestación de Bienes y/o Servicios.
- Actividad Comercial.
- Animo de Lucro.

## RELACIONES JERÁRQUICAS

En una Empresa existen multitud de conexiones que de manera dinámica, continuada y concatenada, condicionan y determinan las funciones. A éstas conexiones se las denomina RELACIONES, y se definen como "las comunicaciones e interdependencias que unen los diferentes elementos de la Empresa y constituyen el verdadero tejido humano y profesional dela misma". Las Relaciones pueden ser de diversa naturaleza:

### 1) RELACIONES JERÁRQUICAS:

- Giran entre jefe y subordinados.
- Caracterizan la autoridad.
- Se manifiestan por el mando.
- Conlleva el cumplimiento de unas normas.

### 2) CONSULTIVAS:

- Autorización pero en relación de independencia.
- Se caracteriza por el asesoramiento.
- Su decisión se toma por quien recibe el asesoramiento.

### 3) FUNCIONALES:

- Órganos independientes entre los que no existe relación de jerarquía.
- Existe de hecho un líder en las relaciones.
- Decisiones limitadas por las partes que intervienen.

### 4) AUXILIARES:

- Trabajos de rutina.
- Sistemas de apoyo.
- Jerarquización subordinada.
- Unidades interesadas entre sí.

### 5) DE CONEXIÓN:

- Trabajo en común.
- Intereses y decisiones comunes.
- Relaciones de colaboración.

### 6) LABORALES:

- Condiciones de trabajo.
- Seguridades laborales.
- Aplicación normativa.
- Negociaciones.
- Responsabilidades y disciplina.

## LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.- TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES

La Comunicación en el entorno Empresarial es Bidireccional: Externa: Transmitiendo la imagen interna hacia el exterior, e Interna: Transmitiendo información a la propia Empresa ya sus empleados.

Este tipo de información no es excluyente y permite realizarse a través de una multitud de canales.

## **1) LA COMUNICACIÓN EXTERNA**

El alto grado de competitividad del mercado exige desarrollar la imagen de la Empresa fuera del ámbito de la misma.

La importancia de este tipo de comunicación es cada vez mayor y la empresa moderna dedica enormes medios para ella.

En esta comunicación los aspectos que hay que tener en cuenta son:

### **A) Qué se comunica:**

- Objetivos de la Empresa.
- Calidad de sus productos.
- Posicionamiento en el mercado.
- Aspectos relacionados con la Empresa que pueden interesar a los destinatarios de la información.
- En conjunto todo aquello que el plan estratégico de la empresa haya considerado conveniente o necesario.

### **B) Cómo se comunica:**

- La elección de los medios de comunicación es clave:
- Medios de comunicación de masas.
- Prensa general.
- Radio.
- Prensa especializada.
- Televisión.
- Telemarketing.
- Vallas.
- Folletos explicativos.
- Ferias y exposiciones, etc.

### **C) A quién se comunica:**

- El abanico de destinatarios es enorme. Conviene destacar:
- Cliente.
- Proveedores.
- Trabajadores.
- Competencia.
- Mercado en general.
- Socios y accionistas.
- Entidades financieras, etc.

En cualquier caso, las reglas generales de la comunicación (que ya vimos en el tema 2), adquieren aquí la máxima importancia tanto por el elevado costo de las acciones de comunicación externa, como a la difusión que tienen e imagen que proporcionan.

Tiene por objeto la comunicación e información que se producen dentro de la Empresa. Consiste en la preparación de informaciones relacionadas con los trabajadores y sus tareas o funciones. Este tipo de comunicación es decisivo



para planificar, decidir, organizar y controlar. Es básica para el departamento de Personal.

Se pueden llevar a cabo de forma oral o escrita. De forma complementaria se pueden producir otros símbolos de comunicación como timbres, circuitos cerrados de televisión, etc. En cualquier caso, todos estos sistemas de comunicación deben coexistir y todos pueden ser utilizados incluso de forma simultánea.

La Empresa ha institucionalizado mucha de esta información a través de los manuales de funcionamiento, periódicos de Empresa, bases de datos, etc. A nivel oral, la técnica normalmente utilizada son las órdenes jerarquizadas, discusiones de grupo o entrevistas.

La comunicación Interna es fundamental a la hora de la comunicación se ponen en contacto todos los departamentos de la Empresa.

### **3) TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

Las tres direcciones de la comunicación en la Empresa son:

Comunicación Descendente, Ascendente y Horizontal.

#### **A) COMUNICACIÓN DESCENDENTE:**

Su finalidad es transmitir las órdenes desde la dirección (superiores), o jefes de departamento a los subordinados.

Lo primero que hay que tener en cuenta cuando se realiza este tipo de comunicación, es determinar qué es lo que se debe comunicar al personal.

A este respecto se debe transmitir información sobre:

- Objetivos de la Empresa.
- Lo que se espera de los empleados en cuanto a deberes de éstos para con la Empresa.
- Formas y sistemas de trabajo.
- Planes futuros que tengan relación con cambios de actividad, planificación, horarios, jornadas laborales, etc.
- Dificultades económicas o de otra índole por las que atraviese la Empresa.
- Ventajas de tipo social o económico que incorpore la Empresa.
- Cuestiones concretas del trabajo diario.

