

LA CONFIANZA POLICIAL EN LA CIUDADANÍA. EL CASO DE LA POLICÍA DE LA GENERALITAT- MOSSOS D'ESQUADRA

Jesús Requena Hidalgo

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquesta tesi doctoral i la seva utilització ha de respectar els drets de la persona autora. Pot ser utilitzada per a consulta o estudi personal, així com en activitats o materials d'investigació i docència en els termes establerts a l'art. 32 del Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual (RDL 1/1996). Per altres utilitzacions es requereix l'autorització prèvia i expressa de la persona autora. En qualsevol cas, en la utilització dels seus continguts caldrà indicar de forma clara el nom i cognoms de la persona autora i el títol de la tesi doctoral. No s'autoritza la seva reproducció o altres formes d'explotació efectuades amb finalitats de lucre ni la seva comunicació pública des d'un lloc aliè al servei TDX. Tampoc s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant als continguts de la tesi com als seus resums i índexs.

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de esta tesis doctoral y su utilización debe respetar los derechos de la persona autora. Puede ser utilizada para consulta o estudio personal, así como en actividades o materiales de investigación y docencia en los términos establecidos en el art. 32 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (RDL 1/1996). Para otros usos se requiere la autorización previa y expresa de la persona autora. En cualquier caso, en la utilización de sus contenidos se deberá indicar de forma clara el nombre y apellidos de la persona autora y el título de la tesis doctoral. No se autoriza su reproducción u otras formas de explotación efectuadas con fines lucrativos ni su comunicación pública desde un sitio ajeno al servicio TDR. Tampoco se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al contenido de la tesis como a sus resúmenes e índices.

WARNING. Access to the contents of this doctoral thesis and its use must respect the rights of the author. It can be used for reference or private study, as well as research and learning activities or materials in the terms established by the 32nd article of the Spanish Consolidated Copyright Act (RDL 1/1996). Express and previous authorization of the author is required for any other uses. In any case, when using its content, full name of the author and title of the thesis must be clearly indicated. Reproduction or other forms of for profit use or public communication from outside TDX service is not allowed. Presentation of its content in a window or frame external to TDX (framing) is not authorized either. These rights affect both the content of the thesis and its abstracts and indexes.



TESIS DOCTORAL

**LA CONFIANZA POLICIAL EN LA CIUDADANÍA.
EL CASO DE LA POLICÍA DE LA GENERALITAT-MOSSOS D'ESQUADRA**

Volumen I

Jesús Requena Hidalgo

2022



TESIS DOCTORAL

**LA CONFIANZA POLICIAL EN LA CIUDADANÍA.
EL CASO DE LA POLICÍA DE LA GENERALITAT-MOSSOS D'ESQUADRA**

Volumen I

Jesús Requena Hidalgo

2022

PROGRAMA DE DOCTORADO EN DERECHO, ECONOMÍA Y EMPRESA

Dirigida por la Dra. Ester Blay Gil
Tutor: Dr. Daniel Varona Gómez

Memoria presentada para optar al título de doctor por la Universitat de Girona

La confianza policial en la ciudadanía

Lista de abreviaturas

ABM	Àrea de Brigada Mòbil
ABP	Àrea Bàsica Policial
ACAE	Àrea Central d'Anàlisi Estratègica
ACIE	Àrea Central d'Informació Exterior
ACII	Àrea Central d'Informació Interior
ACMA	Àrea Central de Medi Ambient
ACPA	Àrea Central de Policia Administrativa
ACSO	Àrea Central de Suport Operatiu
AGEI	Àrea del Grup Especial d'Intervenció
AIC	Àrea d'Investigació Regional
APEN	Àrea Penitenciària
ART	Àrea Regional de Trànsit
ATEDAX	Àrea del Tedax-NRBQ
CGIC	Comissaria General d'Investigació Criminal
CGINF	Comissaria General d'Informació
CGMO	Comissaria General de Mobilitat
CGRIPM	Comissaria General de Relacions Institucionals, Prevenció i Mediació
CGRO	Comissaria General de Recursos Operatius
CGTSE	Comissaria General Tècnica de Planificació de la Seguretat
CSUCOC	Comissaria Superior de Coordinació Central
CSUCOT	Comissaria Superior de Coordinació Territorial
DGP	Direcció General de la Policia
DAI	Divisió d'Afers Interns
DAS	Divisió d'Avaluació de Serveis
DIC	Divisió d'Investigació Criminal
DPC	Divisió de Policia Científica
DT	Divisió de Trànsit
DTRANS	Divisió de Transport
GAV	Grup d'Atenció a la Víctima
GDU	Grup de Delinqüència Urbana, con indicativo "Fura"
ORC	Oficina de Relacions amb la Comunitat
PGME	Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra
RP	Regió policial
RPMB	Regió Policial Metropolitana Barcelona
RPMN	Regió Policial Metropolitana Nord
RPMS	Regió Policial Metropolitana Sud
RPG	Regió Policial Girona
RPPO	Regió Policial Pirineu Occidental
RPC	Regió Policial Central
RPP	Regió Policial Ponent

RPCT	Regió Policial Camp de Tarragona
RPTE	Regió Policial Terres de l'Ebre
SAJ	Servei d'Assessorament Jurídic
URPAC	Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà
USC	Unitat de Seguretat Ciutadana

Dedicatoria y agradecimientos

Dedico esta Tesis a Mercedes, con todo mi amor, y a Ariadna y a Paula. Otra vez, siempre. Porque ellas me dan la fuerza y la alegría para enfrentarlo todo.

Se la dedico también a mi madre, Josefa, porque, aunque ella se resiste a créelo, esta Tesis es también resultado de su trabajo. Y a la memoria de mi padre, Juan, que sigue acompañándome.

En el capítulo de agradecimientos, debo empezar por la Dra. Ester Blay, la directora de esta Tesis. En su momento, su aceptación fue condición *sine qua non* para que me embarcara en un proyecto así. Mis circunstancias personales y profesionales no admitían otra dirección que la de Ester, por su inteligencia y su rigor, y por el enorme conocimiento académico que tiene de la policía en nuestro país.

Por otra parte, también debo dar las gracias al profesor Horacio Capel, catedrático emérito de la Universidad de Barcelona, por su enorme magisterio, cuya luz sigue alumbrando mi trayectoria académica y mi compromiso con el servicio público.

A Pep Naharro, mi cabo todavía, mi hermano, por continuar a mi lado.

A Josep Lluís Trapero, *major* de la Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra, porque esta Tesis *empieza* la noche del 31 de diciembre de 2016, en el aparcamiento de un hospital de la provincia de Barcelona, discutiendo con él sobre desconfianzas y compromisos.

Al comisario Miquel Esquiús – oh capitán, mi capitán —, con el que he podido mantener conversaciones sobre los asuntos que interesan a esta investigación, incluso cuando no éramos conscientes de ello.

A todos los *mossos* y *mosses* que han participado en el trabajo de campo, y a los intendentes Daniel Pérez y Xavier Creus, en su momento jefes de las regiones policiales

Pirineo Occidental y Metropolitana Norte, que facilitaron su participación mientras estaban de servicio.

Al Dr. Ignacio González, profesor de sociología de la *Universitat de Girona*, por su desinteresada ayuda en el trabajo de campo y por su estimulante conversación desde las trincheras ideológicas.

