

EGUZKILORE

Número 12.
San Sebastián
Diciembre 1998
195 - 210

AGENTES POLICIALES FRENTE A LA RESOLUCIÓN DIARIA DE LA CRISIS

*La quiebra del ámbito público
-Primeros resultados según los observadores participantes-*

Michael WALTER

*Catedrático de Derecho penal
Universidad de Colonia*

Andrea WAGNER¹

*Profesora de Psicología
Centro de Investigación Criminológica
Instituto de Ciencias Criminales
Universidad de Colonia*

Resumen: Se exponen los resultados de un estudio sobre las estrategias y técnicas con las que se resuelven los conflictos recogidos a través de las llamadas a la Policía municipal (Schutzpolizei), en la ciudad de Bonn (Alemania). Además de analizar las partes enfrentadas y los tipos de conflictos, se examinan las distintas formas de comportamiento de los funcionarios que intervienen en estas situaciones, así como los casos en los que deben operar y el procedimiento que los policías deben seguir.

Laburpena: Bonneko (Alemania) Udaltzaingok (Schutzpolizei) telefono deien bidez jasotzen dituen arazoak konpontzeko erabiltzen dituen strategi eta tekniken emaitzak ikaslan batean azaltzen dira. Aurkako aldeak eta arazo mota desberdinak aztertuz gain, arazo hauek konpontzeko parte hartzen duten funtzionarien jokabidea ikertzen da, baita ere kasu ezberdinak eta poliziak jarraitu behar duten prozedura.

Résumé: On montre les résultats d'un étude sur les stratégies et techniques avec lesquelles les conflits, connus grâce aux appels à la Police Locale (Schutzpolizei) de la cité de Bonn, sont résolus. On analyse les parties confrontées et les types de conflits, et les différents comportements des fonctionnaires intervenant dans ces situations sont examinés, ainsi que les cas dans lesquels ils doivent agir et la méthode que les agents doivent suivre.

Summary: The results of a study about the strategies and techniques that Municipal Police (Schutzpolizei) uses to solve conflicts, known through telephone calls at Bonn, are explained. The confronted parts and the different types of conflicts are analysed, and the diverse behaviours of the agents that intervene in these situations are examined, as well as the cases in which they must work and the methods they have to follow.

Palabras clave: Policía, Técnica Policial, Policía Mediador, Actividad Policial, Conflicto.

Hitzik garrantzizkoenak: Polizia, Teknika Poliziala, Polizi Bitartekaria, Iharduera Poliziala, Liskarra.

Mots clef: Police, Technique Policier, Agent de Police Médiateur, Activité Policier, Conflit.

Key words: Police, Police Technique, Policeman Mediator, Police Activity, Conflict. "Por tanto, tendríamos que examinar si deberíamos actuar o no de esta manera, no solamente ahora, sino en todo momento."

1. Agradecemos a los profesores Walter y Wagner su autorización a la traducción y publicación de este artículo, aparecido en *Forschung in Köln - Berichte aus der Universität* - Ausgabe 2 - 1996. La traducción ha sido realizada por Isabel Germán, becaria del Instituto Vasco de Criminología.

Las investigaciones criminológicas de los años setenta, con frecuencia, percibían a la Policía como una institución que declaraba criminales a ciertos grupos sociales desfavorecidos (labelling approach). Se sospechaba que las actuaciones policiales, sobre todo entre los marginados, menoscababan el principio de igualdad; los investigadores policiales se mostraban predispuestos a abrir procesos de imputación criminal unívoca. Se investigaron de modo especial las actividades policiales, para conocer en qué condiciones la policía descubría un hecho sospechoso y presumía un delito.

El resultado de esta investigación, realizada en Colonia, muestra que la policía (uniformada) en primera línea no es considerada como una instancia de criminalización, sino –casi al contrario– como una agencia que debe ocuparse en “las situaciones más difíciles” de la “tranquilidad y el orden”. En primer término, por esa razón se espera una actitud reactiva más que una proactiva, (en respuesta a una llamada de urgencia), que, además, es lo que caracteriza aproximadamente al 90% de la actividad policial de persecución criminal. Nos vamos a centrar en las estrategias y técnicas con las que se “resuelven” los conflictos puestos en conocimiento de la Policía.

La actividad de la Policía observa un noble proceder, es la expresión del monopolio estatal de la violencia. Sin embargo, esto no significa que, cuando se apela a las autoridades policiales, éstas intervengan en una forma de actuación autoritaria. En todo caso, es ahí donde tienen la oportunidad de despojarse de su autoridad y de llevar a cabo un auténtico papel mediador. Nuestro interés se centra en este punto de vista. De este modo se construye el fondo teórico de la reflexión con el concepto de privatización. En este sentido destacamos primeramente dos aspectos. Por un lado, la remisión al modelo de la mediación, que recientemente se está favoreciendo desde una perspectiva victimológica (de las víctimas del delito). Vamos a estudiar hasta qué punto puede concebirse la solución de los conflictos mencionados como una forma de mediación policial. En segundo lugar, nos ocuparemos de las distintas teorías de las alternativas a la criminalización y a las penas. Las reglas, que deben determinar la “tranquilidad y orden”, tienden a desdramatizar y, al mismo tiempo, también a descriminalizar. Sin duda, queda en el aire la pregunta de en qué supuestos, no obstante las posibilidades fácticas de privatización, se verifican, sin embargo, delitos registrados (imputación de criminalidad).