Los sistemas más usuales de llevar a cabo estos cometidos son los manuales o folletos de acogida y las circulares que con carácter general versan sobre campañas de prevención de accidentes, normas futuras de implantación, etc. Este tipo de información debe realizarse de forma periódica y no ha de utilizarse con fines publicitarios o como meros comunicados de órdenes por parte de la Dirección.

Un problema práctico que presenta este tipo de comunicación es que los mandos intermedios suelen guardar celosamente información que podría resultar muy útil para el trabajo ordinario. Esta práctica es cada vez más suavizada en la dinámica de las organizaciones estructuradas modernamente.

## **B) COMUNICACIÓN ASCENDENTE**

Su finalidad es obtener datos y noticias relativos a la moral, aspiraciones, deseos u opiniones de los empleados, así como del trabajo diario.

Este tipo de comunicación es importantísima y no muy utilizada ya que a menudo se encuentra obstaculizada por los niveles medios del mando, lo que conlleva a que la información llegue deformada a la Dirección. En este sentido depende para hacerse efectiva de la colaboración e información al respecto de los jefes de departamento o de los cuadros intermedios. Cuando el personal se abre a este tipo de vía de comunicación, se ha demostrado que aumenta su colaboración y eficacia, se mejoran los métodos de trabajo y aumenta la productividad de la Empresa. Éste tipo de comunicación se caracteriza por ser un sistema ideal de transmisión de sugerencias del personal a la cúpula de la entidad.

Los sistemas más utilizados para llevar a cabo este tipo de comunicación ascendente son:

- Las encuestas referidas a aspectos relacionados con las actitudes y moral de los distintos grupos de la Empresa.
- Buzones de sugerencias: donde se proponen ideas sobre mejora del clima de relaciones humanas, métodos para mejorar la productividad, mejoras en los incentivos económicos, etc.
- Los periódicos de la Empresa: En este tipo de publicaciones se deben evitar las descalificaciones personales hacia ciertos compañeros o superiores, así como caer en el individualismo.
- Entrevistas, reuniones y comités de seguimiento son otros procedimientos de comunicación ascendente donde se hablan de problemas concretos a resolver y que suelen realizarse con carácter periódico.

## **C) COMUNICACIÓN HORIZONTAL**

Es la comunicación entre iguales (misma categoría profesional) cuando se realiza evita los malos entendidos, fomenta el auténtico compañerismo y es un buen complemento de la ascendente y la descendente.

La forma más usual para llevarla a cabo es: la reunión de grupo donde se estudian decisiones, formas de llevarla a cabo, se trabaja en equipo, se fijan objetivos y cómo exponerlos.

Para llevar este tipo de reuniones se suele utilizar alguna dependencia prestada por la Dirección para éste menester, generalmente cuando se realiza este tipo de comunicación de grupo, una vez finalizada la reunión, se suele levantar "acta" de las cuestiones habladas en el orden del día. Las decisiones que se tomen serán comunicadas a la Dirección en el caso de que proceda hacerlo.

## TEMA 5º SOCIOPROFESIONAL

### EL AUTOCONTROL. EL PÁNICO Y SUS EFECTOS. EL MIEDO. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL.

#### 1) EL MIEDO

En lenguaje coloquial las palabras "ansiedad" y "miedo" se utilizan indistintamente, es decir, a lo que a veces llamamos ansiedad, en otras ocasiones llamamos miedo y viceversa. Ello se explica porque estamos refiriéndonos a dos emociones muy próximas. La reacción que provocan en el organismo es similar: sudores, temblor, estremecimientos, taquicardia (aumento en el ritmo y pulsaciones del corazón) tensión muscular, sequedad de boca, etc. Por otro lado, la experiencia subjetiva del miedo no se distingue de la de la ansiedad, de modo que no es posible establecer una diferencia tajante.

Podríamos poner algunos ejemplos y tratar de identificar la vivencia experimentada, así:

-¿Cómo llamaríamos a la emoción sentida por un guardameta futbolístico contra el cual el delantero va a tirar un penalti?

-¿Qué nombre daríamos al sentimiento que experimenta un niño que no quiere dormir por la noche si no hay luz en la habitación?

Para poder responder a esta distinción concreta, el criterio fundamental es conocer si la sensación de apremio resulta de la amenaza producida por un objeto identificable y determinado.

Si podemos responder afirmativamente a la existencia de este peligro concreto, entonces podemos hablar con más propiedad del "miedo". Por el contrario, la ansiedad resulta más indefinida, carece de un objeto concreto, se refiere más a la incertidumbre existencial, es como un temor sin salida.

Siguiendo los ejemplos anteriores, el portero de fútbol siente miedo ante la posibilidad cercana de que el jugador contrario le haga un gol. El peor momento es justo el que antecede a la ejecución del penalti, sin embargo, en el mismo momento en que el balón sale hacia su portería, el jugador ya está concentrado en tratar de detener la pelota y después, pase lo que pase, desaparece la ansiedad. Dicho de otro modo, el miedo tiene un final, mientras que la ansiedad es un miedo sin salida y en cierto modo sin final. Así el niño que teme a la oscuridad está en realidad anticipando un sentimiento de temor erróneo, poco justificado, y que asocia de una manera equivocada con una situación ambiental peligrosa.