Una vez más, a las compañeras del *Centre de Coneixement de la Seguretat* del *Institut de Seguretat Pública de Catalunya*, por su inestimable colaboración en la búsqueda de bibliografía y otros materiales que he necesitado para este estudio.

Y a todos mis compañeros en la policía, en la *Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra* y en otras policías catalanas, porque de todos he aprendido y aprendo. Particularmente, a los que no creen que el conocimiento científico pueda mejorar el resultado de su trabajo, porque ellos, de alguna forma, también han sido un aliciente para mí.

La confianza policial en la ciudadanía

Índice general

Volumen I

Introducción	1
Motivaciones y justificación de la Tesis	2
Antecedentes y descripción de la investigación previa en el tema	7
Los objetivos y la metodología.....	12
El contexto de la investigación. La Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra	14
<i>Creación, asunción de competencias y despliegue territorial</i>	14
<i>El organigrama actual: la Prefectura de la Policía, los servicios territoriales y los servicios centrales</i>	20
<i>La CSUCOC: los servicios centrales, las especialidades policiales</i>	23
<i>La CSUCOT: los servicios territoriales, la seguridad ciudadana</i>	27
La estructura de la Tesis	32
Capítulo 1. La confianza. Aproximación conceptual	35
1.1 La constitución de la confianza como objeto de interés en las ciencias sociales.....	37
1.2 La confianza, la sociedad del riesgo y la experiencia contemporánea de la inseguridad.....	42
1.3 Aproximaciones al concepto de confianza	51
1.3.1 La confianza en la filosofía	51
1.3.2 La confianza en la economía y los estudios de mercado.....	52
1.3.3 La confianza en el derecho.....	54
1.3.4 La confianza en la psicología social.....	55
1.3.5 La confianza en la criminología	57
1.4 Delimitación semántica y conceptual del término confianza.....	58
1.5 La confianza como hecho sociológico.....	62
1.6 Los orígenes de la confianza social	71
Capítulo 2. La cultura policial: conceptos clave en la literatura criminológica	81
2.1 El modelo estándar de cultura policial. La personalidad policial y los componentes de la cultura policial	87
2.1.1 La personalidad policial	88
2.1.2 Los componentes de la cultura policial	90
2.1.2.1 <i>Sentido de la misión, acción, pesimismo cínico y pragmatismo</i>	90

2.1.2.2	<i>Sospecha y desconfianza</i>	93
2.1.2.3	<i>Aislamiento y solidaridad interna</i>	95
2.1.2.4	<i>Conservadurismo</i>	98
2.1.2.5	<i>Machismo</i>	100
2.1.2.6	<i>Prejuicio racial</i>	104
2.2	Culturas policiales: variaciones en el modelo estándar de cultura policial	113
2.2.1	Perfiles policiales: concepciones diferentes del trabajo policial	116
2.2.2	Culturas organizacionales	122

Capítulo 3. La (des)confianza de la policía en la ciudadanía 127

3.1	El cinismo policial. Factores individuales, ocupacionales y ecológicos	130
3.1.1	Variables individuales o demográficas	132
3.1.2	Variables organizacionales u ocupacionales	134
3.1.3	Variables ecológicas	134
3.2	La confianza policial en la ciudadanía y la confianza generalizada	139
3.3	La confianza policial en la ciudadanía y la justicia procedimental interna	144

Capítulo 4. Las preguntas y el diseño de la investigación 159

4.1	Las preguntas de la investigación	159
4.2	El diseño de la investigación. El problema de mi posición en el campo de la investigación y la exigencia de reflexividad.....	161
4.3	El acceso al campo de la investigación y las vicisitudes de su diseño	167
4.4	El diseño final: el método, la técnica y la muestra	172
4.4.1	El método: enfoque cualitativo y análisis del discurso.....	172
4.4.1.1	<i>El discurso policial como material de análisis</i>	173
4.4.1.2	<i>El discurso, entre la cultura policial y las constricciones situacionales</i>	175
4.4.2	La técnica: el grupo de discusión.....	179
4.4.3	La muestra	182
4.4.3.1	<i>La composición de los grupos de discusión</i>	183
4.4.3.2	<i>La organización de los grupos de discusión</i>	186
4.4.3.3	<i>La dinámica de los grupos de discusión</i>	198
4.5	El análisis de los datos.....	190

Capítulo 5. La imagen que los policías tienen de sí mismos y de la ciudadanía 193

5.1	La autoimagen de los policías.....	193
5.1.1	La desconfianza policial y la desconfianza generalizada Los policías son desconfiados, como el resto de la población.....	194
5.1.2	Los policías son desconfiados, aunque más que la población en general.....	196
5.1.3	Los policías consideran que la desconfianza es necesaria, pero deben evitar que se note.....	200
5.2	La desconfianza y la naturaleza del trabajo policial:	

la desconfianza como “fatalidad”	202
5.2.1 La desconfianza como resultado de la experiencia	203
5.2.2 La desconfianza <i>inevitable</i> . El trabajo policial consiste en desconfiar	204
5.2.3 La desconfianza <i>inevitable</i> . Los policías son desconfiados porque el trabajo policial los hace así	209
5.2.3.1 <i>La exposición al peligro</i>	211
5.2.3.2 <i>El carácter imprevisible del trabajo policial</i>	213
5.3 La imagen de la ciudadanía	216
5.3.1 La ciudadanía desconfía de los policías	217
5.3.2 La ciudadanía no sabe, no comprende, por eso no es de fiar	221
5.3.3 La ciudadanía es sinónimo de problemas para la policía	223
5.3.4 La ciudadanía es sinónimo de peligro para la policía	225
Capítulo 6. La expresión de la (des)confianza policial	227
6.1 La (des)confianza y sus dimensiones en el discurso policial	228
6.1.1 Definiciones de confianza	228
6.1.1.1 <i>La confianza es “buena fe”, “buena voluntad”</i>	228
6.1.1.2 <i>La confianza y la autoconfianza</i>	229
6.1.1.3 <i>La confianza como resultado de un proceso cognitivo guiado por la racionalidad</i>	230
6.1.1.4 <i>La confianza se aprende. Confianza y formación policial</i>	235
6.1.1.5 <i>La confianza es un instrumento que genera confianza. La confianza como medio y como objetivo policial</i>	236
6.1.1.6 <i>Los “márgenes de confianza” en el discurso policial</i>	237
6.1.1.7 <i>Confianza y normalidad</i>	238
6.1.2 Definiciones de desconfianza	239
6.1.2.1 <i>La desconfianza como rasgo de la personalidad policial</i>	239
6.1.2.2 <i>La desconfianza es conveniente, funcional, necesaria, apropiada en una profesión expuesta al peligro</i>	239
6.1.2.3 <i>La desconfianza como resultado de no saber</i>	241
6.1.2.4 <i>La desconfianza como distancia respecto del otro. La desconfianza y la interacción con el otro: el “margen de confianza”</i>	242
6.1.2.5 <i>La desconfianza como resultado del cálculo racional y el deseo de objetividad en las intervenciones policiales</i>	243
6.1.2.6 <i>Desconfianza, sensaciones e intuición</i>	245
6.1.2.7 <i>La desconfianza y su lenguaje. La expresión de la desconfianza</i>	246
6.1.2.8 <i>La desconfianza es disfuncional en la interacción con la ciudadanía</i>	247
6.1.2.9 <i>La sostenibilidad de la desconfianza</i>	248
6.1.3 Las amenazas y los riesgos relacionados con la desconfianza	249
6.1.3.1 <i>La amenaza externa</i>	249
<i>La amenaza física: que te peguen, que te maten...</i>	249
<i>El engaño: que te mientan, que no te digan “la verdad”</i>	254
<i>La falta de respeto y consideración</i>	257
<i>Los jueces y el proceso penal</i>	258
6.1.3.2 <i>La amenaza interna</i>	260
<i>La institución, los jefes, la División de Asuntos Internos</i>	260
<i>Los protocolos policiales</i>	264