LA POLICÍA COMO UNA ESPECIE DE “CUERPO SOCIAL DE BOMBEROS”

La Policía tiene la facultad de calificar un suceso como un “caso privado” o como “público”. Cuando hablamos de “conflictos”, nos estamos refiriendo a sucesos que todavía no han sido catalogados por los agentes de Policía bajo esa rúbrica. El conflicto implica generalmente que el particular no puede hacer frente a un suceso y solicita la ayuda de la policía como “institución de auxilio” o como “cuerpo social de bomberos”. Por lo tanto, detrás de la correspondiente llamada de auxilio casi siempre se encuentran problemas interpersonales entre particulares –sin duda muy diversos y, a veces, de diferente intensidad–. Son muy características las expectativas antagónicas de las partes en conflicto, quienes defienden intereses opuestos. La “solución” de los

agentes de Policía se presenta como una intervención o interacción de un tercero que no es parte del conflicto (relación triádica).

De aquí resultan soluciones de distinta naturaleza: en primer lugar, los policías aportan al suceso “su” oficial-público y eventual interés personal, además de su ecuánime opinión y su propia comprensión, profesional e individual. Definen la situación independientemente de la capacidad de comprensión de las partes en conflicto, sin embargo, están sujetos a una actuación determinada. En segundo lugar, su solución no abarca la totalidad del conflicto hasta su origen, sino, por regla general, sólo el momento del conflicto, aquello que confiere al suceso la calidad de “desarreglo público”, y que es lo que ha determinado o motivado que sea competencia de la Policía. Por esa razón, una solución a través de la policía no tiene por qué significar, en modo alguno, que el asunto haya concluido para las partes en conflicto. La Policía sólo se limita a poner fin al desarreglo público, devuelven “la paz y el orden” de cara al exterior. El repertorio de posibles modos de proceder se extiende desde la noble-autoritaria intervención por encima de las prácticas moderadoras, hasta una moderación pasiva.

En el estado actual de la investigación nos hemos abstenido de elaborar una teoría sobre el discutible trato policial, porque lo que pretendemos ante todo es trabajar de forma experimental sobre las características exactas del trato policial a partir de los datos disponibles. El punto esencial de las siguientes verificaciones se centra en una descripción y análisis de los modos de proceder con los que los agentes de Policía “despachan” las llamadas de auxilio de los ciudadanos.

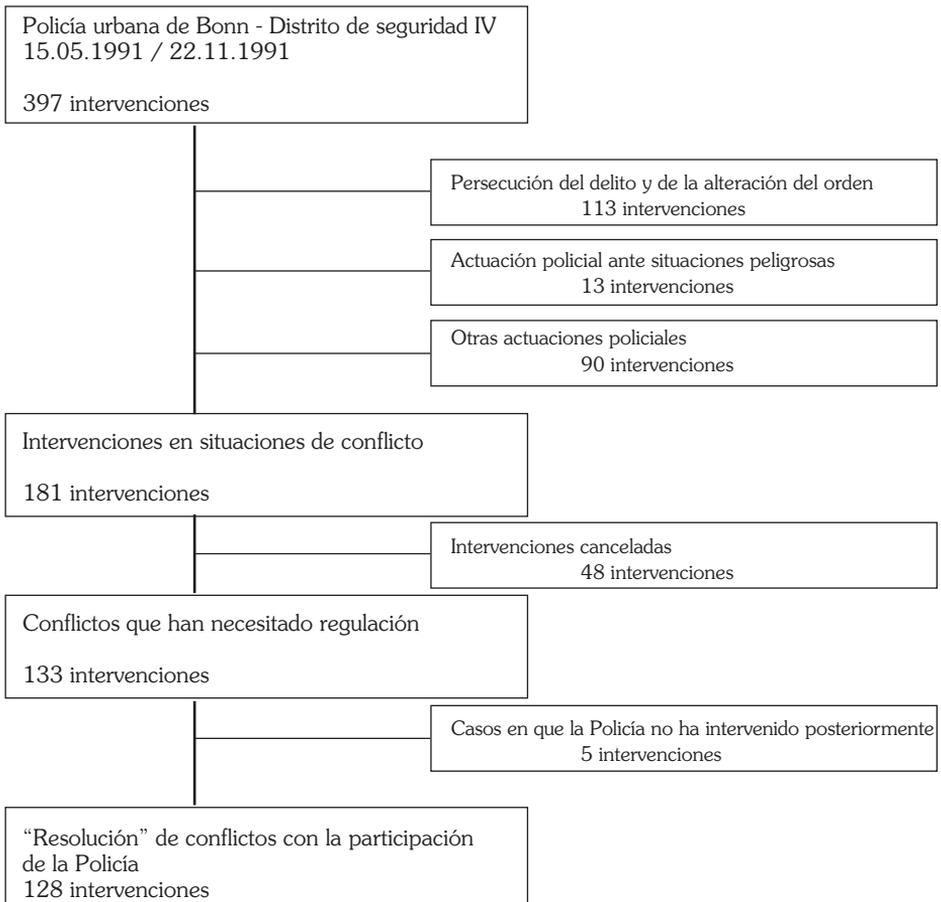
DEMOSTRACIÓN EMPÍRICA DE LOS MODOS DE PROCEDER

Los datos utilizados están basados en el método de observación participativa abierta y no estandarizada. Se controlaron las intervenciones de la policía de seguridad (Schutzpolizei) de la ciudad de Bonn en el periodo del 15 de mayo al 22 de noviembre de 1991. Las intervenciones fueron requeridas por radio a través de una central de Policía, y muy esporádicamente, menos del 1% de los casos, se iniciaron por propia iniciativa de los agentes de Policía (controles rutinarios). Las intervenciones se llevaron a cabo con coches de patrulla. Fueron realizadas por tres equipos de trabajo distintos (generalmente de dos en dos agentes policiales - todos hombres), de un único distrito regional (Distrito de seguridad IV), organizadas abarcando los tres turnos laborales: el de mañana (de 7 a 14 h.), el de tarde (de 14 a 22 h.) y el de noche (de 22 a 7 h.). Todas las observaciones fueron dirigidas por un único psicólogo del departamento de investigación criminológica de la Universidad de Colonia. Sus detallados protocolos de estudio no presentan una estructura especial, sino que consisten en descripciones correlativas en las que únicamente se indican los datos de observación, los turnos y los equipos de trabajo.