En resumen, el miedo responde a una circunstancia amenazadora específica del ambiente, mientras que la ansiedad es indefinida y se percibe de una manera más permanente, global e indeterminada.

#### 2) EL PÁNICO Y SUS EFECTOS

Los ataques o "crisis de pánico" son crisis de angustia y ansiedad muy intensas que aparecen de forma inesperada.

La característica fundamental es la brusquedad de su aparición y el atributo de pánico describe la intensísima angustia que el enfermo sufre durante los minutos que dura la crisis. Esta se caracteriza por su imprevisibilidad. A veces sucede en situaciones en las que no hay motivo alguno para estar preocupado, tenso o asustado.

Los síntomas que forman la crisis se suele presentar en un tiempo breve desde que comienza el ataque. Lo habitual es que desde el primer signo hasta el punto culminante de la crisis, no transcurran más de diez minutos. La duración total es variable, desde unos pocos minutos hasta algunas horas. El estado postcrítico suele caracterizarse por cansancio físico, ansiedad en un grado menor pero produciendo dificultades de concentración (cabeza embotada, atontamiento) y habitualmente postración generalizada.

### **- CONDUCTA O REACCIÓN ANTE UNA AMENAZA**

La conducta o reacción ante una posible amenaza oscila entre:- EL Pánico: hiper-reacción.- EL Shock: falta de reacción.

- En el Pánico se reaccionaría con:

- Rapidez
- Hiper
- actividad
- Sudoración
- calor
- Alaridos
- Intensidad-

En el Shock se reaccionaría con:

- Lentitud
- Falta de actividad
- Sudoración fría
- Silencio
- Pesadez

### **3) EL AUTOCONTROL. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL**

EL autocontrol consiste en que por medio de unas técnicas de evaluación y modificación, un individuo pueda eliminar las conductas que él considera indeseables o reforzar aquellas que le pueden ser beneficiosas.

Para que un sujeto consiga llevar a cabo ese propósito es necesario que posea las siguientes habilidades:

- 1) Que sepa observar y registrar objetivamente su propia conducta
- 2) Que establezca unas normas o criterios específicos y razonables a los que pueda ajustarse en el futuro.
- 3) Que sepa buscar un medio favorable que le permita seguir dichas normas.
- 4) Que discrimine correctamente cuando su conducta se ajusta o se aparte de las normas establecidas.

5) Que sepa programar consecuencias reforzantes para aplicarlas a la nueva conducta.

Como todas las demás conductas, la de autocontrol se aprende y mantiene según los principios del refuerzo.

## **- TÉCNICAS DE AUTO CONTROL**

Su objetivo fundamental es asegurar la participación de la persona y conseguir de él una motivación para alterar la situación actual en que se encuentra. Existen muchas técnicas entre ellas tenemos:

### **1.- TÉCNICAS DE CONTROL DEL ESTÍMULO**

Un forma sencilla de controlar nuestra propia conducta es eliminar o restringir los estímulos desencadenantes de las acciones que queremos evitar y favorecer la aparición de los que facilitan la conducta apropiada.

EL control estimular puede implicar restricción física para prevenir la ocurrencia de una respuesta (como ponerse guantes para no morderse las uñas), eliminar estímulos (dejar de comprar alimentos de alto contenido calórico para no comerlos), cambiar los estímulos discriminativos (fumar únicamente en ciertas horas y en ciertos lugares) cambiar el medio social (como el cleptómano que va siempre de compras acompañado de alguien), etc.

En general, una buena manera de ejercer control de estímulo, cuando los "antecedentes de conducta son especialmente peligrosos", es evitarlos y ofrecerse a sí mismo un refuerzo para conseguir respuestas nuevas de respuesta al estímulo.

### **2.- DESENSIBILIZACIÓN SISTEMÁTICA**

Consiste en la exposición gradual y autorregulada a estímulos fóbicos. Ha sido utilizada por algunos autores con resultados positivos. Ej.: En la CLAUSTROFOBIA, se intentaría el acercamiento gradual al espacio cerrado que produce ansiedad al paciente, primero a través de dibujos o fotografías, después a través de videos en los que se observan personas que se acercan a dicho estímulo y que no presentan ansiedad, siendo el siguiente paso el acercarse al objeto o situación conflictiva acompañado del terapeuta, etc.

### **3.-EL AUTO-CASTIGO (O SENSIBILIZACIÓN ENCUBIERTA)**

Consiste en imaginar la acción indeseable con sus consecuencias positivas y cuando la imagen es más nítida, imaginar sensaciones desagradables (vómito, mareo, etc...). La detención del pensamiento puede considerarse también como una técnica de AUTOCASTIGO, según la cual el paciente interrumpe, por ejemplo pensamientos obsesivos cuando empieza a meterse en ellos.