6.2 La (des)confianza policial y la estructura social.....	266
6.2.1 La desconfianza policial se expresa de manera uniforme.....	266
6.2.2 La desconfianza policial no se expresa de manera uniforme.....	269
6.2.3 La desconfianza en la estructura social.....	271
6.2.3.1 <i>La desconfianza en los otros</i>	272
<i>El ciudadano-cliente interesado; el “tocapelotas”; el que no colabora</i>	272
<i>La clase social con menos recursos, los pobres, los “pintas”</i>	274
<i>Los delincuentes</i>	278
<i>Los jóvenes</i>	280
<i>La diversidad social y cultural</i>	281
<i>Los gitanos</i>	282
<i>Los “sudamericanos”</i>	283
<i>Los marroquíes y los negros</i>	284
<i>Las tendencias políticas</i>	285
6.2.3.2 <i>La desconfianza “interior”</i>	286
<i>La “Casa” y los mandos</i>	286
<i>Los compañeros</i>	288
6.2.4 La confianza en la estructura social.....	289
6.2.4.1 <i>La normalidad</i>	289
6.2.4.2 <i>La sociedad organizada</i>	291
6.2.4.3 <i>Las mujeres</i>	292
6.2.4.4 <i>Los mayores</i>	292
6.2.4.5 <i>El compañero</i>	293
7. La explicación de la (des)confianza policial en la ciudadanía.....	295
7.1 Factores individuales.....	297
7.1.1 La antigüedad en el ejercicio profesional.....	299
7.1.2 La formación y el trabajo en la calle.....	304
7.2 Factores ocupacionales y organizacionales.....	305
7.2.1 El servicio de adscripción.....	305
7.2.1.1 <i>El trabajo en la calle</i>	306
7.2.1.2 <i>Seguridad ciudadana. Patrullar en las calles</i>	307
7.2.1.3 <i>La Proximidad</i>	312
7.2.1.4 <i>El trabajo en dependencias policiales</i>	315
7.2.1.5 <i>Género, mujeres y trabajo en dependencias</i>	317
7.2.1.6 <i>Las especialidades policiales</i>	318
7.2.2 El clima laboral.....	320
7.3 Factores ecológicos.....	323
7.3.1 Los entornos percibidos como conflictivos.....	324
7.3.2 Lo rural y lo urbano. El campo y la ciudad.....	326

Capítulo 8. Discusión	331
8.1 Sobre la autoimagen de los policías y las imágenes policiales sobre la ciudadanía ·	331
8.1.1 La autoimagen de los policías	332
8.1.2 Las imágenes policiales sobre la ciudadanía	344
8.2 Las dimensiones de la (des)confianza policial y su expresión en la estructura social	353
8.2.1 La confianza. Definiciones y sentidos	353
8.2.2 La desconfianza. Definiciones y sentidos	357
8.2.3 Las prevenciones de la desconfianza policial	359
8.2.4 La expresión de la (des)confianza en la estructura social	368
8.3 La explicación de la (des)confianza policial en la ciudadanía	380
8.3.1 Rasgos individuales: la antigüedad y el género	381
8.3.2 Explicaciones organizacionales: el trabajo que se hace y el clima laboral	386
8.3.3 Explicaciones en clave ecológica: la percepción sobre la conflictividad del entorno y el trabajo en la ciudad y el trabajo en los entornos rurales	397
Capítulo 9. Síntesis y conclusiones	401
9. 1 Síntesis	401
9.2 Conclusiones	413
9.3 Limitaciones de la investigación y perspectivas futuras de continuidad	421
Bibliografía	425

Volumen II

Anexos

A1 Autorización del director general de la Policía	
A2 Regiones Policiales. RPPO y RPMN. Áreas Básicas Policiales, municipios y comarcas, 2019	
A3 Consentimiento informado para la participación en los grupos de discusión	
A3.1 Patrulleros	
A3.2 Dependencias	
A4 Transcripción de los grupos de discusión	
A4.1 RPPO. Dependencias	
A4.1 RPPO. Trabajo en la calle	
A4.3 RPMN. Dependencias	
A4.3 RPMN. Trabajo en la calle	

La confianza policial en la ciudadanía

Índice de figuras

I.1	La Dirección General de la Policía y la Prefectura de la Policía	p. 21
I.2	La Prefectura de la Policía	p. 22
I.3	La CSUCOC: Comisarías generales, divisiones y áreas centrales	p. 23
I.4	La CSUCOT: servicios territoriales	p. 28
I.5	La región policial	p. 30
I.6	El área básica policial	p. 30

Índice de tablas

I.1	Despliegue territorial de la PGME, por comarcas	p. 20
I.2	PGME. Regiones y áreas básicas policiales (comisarías de distrito)	p. 49
1.1	Fundamentos de la confianza y tipos de confianza	p. 67
1.2	Teorías de la confianza y variables asociadas	p. 73
4.1	Objetivos y preguntas de la investigación	p. 164
4.2	Región Policial Pirineo Occidental y Metropolitana Norte. Datos básicos 2019.	p. 189
4.3	Cataluña y regiones policiales Metropolitana Norte y Pirineo Occidental. Delitos y faltas 2015.	p. 189
4.4	Grupos de discusión. Características.	p. 192

La confianza policial en la ciudadanía

Resumen

La confianza es un atributo clave en cualquier relación social, también en la que se da a propósito de las interacciones policiales con la ciudadanía. Todo lo que puede esperarse de este tipo de relaciones —principalmente la confianza de la ciudadanía en la policía y la subsiguiente colaboración ciudadana con la policía— depende, en buena parte, de la confianza policial en la ciudadanía. La evidencia empírica disponible señala que la desconfianza es un elemento clave de la cultura policial y que también está relacionada con los niveles de confianza generalizada en el conjunto social.

Esta Tesis se propone (1) comprobar si lo que señala la literatura especializada sobre la confianza policial en la ciudadanía, que la desconfianza es un rasgo especialmente destacado en la personalidad policial, se puede aplicar a la policía catalana o, más concretamente, a la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra; (2) identificar las diferentes dimensiones de la (des)confianza policial y conocer cómo se expresa en la estructura social y (3) identificar las explicaciones que los agentes dan de la modulación de los niveles de confianza en la ciudadanía para establecer de qué depende la desconfianza.