Este estudio muestra un primer borrador de los datos antes indicados. Como método se eligió la evaluación de contenido analítico. Se establecieron categorías para conseguir explicar la estructura de los datos. Después, nos limitaremos a indicar la frecuencia y presentar las tablas más significativas. A continuación se interpretarán los datos así estructurados.

PRIMEROS RESULTADOS

El siguiente gráfico ofrece una visión general del origen de los casos:



Cuadro 1: Esquema descriptivo de las intervenciones de la policía de seguridad de la ciudad de Bonn en el distrito IV durante el periodo del 15.05.91 al 22.11.91

Se registraron un total de 397 intervenciones. De esas intervenciones nos interesaban sólo los casos que desde el principio mostraban que existía algún “conflicto” que “solucionar”. Del total de intervenciones se encontraron en primer lugar algunos casos en los que debía perseguirse un delito concreto (113). Un segundo grupo lo constituirían las intervenciones características del trabajo policial llevadas a cabo como medida preventiva frente a situaciones peligrosas (13). Después, se estableció la categoría “otros”, que contenía un número relativamente alto de intervenciones (90). Aquí se agrupaban sobre todo servicios policíacos diversos así como diferentes actividades que no se podían incluir de forma unívoca en ninguno de los otros grupos ya mencionados.

Si sumamos los casos antes mencionados y los restamos del total de intervenciones resultan 181 actuaciones que implican un conflicto social interpersonal. No obstante, este número se verá posteriormente reducido. En no menos de 48 casos los policías suspendieron la intervención antes de una efectiva acción policial; de modo que nuestro análisis parte de una base de 133 casos. Los motivos de suspensión de las intervenciones fueron diversos:

- Los casos se han “resuelto por sí solos” (20 = 42% aprox.)
- No puede encontrarse ya a los causantes/denunciantes (17 = 35% aprox.)
- Se dispone ya de suficientes policías en el lugar (5 = 10% aprox.)

El número de intervenciones en las que se verificó una actuación que resolvió el conflicto ascendió finalmente a 128.

LAS PARTES EN CONFLICTO

En la mayoría de los casos (55), además de la Policía, estaban implicadas dos personas en el conflicto; en algo más de una cuarta parte de los casos (32) eran tres las personas implicadas, pero ello no significa necesariamente tres partes en conflicto (casos en los que, por ejemplo, en una de las partes se encuentra un matrimonio).

Otras personas, no como parte del conflicto, sino que podrían clasificarse como “testigos”, aparecían en casi la mitad de los casos (59).

Al igual que en la situación que se crea en la reparación autor-víctima, por lo general, en relación a la intervención en el conflicto, puede distinguirse *–ex post–*, un “causante” (autor) y un “perjudicado” (víctima). La mayoría de las veces se encontraba al autor en el lugar del suceso (101), ocasionalmente él/ella era localizado/a posteriormente (11). En 21 de los casos no se hallaba al autor. El/la perjudicado/a era casi siempre una persona física individual (96). En los demás casos se trataba de personas jurídicas o instituciones supraindividuales (comercios, etc.), representadas por más de una persona física.

No sólo entre los perjudicados sino también (incluso más) entre los que causan el daño, o la parte que origina el conflicto, dominan los hombres. En 55 casos las personas perjudicadas eran hombres; en 94 de los 122 casos, en los que se conocía al autor, se trataba igualmente de un hombre. Sólo en 21 casos era una mujer la que causaba el daño. En ambas partes apenas se daban casos en los que participaran grupos. Sólo se dieron 4 casos en los que el perjudicado fuera un grupo de personas, y 7 casos en los que el autor fuera un grupo.

En la mitad de los casos fueron los perjudicados (40) o alguien en su nombre (23) los que comunicaron a la central de Policía el suceso. En los demás casos no pudo averiguarse quién era el que había informado del suceso a la policía.

¿QUÉ SUCEDIÓ?

Los casos en los que se llamó a la Policía presentan aspectos muy diferentes. Los avisos a la central de Policía, que sólo se basan en una llamada o en una petición de auxilio, pueden calificarse con cierta frecuencia de muy difusos. No obstante, deberían fundamentarse a la hora de clasificarlos. Sin duda, los datos adicionales del suceso, que han ido sur-

giendo posteriormente con la percepción de la situación real, se consideran esenciales, y ciertamente un complemento importante de la situación. En la clasificación de los asuntos no se han seguido constructos jurídicos o administrativos (por ejemplo, escándalo), sino que hemos elegido conscientemente una vía fenomenológica, para ceñirnos en lo posible a la realidad y mantener una distancia con las necesidades de intervención sugeridas.

Con arreglo a estos presupuestos, podemos establecer las siguientes categorías de situaciones:

a) Conflictos de tráfico

Este grupo que comprende un total de 42 sucesos abarca accidentes de tráfico, casos de fuga del lugar del accidente y problemas de tráfico. En los accidentes de tráfico generalmente sólo se producen desperfectos materiales (24) y raras veces simultáneamente daños personales (4). También se dan casos de fuga como consecuencia de accidentes de tráfico. En este sentido, pueden distinguirse nuevamente los casos en que se produjeron sólo daños materiales (7) de aquellos en que se produjeron daños personales (1). En uno de los problemas de tráfico (de un total de 6) se incluye, a modo de ejemplo, que un conductor haya “aparcado” su coche y, de esta forma, obstruya la carretera.

b) Conflictos domésticos

Bajo esta categoría se agruparon un total de 26 sucesos. En su mayor parte se trataba de alborotos en una vivienda (18). Tras la recriminación de que otro vecino hace demasiado ruido se esconde generalmente un conflicto vecinal. Como segundo grupo se citan las disputas familiares entre parejas o padres e hijos (4). Finalmente hay que incluir los casos en los que un “intruso” vulnera una prohibición al entrar en una propiedad determinada (4).

c) Conflictos en relación a los bienes y patrimonio

Este grupo abarca un total de 54 incidentes, que resultan de un daño material o que se traducen en un daño semejante. En primer término figuran diversas formas de robo, desde robos en comercios hasta robos en domicilios (24) y daños materiales (21). En este grupo se encuentran además algunos casos de viajeros clandestinos (5) como conductas engañosas.

d) Conflictos con agresiones físicas directas

En este cuarto grupo (con un total de 42 casos) se reúnen situaciones en las que una persona es físicamente agredida por otra (14), asaltada (14), amenazada (8), acosada (3) o injuriada (3).

El siguiente cuadro muestra un esquema:

Grupo de categorías	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Tráfico	42	25'6%
Conflictos domésticos	26	15'9%
Bienes y patrimonio	54	32'9%
Agresiones físicas directas	42	25'6%
Total	164	100%

Tabla: Total de intervenciones = 133; Total de casos registrados = 164

e) *Total de casos registrados*

De la suma de los cuatro grupos resultan 164 casos, superior al número de intervenciones (133) porque sólo se ha tenido en cuenta parte del total de casos registrados. La diferencia (de 31 casos) consiste esencialmente en que una misma intervención ha sido clasificada en el grupo c) y en el grupo d) al mismo tiempo. Con frecuencia se combinan daños personales y materiales. Puesto que al comienzo nos habíamos dirigido a la central de Policía, el resto de las dimensiones del conflicto se fueron registrando posteriormente (*ex post*) de forma adicional.

Finalmente el grupo d) comprende sólo 34 sucesos, puesto que en 8 casos se distinguían dos momentos (p.e.: amenaza con arma y lesiones) registrados independientemente y, por tanto, contabilizados como un caso individual.

DISTINTAS FORMAS DE ARREGLO DEL CONFLICTO

Según las descripciones de los modos de comportamiento de los agentes que intervinieron se constituyeron nueve diferentes modelos de reacción. De ese modo, nos preocupamos por abstraer inductivamente del material de cada caso las acciones que se repetían. Podemos establecer los siguientes móviles de comportamiento:

1. *Obtención de información*

El interrogatorio a las personas y la información sobre lo sucedido no sólo sirve para obtener datos de la situación. Al mismo tiempo, ofrece posibilidades de que la situación vuelva a la normalidad. Las partes del conflicto están preocupadas y pueden “desahogarse”. Más tarde el procedimiento se centrará en la búsqueda de pruebas y la inspección de objetos y del lugar. Mientras el agente dialoga con una de las partes, se van consiguiendo estas pruebas esenciales en un tiempo determinado. Con preguntas complementarias la fase de “apacuar los sentimientos” puede prolongarse más.

2. *Tranquilizar a las partes, la separación de los contrarios y la intervención física*

El acercamiento a cada uno de los interrogados por separado es a menudo una forma de persuasión apaciguadora. Las partes son separadas, llegado el caso, se utiliza la fuerza y finalmente se les separa. Para ilustrar esta forma de proceder, exponemos el siguiente caso: un hombre de cierta edad, algo trastornado, amenaza a su mujer en la vivienda conyugal, de modo que la mujer solicita ayuda. Los policías separan al marido para hablar con él, tratan de calmarle y al mismo tiempo le advierten de que si vuelve a maltratar a su mujer será detenido. La mujer se tranquiliza ante la promesa de que el agente regresará si continúa la vejación. Cuando poco tiempo después llaman de nuevo a la Policía desde la vivienda, conducen al hombre a comisaría.

3. *Reducir el conflicto a la simplificación de las reglas*

El siguiente caso resulta ejemplar: según el parte e interpretación realizado por un agente de Policía sobre un accidente, un choque entre vehículos, el perjudicado se

queja de dolores de cabeza que atribuye al accidente. Gracias a una acción apaciguadora eficaz por parte de los agentes pueden éstos conservar la clasificación originaria como accidente con sólo daños de carrocería.

4. Traslado (delegación) de la resolución del conflicto a otras instancias

Las partes en conflicto son remitidas a otras formas de solución de conflictos, especialmente en el ámbito del Derecho civil. Aquí, los agentes policiales niegan el carácter público del problema y finalmente lo definen al final exclusivamente como asunto privado. La remisión a una institución competente diferente supone igualmente la prestación de un servicio.

Para aclarar esta cuestión: en un accidente de tráfico los agentes hacen constar una interpretación de los hechos. Una parte implicada en el accidente no se muestra satisfecha al respecto. Los policías rechazan el informe del suceso con algunas observaciones, la mujer puede, si cree tener derecho, remitirse al seguro de la parte contraria. El rechazo del parte del accidente se reforzará todavía más con la advertencia de que una estricta investigación del accidente podría acarrear a la mujer el pago de una multa.

5. Demostración de una posición superior a través de una conducta autoritaria como poder estatal

Los funcionarios policiales representan a través de su comportamiento a la “autoridad del Estado” para inducir a una parte del conflicto a la obediencia. Es muy característico la amenaza con intervenciones y sanciones, así como el requerimiento del cumplimiento de una obligación dentro de un plazo. Puesto que los agentes parten del hecho de que las partes cumplen con estas obligaciones y ello no llevará a un empeoramiento del problema, esto sirve para que, además, se evite un trabajo posterior y se consiga una re-privatización de los conflictos que se hayan encontrado.