El análisis del discurso policial registrado en grupos de discusión en los que participan policías adscritos a servicios territoriales (Seguridad Ciudadana) revela que, efectivamente, de acuerdo con la bibliografía en que se basa la investigación, los *mossos* se reconocen desconfiados respecto de la ciudadanía, más desconfiados que sus conciudadanos. Que la (des)confianza se organiza en base a una serie de prevenciones en las que destaca el riesgo de sufrir una agresión física, particularmente el riesgo de morir en acto de servicio, y que se expresa de manera no homogénea en la estructura social. Que la explicación policial de la (des)confianza articula elementos que hacen referencia a rasgos individuales de los policías, especialmente la antigüedad, por su relación con la experiencia; que remiten a aspectos organizacionales u ocupacionales, entre los que destaca el tipo de trabajo de que se hace, y que se relacionan con aspectos ecológicos, como la conflictividad percibida de determinados entornos y la diferenciación rural-urbano.

Palabras clave: confianza, cultura policial, desconfianza policial.

Resum

La confiança és un atribut clau en qualsevol relació social, també en la que es dona a propòsit de les interaccions policials amb la ciutadania. Tot allò que es pot esperar d'aquest tipus de relacions –principalment la confiança de la ciutadania a la policia i la subsegüent col·laboració ciutadana amb la policia– depèn, en bona part, de la confiança policial en la ciutadania. L'evidència empírica disponible assenyala que la desconfiança és un element clau de la cultura policial i que també està relacionada amb els nivells de confiança generalitzada al conjunt de la societat.

Aquesta Tesi es proposa (1) comprovar si allò que assenyala la literatura especialitzada sobre la confiança policial en la ciutadania, que la desconfiança és un tret especialment destacat en la personalitat policial, es pot aplicar a la policia catalana o, més concretament, a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra; (2) identificar les diferents dimensions de la (des)confiança policial i conèixer com s'expressa a l'estructura social i (3) identificar les explicacions que els agents donen de la modulació dels nivells de confiança en la ciutadania per establir de què depèn la desconfiança.

L'anàlisi del discurs policial registrat en grups de discussió en què participen policies adscrits a serveis territorials (Seguretat Ciutadana) revela que, efectivament, d'acord amb la bibliografia en què es basa la investigació, els mossos es reconeixen desconfiats respecte de la ciutadania, més desconfiats que els seus conciutadans. Que la (des)confiança s'organitza en base a una sèrie de prevencions entre les quals destaca el risc de patir una agressió física, particularment el risc de morir en acte de servei, i que s'expressa de manera no homogènia a l'estructura social. Que l'explicació policial de la (des)confiança articula elements que fan referència a trets individuals dels policies, especialment l'antiguitat, per la seva relació amb l'experiència; que remet a aspectes organitzacionals o ocupacionals, entre els quals destaca el tipus de treball que es fa, i que es relacionen amb aspectes ecològics, com la conflictivitat percebuda de determinats entorns i la diferenciació rural-urbà.

Paraules clau: confiança, cultura policial, desconfiança policial.

Abstract

Trust is a key attribute in any social relationship, also in the one that occurs regarding police interactions with citizens. Everything that can be expected from this type of relationship –mainly the public's trust in the police and the subsequent citizen collaboration with the police– depends, to a large extent, on the police's trust in the citizenry. The available empirical evidence indicates that mistrust is a key element of police culture and that it is also related to levels of generalized trust in society as a whole.

Firstly, this Thesis proposes (1) to verify if what the specialized literature indicates about police confidence in citizens, that mistrust is a particularly prominent trait in police personality, can be applied to the Catalan police or, more specifically, to the Police of the Generalitat-Mossos d'Esquadra. Secondly, its aim is to identify the different dimensions of police (mis)trust and know how it is expressed in the social structure. Finally, it attends to identify the explanations that the police officers give of the modulation of the levels of trust in the public in order to establish what distrust depends on.

The analysis of the police discourse recorded in discussion groups in which police officers assigned to territorial services participate reveals that, indeed, according to the bibliography on which the research is based, *Mossos* recognize themselves as distrustful of citizenship, more suspicious than their fellow citizens. (Dis)trust is organized on the basis of a set of preventions in which the risk of suffering a physical aggression stands out, particularly the risk of dying in the line of duty, and that it is expressed in a non-homogeneous way in the social structure. The police explanation of (dis)trust articulates elements which refer to individual traits of police officers, especially seniority, due to their relationship with experience; it refers to organizational or occupational aspects, amongst the type of work that is done stands out, and it is related to ecological aspects, such as the perceived conflict of certain environments and the rural-urban differentiation.

Keywords: trust, police culture, police distrust

“Hay muchas cosas en la vida que no pueden explicarse ni demostrarse mediante una serie de proposiciones. Hay que experimentarlas. Para aprender a nadar no sirven los tratados, hay que lanzarse a la piscina. Lo mismo puede decirse del lenguaje, que se aprende hablando y no con la gramática, y del ejercicio de cualquier otra ciencia. Sólo tras haber estado inmerso en estas prácticas, tras haber habitado en su universo simbólico, es posible reconocer su verdad”.

Juan Arnau, Wittgenstein y el coronavirus
El País, 17 de abril de 2020

INTRODUCCIÓN

Esta es una Tesis sobre la confianza policial en la ciudadanía. Más concretamente, sobre la confianza de la *Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra* (en adelante PGME) en la ciudadanía catalana.

La cuestión de la confianza es absolutamente crítica para el trabajo policial, porque se sitúa en el ámbito de las relaciones con la ciudadanía. Los poderes públicos en general y la policía en particular necesitan la colaboración ciudadana para llevar a cabo su trabajo y conseguir sus objetivos. Por eso, la relación con la ciudadanía es un factor clave en las políticas públicas de seguridad y, dentro de éstas, en la política policial.

La confianza es un atributo clave de cualquier relación, también de la que mantienen los ciudadanos y la policía. Una relación positiva, fructífera, entre la ciudadanía y la policía exige confianza mutua, es decir, los ciudadanos deben confiar en la policía y viceversa. Por el contrario, la falta de confianza en esta relación genera problemas de índole diversa que van desde la falta de colaboración ciudadana con la policía al trato inapropiado, injusto o violento por parte de los agentes cuando llevan a cabo intervenciones en las que interaccionan con la ciudadanía. Cuando los policías no confían en las personas con las que intervienen es menos probable que atiendan sus explicaciones o sus puntos de vista, o que acepten y promuevan la participación ciudadana en materia de seguridad; por otro lado, es más probable que las traten de manera inadecuada o irrespetuosa (Yang, 2015; Van Craen y Skogan, 2016). Cuando eso pasa, hay menos probabilidades de que el trabajo policial genere

a su vez confianza en las personas con las que esos policías intervienen y en las que presencian o acaban teniendo noticia de esas intervenciones.

En este sentido, la confianza de los policías en la ciudadanía está estrechamente vinculada en última instancia con la confianza de la ciudadanía en la policía. De ahí la importancia de su estudio para el funcionamiento de las organizaciones policiales y la política pública de seguridad, porque la confianza ciudadana en la policía es la base de su colaboración con ella.

La reflexión sobre los resultados de la investigación en que se basa esta Tesis pretende contribuir a saber más y a entender mejor esta dimensión tan relevante del comportamiento policial para el caso de la policía catalana.

Motivaciones y justificación de la Tesis

Soy policía desde hace más de 35 años y, desde los inicios de mi carrera profesional, he reflexionado con continuidad sobre la institución policial y sobre el trabajo policial.