Por ejemplo: Los vecinos se quejan de la alta música de un pub. Se amenazará al dueño imperativamente con una inspección por parte de los agentes de Policía de las identidades de empleados y clientes, y con informar a la Inspección de Industria del Estado, en caso de que el dueño no baje la música inmediatamente.

6. Intervenciones como fuerzas del orden a través de acciones concretas de control y de seguridad (actividades policiales específicas de control y de seguridad)

Normalmente, estas actividades consisten en diferentes formas de control policial y no pueden ser asumidas por otras instancias (por ejemplo: comiso de los objetos). Esta conducta policial determina tanto duras decisiones respecto al suceso, como también una asistencia en forma de intervenciones técnico-prácticas.

7. Sanciones

Las estrategias de este tipo abarcan desde una simple amonestación informal verbal y una llamada al orden a través de amonestaciones con pequeñas multas, hasta la presentación de una denuncia y un proceso penal. El conflicto se resuelve también con una sanción a una o a ambas partes, lo que significa que la denuncia precisa, asimismo, una tramitación del caso a través de la Fiscalía (Principio de legalidad. § 163 Abs.2 S.1 StPO).

8. Intervención bilateral

Las intervenciones bilaterales favorecen a una de las partes del conflicto y perjudican al mismo tiempo a la otra.

Para aclarar esto explicamos, el siguiente caso: según su declaración, una prostituta ha sido golpeada por un cliente. El hombre dice que se ha sentido estafado. Se niega a abandonar el local. Los agentes de Policía prohíben al hombre entrar en la casa y le llevan detenido sabiendo muy bien que la prostituta de este modo estará a salvo de nuevas agresiones.

9. Prestación de servicios

Incluye servicios de atención y ayuda por parte de agentes de Policía.

Por ejemplo: agentes de Policía atienden a un conductor, cuyo automóvil ha sufrido desperfectos por un descuido del conductor de un camión haciendo maniobras, y le ayudan a localizar al conductor implicado, pues, de este modo, la demanda de reparación del daño podrá hacerse efectiva.

10. Acumulación de formas de reacción

En los 128 casos de regulación de conflictos se observaron, en total, 416 formas de reacción. En 27 casos los policías recurrieron a una única estrategia, en la mayoría de los casos (72) emplearon de dos a cuatro tipos de reacción. En los 29 casos restantes en los que intervinieron se emplearon entre cinco y diez acciones diferentes. La media es de 3'27 estrategias por caso, de donde se desprende que en la mayor parte de los casos de conflicto estudiados se ponen de manifiesto modelos de acción que comprenden varios componentes. El servicio de ayuda policial asiste a su "clientela" utilizando el correspondiente modelo básico establecido, cuyos elementos específicos muestran diferentes funciones.

Comúnmente, algunos momentos de la acción aparecen claramente definidos, otros no tanto. Los que se observaron con más frecuencia –y que por tanto eran más propensos a presentarse en combinación– pertenecen especialmente a las categorías de obtención de información y tranquilizar a las partes, así como a las de demostración del poder estatal y de acciones de control y de seguridad. El hecho de que estos modos de proceder fueran practicados generalmente al comienzo de la acción policial, conducía después, en fases posteriores, a frecuentes delegaciones y ulteriores remisiones.

Naturalmente, estas secuencias no se configuran por igual en todos los aspectos del conflicto. A veces, las formas de reacción están estructuradas de manera relativamente similar, como en el caso de los accidentes de circulación, pero otras veces se pone de manifiesto un conjunto de acciones, especialmente en la resolución de conflictos domésticos.

Para concretar las distintas estrategias mencionadas, expondremos a continuación algunos casos a modo de ejemplo:

Caso 1: Obtención de información - Acciones de control y de seguridad - Sanciones - Prestación de servicios.

Los conductores de sendos automóviles se ven envueltos en un accidente en el que se producen desperfectos. Los hechos y la cuestión de la responsabilidad parecen claros para los agentes de Policía. Toman los datos personales de los implicados y piden al que ha ocasionado el accidente el pago de una multa que él acepta. Acto seguido, se entrega a los dos implicados un parte del accidente que contiene también los datos personales de ambas partes.

Caso 2: Obtención de información - Tranquilizar a las partes.

Un hombre denuncia que un grupo de borrachos le ha tirado de la bicicleta. A él le han atropellado y su bicicleta ha sufrido desperfectos. Aunque en las investigaciones por la zona no encuentran a nadie, el perjudicado quiere interponer una denuncia. Los agentes le tranquilizan y le señalan la conveniencia de valorar primero los desperfectos de su bicicleta y después, si ocurre algo y puede identificar a los autores, formalizar la denuncia.

Caso 3: Tranquilizar a las partes - Obtención de información - Intervenciones como fuerzas del orden a través de acciones concretas de control y de seguridad (actividades específicas de control y seguridad).

Algunos jóvenes extranjeros atraviesan un vallado y entran en una propiedad privada. Por esa razón son detenidos por la Policía. Llevan consigo entre otras cosas un pasaporte burdamente falsificado. Interrogados sobre los motivos de su permanencia en esa propiedad, explican haber escapado de un hombre que les había amenazado con un cuchillo. Los jóvenes están alterados. Los agentes, primero, les tranquilizan y después les dejan subir al coche policial para buscar al hombre en cuestión con su ayuda. Como todo iba bien, se efectuó realmente una búsqueda. Incluso se solicita una orden de detención. La persona descrita por los jóvenes fue vista también por un testigo. Los jóvenes son conducidos a comisaría para tomar sus datos personales y ser interrogados sobre el suceso. No se volvió a tocar la cuestión del falso pasaporte: un agente soluciona el problema destruyendo el pasaporte. Acto seguido, los jóvenes son puestos en libertad.

Caso 4: Obtención de información - Tranquilizar a las partes - Simplificar el conflicto - Demostración de poder público.

Los invitados de una pequeña fiesta-parrilla particular en el patio interior de una casa denuncian que les han sido arrojados naranjas y platos de cartón. El anfitrión

exige que se formalice una denuncia contra los supuestos “autores del atentado” que presumiblemente viven en una casa colindante con el patio. Los policías escuchan las acusaciones y tratan de calmar al alterado anfitrión diciéndole que irán a la casa y se van como si después fueran a perseguir el asunto.

Caso 5: Obtención de información - Tranquilizar a las partes - Prestación de servicios - Demostración de poder público.

Un hombre pretende entrar de modo violento en casa de su antigua novia. La entrada a la casa le había sido prohibida legalmente. Cuando se le pregunta qué es lo que quería, explica que sólo quiere recoger sus cosas de la vivienda. El agente va de su parte a la vivienda de la mujer y trae el resto de sus pertenencias. Al entregarle sus cosas le explican enérgicamente que si en el futuro contraviene la prohibición de ir a la casa, será arrestado.

Efectivamente, tras el regreso a comisaría reciben el aviso de una nueva entrada en la vivienda. Cuando los policías llegan el hombre ha desaparecido; han truncado su intento de volver a entrar.

¿QUÉ INTERVENCIÓN Y EN QUÉ CASOS?

Los modelos de reacción antes mencionados y explicados por partes en el gráfico 2², se presentarán agrupados posteriormente. El hecho de realizar esta agrupación no hace posible anticipar valoraciones sino, más bien, entrelazar momentos observables. Por esa razón, se ha elegido una escala que va desde la “intervención pasiva” hasta la “intervención activa”. Esto parece asimismo indicado para separar las soluciones imparciales de un conflicto de los modelos de reacción más bien dilatorios, de los que sólo se presume la “connotación pública”; la situación de conflicto sin embargo permanece inalterable.

De la agrupación posterior se deducen los siguientes grupos:

1. Aplacar a las partes pasivamente (obtención de información 77, tranquilizar a las partes 59) 138 = 32'69%
2. Reducción y delegación (simplificar el conflicto 35, delegación 29) 64 = 15'38%
3. Comportamiento amenazador (demostración 32, control policial específico y acciones de seguridad 57) 89 = 21'39%
4. Intervención activa (Intervención bilateral 37, sanción 63, prestación de servicios 27) 127 = 30'52%

En esta formulación prevalecen claramente las acciones pasivas. Y dentro de las intervenciones activas destacan los modos de proceder disciplinarios, mientras que las prestaciones de servicio sólo constituyen una parte relativamente pequeña.

Si se observan los cuatro grupos de conflictos, resulta evidente que se obtienen diferentes aplicaciones de los diversos grados de estrategias policiales (gráf. 3).

2. Los gráficos 2, 3 y 4 quedan expuestos al final del trabajo.

En primer lugar, llama la atención que en el caso de las agresiones físicas directas más de la mitad de las reacciones consistan en estrategias dirigidas a tranquilizar a las partes. Esto depende principalmente de que los agentes de Policía “reduzcan” el dramatismo, mientras que el servicio propiamente dicho pocas veces tiene lugar.

Frente a esto, la proporción de reacciones en los conflictos de tráfico es básicamente uniforme, donde también la proporción de servicio resulta más alta. La sorprendentemente pequeña proporción de obtención de información podría considerarse una particularidad entre nuestros datos y por lo tanto no ser interpretado de modo específico.

Nos parece sorprendente la relativamente pequeña proporción de sanciones entre las agresiones físicas, si se compara este grupo de casos con el de los conflictos de tráfico o las controversias en relación a bienes y patrimonio. En las agresiones o conflictos físicos, es muy útil el tranquilizar a las partes y la reprivatización, que serán de nuevo fácilmente superadas por las sanciones.

Conforme a las previsiones, en los conflictos familiares el comportamiento clarificador juega un papel importante. Asimismo, se dan pocas intervenciones graves.

Con la observación de las estrategias aisladas, esta visión se percibe más claramente si se relaciona la antes presentada escala de intervenciones pasivas-activas con los cuatro campos de conflicto. En este sentido nos remitimos al gráfico 4.

En él se muestra que debe diferenciarse entre la superación de conflictos jurídicamente de los conflictos en que se utilizan soluciones más energéticas. En los conflictos de tráfico y las disputas por bienes y patrimonio casi siempre se trata sólo de un asunto de dinero. La policía interviene más, está más activa y “sirve” a las partes conforme a sus expectativas. Esto se agilizará a través de claras instrucciones para acciones similares, que indican lo que hay que hacer.

Por otra parte, encontramos las situaciones que se producen en el caso de los conflictos de ámbito doméstico y de los conflictos con agresiones físicas. Aunque estos sucesos pueden ser muy graves para los interesados, a la larga se quedan más bien solos con sus problemas. El policía, por regla general, trata de reducir el carácter público del suceso, tranquilizar, y eventualmente delegar el arreglo. Así pues, la prestación de servicios difícilmente puede por sí sola afrontar la solución. En este sentido, la proporción de acciones pasivas son aquí más altas que en los otros grupos de casos ya mencionados.

Para explicarlo mejor se reproduce aquí el siguiente caso concluyente:

Caso 6: Los agentes de Policía son llamados por radio para atender una disputa familiar, de la que no se especifica más. Cuando llegan al lugar de los hechos son recibidos por una mujer evidentemente alcoholizada y un hombre igualmente ebrio que dicen haber sido quienes dieron el aviso. Se remiten a otra pareja y explican que el hombre está tratando de “agredir al hijo” y, además, que están teniendo una aguda discusión. Los policías son conducidos a la vivienda desde donde se escucha una pelea a gritos. A la voz de “¡Policía!” se les permite acceder a la casa, desordenada y sucia. Una mujer joven con el pelo grasiento, delgada y llorosa está sentada en un viejo sofá.