Actualmente, soy intendente de la PGME, adscrito a la *Escola de Policia de Catalunya*, del *Institut de Seguretat Publica de Catalunya*, donde ejerzo funciones de coordinador. Desde 1987, he ocupado diferentes cargos de responsabilidad en policías municipales (Badalona y Sitges, en la provincia de Barcelona) y, desde 2007, en la Policía de la Generalitat, en la que he sido jefe de diversas comisarías del Área Metropolitana de Barcelona (Mollet del Vallès, Rubí y Terrassa) y de áreas centrales de la organización (Policía Administrativa y Planificación de Dispositivos).

Mientras he desarrollado esta carrera profesional, me licencié en Geografía (*Universitat de Barcelona*, 1994) y Sociología (*Universitat Autònoma de Barcelona*, 2002); obtuve el Máster de Políticas Públicas y Seguridad de la *Universitat Oberta de Catalunya* (2012) y un doctorado por la *Universitat de Barcelona* (2013), con una Tesis titulada *Policía y desarrollo urbano en la ciudad contemporánea*, en el marco del Programa “Geografía, planificación territorial y planificación ambiental”.

Mi proyecto académico ha girado siempre en torno a mi trabajo como policía y de esta reflexión sobre la policía a la que he hecho referencia se han derivado diversos estudios que se han publicado en forma de artículos y capítulos de libro sobre la aparición de las organizaciones policiales en las ciudades contemporáneas (Requena, 2000, 2001, 2013a), sobre la inmigración y la inseguridad (Requena, 2001b, 2007, 2008), sobre la tecnología y la policía (Requena, 2004), sobre la proximidad policial y la participación ciudadana en las políticas de seguridad (Requena, 2013b, 2014), o sobre la legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía (Requena, 2016). Esta Tesis sobre la (des)confianza policial en la ciudadanía es un jalón más en esta línea de reflexión sobre el ejercicio profesional en la policía.

Este estudio y los que le precedieron, especialmente la Tesis sobre la relación entre la policía y la ciudad, obedecen a razones de carácter general y a otras más concretas.

Entre las primeras, destaca el hecho de que me apasiona mi trabajo, el trabajo de policía. Creo firmemente que, junto con otros, el trabajo policial hace una contribución decisiva al bienestar de la ciudadanía y que el desarrollo de una sociedad democrática necesita del trabajo policial, pues, sin él, la protección de los derechos y las libertades de dicha ciudadanía no está garantizada. Desde esta convicción —desde la que no ignoro que el trabajo policial también puede provocar malestar, angustia y miedo, y, en ocasiones, incurre en violaciones de los derechos y las libertades que debería proteger—, me siento especialmente obligado a hacer una investigación como ésta, sobre la confianza policial en la ciudadanía. Es una obligación tanto moral como profesional.

Pienso que todo funcionario está obligado a hacer todo lo posible para mejorar el servicio público, especialmente los que, como en mi caso, tienen alguna responsabilidad organizativa. Por otro lado, con esta Tesis, con lo que pueda llegar a aportar para la comprensión y la mejora del trabajo policial, siento que devuelvo, si no todo, parte de todo lo que yo he recibido durante todos estos años de profesión, tanto por parte de mis compañeros en la policía, como por parte de los compañeros y profesores que he tenido en la Academia. Espero no defraudarlos, ni a unos ni a otros.

Más allá de esta obligación moral, hay también un interés práctico. Considero que una mejor comprensión de trabajo policial, de las actitudes y los comportamientos de los policías en su trabajo cotidiano, nos sitúa, tanto a mí como a las personas que tienen responsabilidades en la institución, en una mejor posición para llevar a cabo la empresa antes apuntada: mejorar el servicio público de seguridad y, en particular, el servicio policial. Sencillamente, desde esta posición uno se siente más capacitado para comprender y enfrentar los problemas –a mi juicio, los más delicados— que habitualmente se encuentra en el desempeño de la función directiva en la policía.

El interés por la cuestión de la confianza policial en la ciudadanía va más allá de la necesidad académica de cubrir la falta de estudios que hay sobre este tema –que la hay, como señalaré inmediatamente, en el próximo apartado de esta Introducción—. Este interés es un interés práctico porque, en primer lugar, la cuestión de la confianza policial en la ciudadanía está en el trasfondo de un buen número de aspectos del trabajo policial cotidiano, alguno de los cuales se manifiesta de manera problemática. En segundo término, porque la confianza policial es clave en la explicación del comportamiento policial que merece la confianza ciudadana (Van Craen y Skogan, 2016). En este sentido, el desarrollo de este proyecto proporcionaría evidencia empírica que podría ser aprovechada para llevar a cabo programas mejora de las organizaciones policiales y de la política pública de seguridad centrados en la relación entre la policía y la ciudadanía.

A pesar de las mejoras organizativas que se han producido en todas las policías en estos últimos años; a pesar de las enormes transformaciones y mejoras de rendimiento que ha inducido la incorporación de tecnología, la policía continúa siendo un “asunto de personas” (Schafer, 2013). La mayor parte de la actividad policial se basa en interacciones con la ciudadanía y los aspectos centrales de dicha actividad –la prevención del incivismo y la delincuencia, así como su relación con la calidad de vida y el bienestar de las comunidades— requieren que los policías, en su servicio, tengan contacto frecuente con personas que viven en dichas comunidades. En su desempeño profesional, los policías están investidos de una autoridad y unos poderes considerables (Kobler, 1975), los cuales coinciden con una responsabilidad igual de relevante hacia una ciudadanía que, en el fondo, es la que dota a la policía de tales derechos (Bittner, 1990; Klockars, 1985).

Desde esta perspectiva, el comportamiento de los agentes es absolutamente decisivo para el funcionamiento de las organizaciones policiales, pues, como ya se ha señalado, si se comportan de manera que la ciudadanía percibe como inapropiada o contraria a lo que espera de ellos —por ejemplo, en términos de respeto, integridad y profesionalidad— lo más probable es que confíen menos en ellos y, en consecuencia, no los apoyen y no colaboren con ellos. Esto, sin duda, es determinante para el éxito de las formas básicas de trabajo policial, como la policía de proximidad, que se basa, precisamente, en un contacto continuado con la ciudadanía (Trojanovicz y Bucquerouxet, 1998; Schafer, 2000).

Saber más sobre las actitudes policiales como la (des)confianza en la ciudadanía, sobre los factores que influyen en dichas actitudes y sobre sus implicaciones en la relación con ella podría servir para establecer medidas de alerta temprana, diseñar políticas de prevención y formación dirigidas a modular y neutralizar las actitudes más disfuncionales, y a potenciar las más convenientes.

Por otra parte, como he señalado antes, esta Tesis responde a motivos más concretos.

Una de las conclusiones principales de mi investigación sobre la policía y el urbanismo en la ciudad contemporánea fue que, ante una nueva experiencia de la inseguridad en las urbes en las que vivimos actualmente, las organizaciones han tenido que dar respuestas adaptativas en contextos sociales en los que su papel se ha visto cada vez más cuestionado y contestado. A mi juicio, la respuesta más relevante de este tipo es la actividad policial de proximidad, una función policial específica centrada en las relaciones con la ciudadanía. En realidad, esta función se desarrolla en el marco de un proyecto de legitimación de una institución que, a lo largo de la segunda mitad del siglo XX, se había ido *alejando* de las comunidades. Esta conclusión me llevó a interesarme por el tema de la legitimidad policial.

Desde que asumí responsabilidades de mando, he experimentado en varias ocasiones que los momentos más delicados en la vida de una organización policial tienen que ver con las crisis de su legitimidad y que esta legitimidad, el reconocimiento ciudadano del derecho a que la policía pueda llevar a cabo su cometido, tiene implicaciones muy concretas en el trabajo cotidiano de las personas que trabajan en ella. A partir de aquella conclusión y de esta experiencia, en los últimos años he hecho de la legitimidad policial objeto de mi interés

científico por la policía. Como explicaré enseguida, en la medida en que la confianza ciudadana en la policía es la base de la legitimidad policial, la confianza policial en la ciudadanía —la confianza de los policías en las personas con las que intervienen— es un elemento clave en la explicación de la legitimidad policial.

Por otra parte, esta Tesis es, también, la solución a la frustración que supuso no poder llevar a cabo un estudio sobre la legitimidad policial. En junio de 2016 presenté a la Prefectura de la Policía de la PGME un proyecto de investigación que tenía por objeto determinar dicha legitimidad a partir del caso de los *Mossos d'Esquadra* en la ciudad de Barcelona¹. El entonces jefe de la Prefectura, el *Major* Josep Lluís Traperó, autorizó la participación de la organización en el proyecto, de manera que facilitaba el acceso a la información necesaria para llevarlo a cabo². Sin embargo, lamentablemente, después de contar con la predisposición favorable del *Major*, el proyecto no pudo desarrollarse por falta de financiación, pues se basaba en una metodología cuantitativa que exigía recursos importantes para llevar a cabo el trabajo de campo. Esta imposibilidad me llevó a repensar el proyecto, a cambiar su perspectiva de análisis para centrarla, en lugar de en la ciudadanía, en el mismo campo policial, un terreno al cual, como policía, tenía un acceso a priori más fácil y cuyo abordaje no requería recursos que no estaban a mi alcance. Y así fue como pensé y diseñé la investigación en la que se basa esta Tesis, centrada en las visiones policiales sobre la ciudadanía.

Por último, y para acabar con este apartado de motivaciones, también debo decir que hago esta Tesis porque, aunque me siento muy orgulloso de ser policía, de dedicarme profesionalmente a lo que me dedico, no siempre me siento cómodo con todo lo que este trabajo representa. Pensar en estas cuestiones me ha llevado a desarrollar una visión escéptica y crítica sobre los colectivos y sobre su tendencia a convertirse muchas veces en

¹ Este proyecto estaba liderado por la Dra. Ester Blay, la directora de esta Tesis, y en el equipo también estaba el Dr. José María López Riba. Ambos son profesores de la Facultad de Derecho de la Universitat de Girona.

² Esta autorización fue reflejo de un ambicioso proyecto del *Major* Traperó que tenía como objetivo establecer complicidades con el mundo académico e incorporar la actividad científica al funcionamiento de la organización, para mejorarlo en beneficio de la ciudadanía. En sus primeras etapas, se logró que un grupo consolidado de investigación de la Universidad de Barcelona se interesase por este proyecto policial y se dispusiese a incorporar *mossos* para estudiar, en principio, el uso de la fuerza por parte de la policía y la legitimidad policial, temas estrechamente relacionados entre sí que eran de interés común, tanto para la Universidad como para la PGME. Lamentablemente, los sucesos de septiembre y octubre de 2017 en Cataluña dejaron en suspenso el avance de esta iniciativa del *Major* Traperó.

manadas –cuando no jaurías— que se mueven irreflexivamente. En tanto que ejercicio intelectual, esta Tesis –una tesis sobre la policía, sobre los *mossos d’esquadra*— no es una tesis sobre “los míos”. Confieso que siento un incómodo aprecio por algunos policías con los que, profesionalmente, comparto poco; policías cuyo comportamiento no refleja el ideal que yo persigo en mi ejercicio profesional y que, a mi juicio, se mueve en los límites de la honestidad. Pero no nos alineamos o sintonizamos con “los nuestros” por razones intelectuales o ideológicas. Me parece que esta afinidad crece en los rincones más oscuros de nuestra biografía. Sospecho que, muchas veces, eso que llamamos “los nuestros” constituye, en realidad, nuestra caricatura menos favorable. No me sorprende que los policías más razonables, los más íntegros, los más profesionales experimenten una cálida cercanía con los que no lo son tanto. Lo que pasa es que “los nuestros” nos llevan muchas veces a ser peores, porque, por mucho que no compartamos o, directamente, nos ofendan sus formas, sentimos que, en el fondo, estamos emocionalmente conectados a ellos. Y, en democracia y, particularmente, en el trabajo policial, las formas importan. Y mucho, hasta el punto de que me atrevería a decir, a esta altura de mi carrera, que lo más importante son las formas, porque son las formas las que, al fin y al cabo, nos permiten vivir en sociedad. En definitiva, hago esta Tesis para pensar en “los míos” –en un aspecto concreto de su trabajo, en su relación con la ciudadanía— al margen de esa conexión emocional que me une a ellos.

Antecedentes y descripción de la investigación previa en el tema

Los estudios sobre la confianza de los policías en sus conciudadanos son escasos. Ni en Cataluña ni en España se ha publicado trabajo alguno sobre esta temática y, en el panorama internacional, no hay ningún estudio de este tipo referido a alguna policía española.

A pesar de que cualquier relación deseable entre la ciudadanía y la policía exige confianza mutua, sorprende que la investigación científica en este ámbito se haya centrado, casi exclusivamente, en el primer término de esta ecuación, es decir en el estudio de la legitimidad policial y la confianza de la ciudadanía en la policía (véanse, por ejemplo, Tyler, 2008; Tankebe, 2013; Hough, Jackson y Bradford, 2013). En su estudio de la participación

ciudadana en el gobierno de las comunidades, Kaifeng Yang ha llamado la atención sobre este desequilibrio:

“Una teoría para la mejora de la confianza de la ciudadanía en el gobierno es incompleta sin una explicación de la confianza de los administradores en los ciudadanos porque la confianza es mutua y recíproca” (Yang, 2005: 273).

En esta Tesis, la confianza se entiende como una propiedad central de nuestras relaciones sociales, consecuencia de “la complejidad de un mundo que no es comprobable por uno mismo (...) en el que no hay más remedio que confiar o sospechar cuando el juicio de los expertos no es definitivo...” (Innerarity, 2004: 55). En este sentido, la confianza se concibe como un mecanismo de reducción de la complejidad social y de aumento de la tolerancia a la incertidumbre de una vida social que resulta imposible sin ella (Luhmann, 1996). En cierta manera contra pronóstico —pues nuestra evolución nos ha dotado de mecanismos psíquicos orientados a la identificación de situaciones, personas y cosas que deberían generarnos desconfianza—, la confianza se ha abierto paso a medida que las relaciones sociales se han ido haciendo cada vez más complejas (León, 2014), en entornos de incertidumbre en los que dichas relaciones se basan cálculos sobre la posibilidad de que otro u otros colaboraran con nosotros a pesar de que no tengan incentivos exógenos para hacerlo, como la posibilidad de ser sancionados por no cooperar (Herrerros, 2004).