En la misma habitación, apartada, hay una cama de barrotes con un bebé. Los dos adultos parecen haber estado abusando del alcohol. El joven que ha abierto la puerta pregunta por qué ha entrado “de esa forma” la Policía. Sólo ha sido una pelea entre su mujer y la otra, la que ha llamado a la policía. Según esta versión puede deducirse que el conflicto se circunscribe a las dos mujeres.

Uno de los policías advierte: “Bueno, ya saben; lo que pasa es que estos señores quieren dormir; seguro que su hijo quiere dormir también”. La pregunta, aunque haya sido un golpe para los interesados, impide al joven, que está evidentemente contrariado, quitarse a la policía de encima con rapidez. Uno de los policías solicita a la pareja que no haga ruido. Antes de que los policías abandonen la vivienda, la mujer dice: “Yo no permito que me golpeen en la cara así como así. No permito que hagan eso conmigo”. Después llora. Los dos policías contemplan un rato la escena en silencio. Uno de ellos dice finalmente: “Tranquilícese un poco”.

Nuestra valoración: Los policías no tuvieron en cuenta los supuestos maltratos físicos señalados al final por la mujer, sino que se dio preferencia al restablecimiento de un cierto orden. Ni la situación de la mujer ni la del niño podían mejorarse o –menos aún– “solucionarse”.

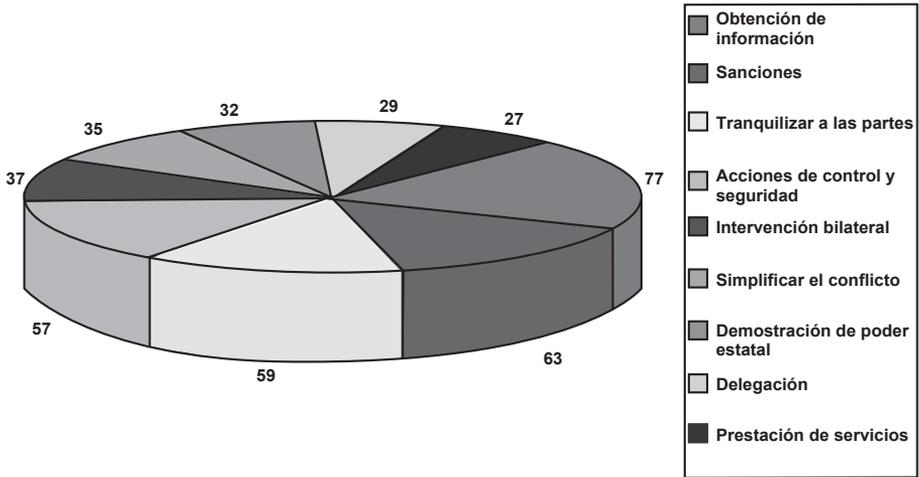
CONCLUSIONES

Los estudios realizados hasta ahora han mostrado que la Policía de seguridad (Schutzpolizei), incluso cuando se les llama para intervenir, se enfrenta sólo con un aspecto muy limitado de los asuntos, que se circunscribe a sucesos conflictivos. Un análisis de las estrategias practicadas en los casos mencionados concluye que no se persigue como primer objetivo una solución real sino que se da preferencia en primer término a eliminar el “carácter público” de los conflictos, y “reprivatizarlos”. En este sentido se emplean estrategias dirigidas a aplacar, tranquilizar, reducir y delegar en otras instituciones sociales. Nos parece remarcable la importancia de estas “soluciones pasivas” frente a problemas donde se esperan o incluso se insinúan soluciones activas, en los conflictos domésticos o en los enfrentamientos personales con agresiones físicas. Aquí el comportamiento de la Policía se percibirá con frecuencia como una abstención y denegación, en tanto que en los accidentes de tráfico y en los conflictos en relación a los bienes y patrimonio se encontrarán intervenciones bastante más acertadas. Sin duda las soluciones activas a los conflictos no se manifiestan como una mediación, sino que con frecuencia se traducen en modos de proceder que podrían considerarse como variantes graduales de las sanciones.

Finalmente quisiéramos insistir en el carácter provisional de estas reflexiones. Fundamentalmente hemos establecido categorías y calculado frecuencias, pero apenas hemos examinado las condiciones de los diferentes comportamientos. En posteriores investigaciones deberá explicarse cuándo y por qué razones se consiguen soluciones equitativas y por qué muchas veces prevalecen las “reacciones pasivas”.

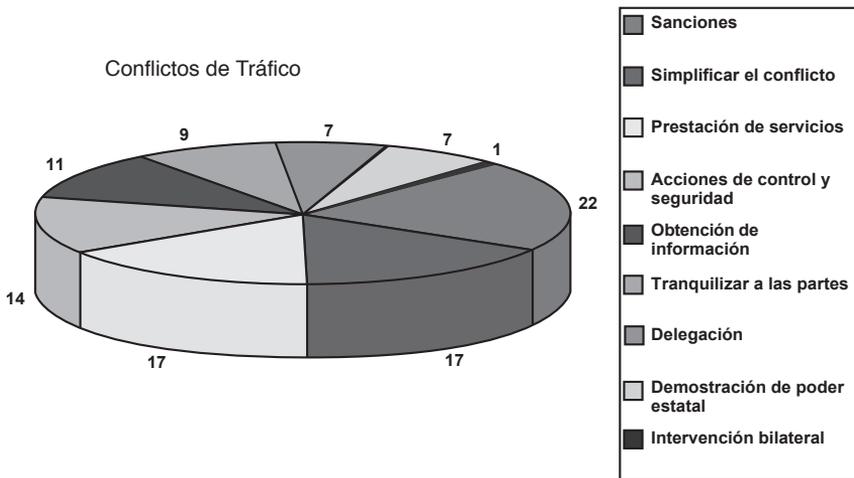
Nuestro interés se ha centrado en comprender las acciones concretas, las formas de reacción empíricamente comprobables. En el marco de posteriores investigaciones se debe profundizar más en la reflexión sobre el aspecto normativo (Derecho policial, Derecho procesal penal). También interesa conocer en qué medida las correspondientes ventajas legales estipuladas pueden explicar los distintos modos de reacción.