Toda la bibliografía sobre la cultura policial señala la desconfianza como uno de los rasgos más característicos de la misma. En términos generales, la cultura es uno de los tres tipos de programación en el “software mental” que determinan los modos de pensar, sentir y actuar de todo ser humano³ (Hofstede, 2010). Desde esta perspectiva, la cultura es un “conjunto de patrones de pensamiento, emocionales y de actuación que distingue a cualquier grupo de personas de otro (...) que alberga en su interior unos valores (...) que conforman un set de moralidad configurador de la conciencia respecto a considerar qué es malo o qué es bueno; sucio o limpio; peligroso o seguro; prohibido o permitido, etc.” (Ibáñez, 2016: 415-416).

³ Los otros dos tipos de programación son la genética, responsable de la base etiológica universal de la naturaleza humana, y la personalidad, perfilado a partir de las experiencias personales que cada individuo tiene a lo largo de su vida (Ibáñez, 2016).

De alguna manera, la cultura profesional es un recurso que ayuda a los policías a gestionar y resolver las situaciones, tensiones y problemas que se encuentran habitualmente en su trabajo (ver, por ejemplo, Chan, 1977, y Reiner, 2000). En su trabajo cotidiano, los policías se enfrentan a dos tipos de tensiones (Paoline, 2003). Por un lado, las relacionadas con las amenazas y los riesgos externos, propios de su trabajo en las calles. Por otro, las tensiones que se originan en el seno de las organizaciones policiales, derivadas de las relaciones con los mandos y la inherente ambigüedad del trabajo policial. De acuerdo con este enfoque teórico, la cultura policial sería el “conjunto complejo de valores, actitudes, símbolos, normas y prácticas” que se manifiestan en el comportamiento cotidiano de los policías en el ejercicio de su función, “cuando reaccionan a las exigencias y situaciones que deben resolver, interpretadas a través de esquemas cognitivos y orientaciones incorporados en experiencias previas” (Reiner, 2000: 85).

Los primeros trabajos sociológicos sobre la policía se dedicaron a identificar los rasgos que definían la mentalidad y las maneras de proceder de los policías, cuestiones que, hasta los años 1950, estaban al margen del interés científico. En estos trabajos, autores como Jerome Skolnick (1966) y William Westley (1970), cuyas obras son consideradas el “*locus* clásico” para el estudio de la cultura profesional en la policía (Reiner, 2000: 87), trazaron las características básicas del llamado “modelo estándar” de cultura policial, derivadas de las particulares condiciones del trabajo policial. A pesar de las variaciones observadas en este modelo (véase, por ejemplo, Terpstra y Schaap, 2013), hay un consenso bastante generalizado en que hay una cultura policial universal que responde a dicho modelo estándar en el que, como se ha señalado, la desconfianza de los policías respecto de los que no lo son ocupa una posición central (Chan, 1997; Herbert, 1998; Reiner, 2000; Manning, 2007; Loftus, 2009).

Sin embargo, hay pocos trabajos que hayan estudiado específicamente este rasgo de la cultura policial: la (des)confianza de los policías en sus conciudadanos. Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, actualmente sólo hay dos trabajos de este tipo. Uno de ellos trata de explicar la confianza policial en el nivel macro del grado de confianza en el conjunto de la sociedad (Kääriäinen y Sirén, 2012). El otro, en cambio, adopta una perspectiva que podríamos calificar de micro, por cuanto explica la confianza a partir de un aspecto concreto

del trabajo policial: la relación de los policías con sus mandos en el seno de la organización en la que trabajan (Van Craen, 2016).

En primer lugar, la investigación empírica ha presentado la confianza policial en la ciudadanía como reflejo del nivel de confianza en el conjunto de la sociedad. A partir de los resultados de la Encuesta Social Europea entre 2002 y 2008, Juha Kääriäinen y Reino Sirén han comparado el nivel de “confianza generalizada” entre policías y otros encuestados en 22 países europeos (Kääriäinen y Sirén, 2012). La principal conclusión de su estudio es que la confianza generalizada de los policías es un reflejo bastante exacto del nivel de confianza de la sociedad en general, aunque los policías parecen confiar en los demás un poco menos que sus conciudadanos. Para estos autores, la confianza de los policías en la ciudadanía puede ser explicada a partir de los mismos factores que determinan la confianza generalizada en el conjunto de la sociedad y, a pesar de las diferencias que hay entre los policías de los diferentes países considerados⁴, no parece que la cultura policial tenga un impacto definitivo en la reducción de la confianza de los policías en la ciudadanía (Kääriäinen y Sirén, 2012: 286; ver también Warren, 2011).

Por otro lado, Maarten Van Craen ha estudiado la cuestión de la confianza policial en la ciudadanía y sus implicaciones en el trabajo policial desde la perspectiva de las relaciones laborales (*work relations approach*). Este enfoque articula conceptos clave de la teoría de la justicia procedimental⁵ con otras aportaciones de otras corrientes y disciplinas (Van Craen, 2016). Los conceptos clave en este estudio son el de confianza y el de justicia procedimental.

Este autor sostiene (1) que la confianza de los agentes de policía, tanto en sus mandos como en los ciudadanos, está relacionada con sus percepciones de justicia procedimental interna;

⁴ En Francia, Reino Unido y Suiza, la confianza de los policías en los ciudadanos es significativamente más baja que la del conjunto de la población de sus respectivos países.

⁵ Según esta teoría, desarrollada por el psicólogo social Tom Tyler, cuando las autoridades emplean procedimientos que son percibidos como justos por la ciudadanía —en función de la calidad de los procesos de toma de decisiones y la calidad del trato— las personas cooperan con las instituciones que esas autoridades representan porque consideran que es lo correcto. En este caso, los individuos tienden a autorregularse de acuerdo con unas normas y valores morales compartidos con la autoridad, asumiendo las obligaciones y responsabilidades relacionadas con esas normas y valores como aspectos de su propia motivación, y en consecuencia actúan respetando la Ley y a las autoridades encargadas de hacerla cumplir (Tyler, 1990; Tyler y Huo, 2003). A partir de esta perspectiva teórica, abundante evidencia empírica ha demostrado que cuando los procedimientos judiciales y policiales son considerados justos influyen de manera decisiva en la configuración de la confianza pública en las autoridades, independientemente de los resultados obtenidos e incluso a pesar de no ser favorables.

(2) que los niveles de confianza policial en la ciudadanía tienen un impacto directo en el trabajo policial, en el sentido de que la confianza en los mandos promueve conformidad con sus superiores y con las políticas de la organización, por un lado, y que la confianza en los ciudadanos promueve sensibilidad (*responsiveness*) y cooperación con ellos, por otro; y (3) que la justicia procedimental interna percibida por los agentes los orienta y los anima a orientar sus intervenciones con la ciudadanía según los principios de la justicia procedimental (Van Craen, 2016: 279).