Gráfico 2: Estrategias policiales para solucionar los conflictos. El total de casos registrados se refiere a 128 intervenciones en conflictos. El total de formas de reacción asciende a 416.

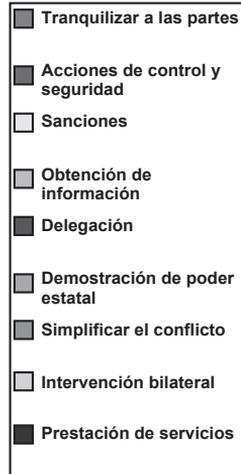
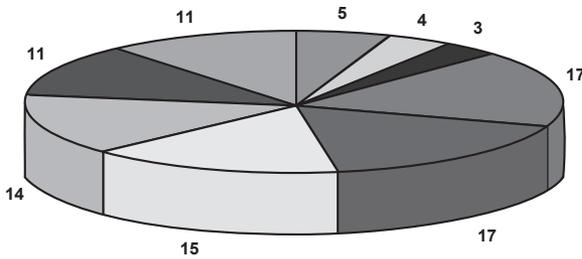


Ordenado conforme a la frecuencia del comportamiento.

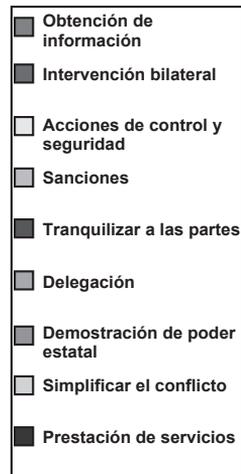
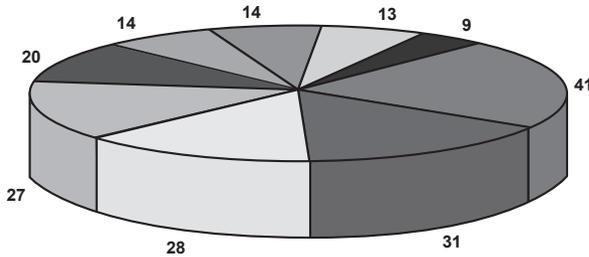
Gráfico 3: Estrategias policiales para solucionar los conflictos. El registro se refiere a las categorías de situaciones.



Conflictos domésticos



Conflictos en relación a los bienes y patrimonio



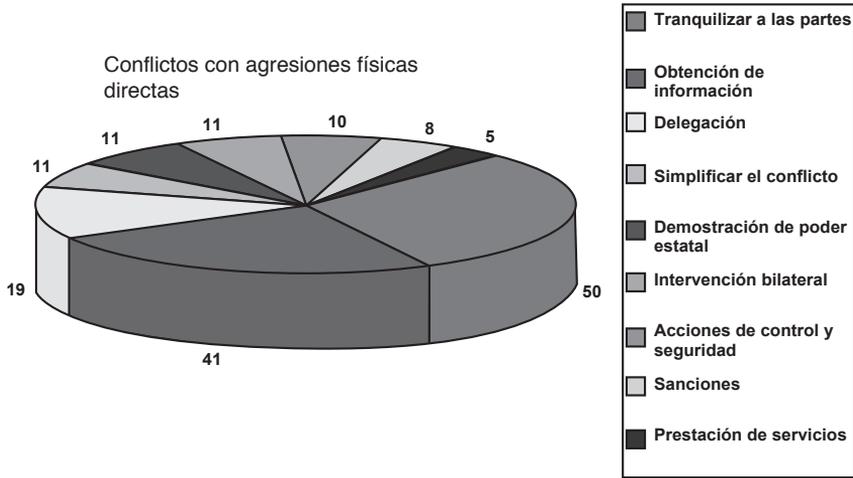
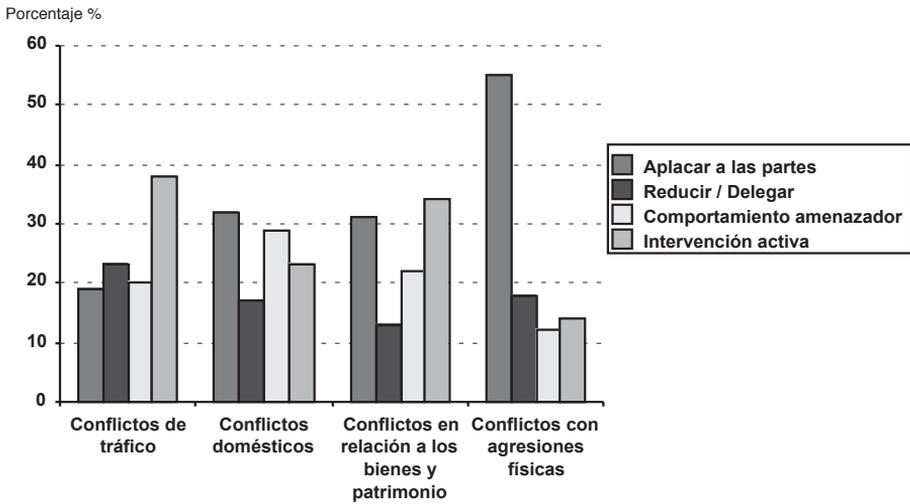


Gráfico 4: Estrategias policiales para solucionar los conflictos en relación a los diferentes ámbitos de conflicto.



MISCELÁNEA