Siguiendo la teoría institucional de la confianza generalizada de Rothstein y Stolle (2008), y trasladando su línea de pensamiento sobre la perspectiva ciudadana a la perspectiva policial, Van Craen asegura que las percepciones de los agentes sobre la justicia procedimental en el seno de su organización no sólo tienen un efecto “particularizado” sobre la confianza en las personas que los han tratado justa o injustamente; también tienen un impacto más “generalizado” sobre la confianza en otras personas. En otras palabras, “las percepciones de la justicia procedimental interna que tienen los agentes influyen no sólo en sus mandos, también en los ciudadanos” (Van Craen, 2016: 281).

Para los agentes, la conducta de los mandos en el ejercicio de sus funciones es un indicador muy potente del estándar moral de la sociedad en la que ellos desarrollan su trabajo. Como representantes cualificados de la Administración, se espera de ellos un comportamiento ejemplar, en todos los sentidos. Si no respetan la Ley, si no se comportan adecuadamente en su trato con los policías que dirigen, si no merecen su confianza, eso puede ser interpretado como una pista de que nadie merece confianza. Las prácticas de los mandos consideradas injustas por los agentes hacen que éstos acaben por centrar su atención en esas prácticas, o en otras similares, cuando están desarrollando su trabajo. Consecuentemente, eso los lleva a detectarlas y a observarlas con más frecuencia, lo que acaba por minar su confianza en la ciudadanía (Van Craen, 2016: 281). En definitiva, ello acabaría por generar “una antipatía y desconfianza generalizada hacia los otros” (Agnew, 1992: 61).

Los objetivos y la metodología

Esta investigación se plantea dos tipos de objetivos. Por un lado, un objetivo teórico, que es clarificar el concepto de confianza en el marco del trabajo policial y de las relaciones entre la policía y la ciudadanía. Esta clarificación pasa por identificar su conexión con otros conceptos que han articulado la explicación teórica del comportamiento policial, entre los que destaca el de cultura policial.

Por otro lado, se plantea tres objetivos relacionados con la parte empírica de la Tesis. En primer lugar, saber hasta qué punto los *mossos d'esquadra* confían en la ciudadanía. Hasta el momento, no hay ninguna referencia concreta de dicha confianza. Sí que disponemos de una referencia de la confianza de la policía española, considerada en su conjunto, en la ciudadanía: 5'10 en una escala de 0 a 10, en la que 0 es “no hay que ser demasiado confiado” y 10 es “se puede confiar en la mayoría de la gente”⁶ (Kääriäinen y Sirén, 2014: 285). No obstante, no disponemos de ninguna referencia sobre esta organización policial, sobre la PGME.

En segundo lugar, ver cómo se proyecta dicha (des)confianza en la estructura social. La ciudadanía no es una realidad homogénea y la expresión de la confianza policial se configura en función de variables —ejes de desigualdad social— como el género, la edad, la procedencia étnica o la clase social de las personas con las que los policías intervienen o pueden llegar a intervenir. Así pues, se trataría de responder a la siguiente pregunta: ¿cómo se manifiesta la (des)confianza policial en relación con los diferentes grupos sociales?

Finalmente, en tercer lugar, se trata de contribuir a identificar los factores que configuran la (des)confianza policial en la ciudadanía. El trabajo policial en Cataluña tiene lugar en un contexto social y cultural concreto, marcado por un momento político y económico como el actual. En otras palabras, el trabajo policial está influido por variables que modulan los niveles de confianza en la ciudadanía. En relación con este objetivo, se trataría de responder a la siguiente pregunta: ¿De qué depende la confianza policial en la ciudadanía?

⁶ Entre el resto de personas que respondieron la encuesta en España, es decir los no policías, la media era de 4'97. España forma parte del grupo de países, 8 de 22, en los que la confianza en los otros es ligeramente mayor entre los policías que entre los que no lo son. En el resto de países, 14 de 22, la confianza generalizada entre los policías es menor (Kääriäinen y Sirén, 2014).

En relación con la metodología, esta investigación ha partido de una revisión de la bibliografía disponible sobre el trabajo y la cultura policial, especialmente en todo lo relativo a la relación con la ciudadanía. Esta revisión ha privilegiado los trabajos relacionados con la confianza policial en la ciudadanía y la confianza ciudadana en la policía.

La aproximación empírica al objeto de estudio ha sido de carácter cualitativo y el material de análisis utilizado ha sido el discurso de los *mossos*, registrado en grupos de discusión. El discurso policial ha sido el medio a partir del cual se han buscado los esquemas de interpretación mediante los que los sujetos –en este caso, los policías— dan sentido a un ámbito de la experiencia –aquí, el de la relación con la ciudadanía—. Interesan tales esquemas porque son compartidos por todo el grupo social al que pertenece el individuo –el de los policías catalanes—, en tanto que son la condición para poder llegar a acuerdos sobre el sentido de las experiencias y las interacciones en las situaciones que viven en el transcurso de su trayectoria profesional, y para poder ser considerados miembros normales del grupo (Martín, 1997).

En estos grupos de discusión han participado agentes y mandos sin responsabilidades organizativas⁷ que prestan servicios policiales básicos, policías uniformados cuyo ámbito de actividad es la Seguridad Ciudadana⁸. Hay otros ámbitos de trabajo policial, otros tipos de policías que también interaccionan con la ciudadanía y cuya experiencia y perspectivas serían igualmente de interés para esta investigación, policías que trabajan en unidades de Investigación Criminal, de Orden Público o de Tráfico. No obstante, por razones de economía, la investigación se ha centrado en los primeros. Su discurso interesa especialmente porque el dominio de los policías uniformados es el más extenso, el que concentra el mayor número de efectivos en todas las organizaciones policiales. Por otra parte, también es el dominio profesional de más visibilidad, de ahí que se muestre como la ventanilla de acceso a los servicios policiales para la ciudadanía y que los policías que

⁷ Cabos y sargentos.

⁸ Cuando me refiera a ámbitos de trabajo policial, órganos policiales o a familias profesionales, como en este caso, los escribiré con mayúscula, para diferenciarlos de los conceptos que definen el objeto de cada ámbito. Así, la Seguridad Ciudadana es un ámbito de trabajo policial representado por la policía uniformada que patrulla las calles, mientras que la seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrollan los diferentes niveles del poder ejecutivo para asegurar la convivencia pacífica de la ciudadanía mediante la prevención del incivismo y la delincuencia, y la erradicación de la violencia en las vías y espacios públicos.

trabajan en él se encarguen, entre otras, de la función policial específicamente centrada en las relaciones con la ciudadanía: la proximidad. Particularmente, la elección de los policías de base como universo de estudio se justifica por el hecho de que son ellos los que, a través de la prestación finalista de servicios policiales, tienen un contacto constante y directo con la ciudadanía⁹.

A la hora de organizar los grupos de discusión se tuvo en cuenta la comisaría de adscripción de los policías y el lugar de trabajo que ocupan en dicha comisaría, ya que se parte de la idea según la cual las condiciones en las que los policías llevan a cabo su trabajo cotidiano determinan el grado de confianza de estos funcionarios en la ciudadanía. Se supone que estas dos variables –trabajar en una comisaría urbana o rural, o trabajar en la calle, patrullando, o en dependencias, sin apenas contacto con el público— determinan la concepción que los policías tienen de la ciudadanía y de los distintos grupos sociales que la componen.

El contexto de la investigación. La Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra

Como ya se ha señalado, la organización policial en la que va a tener lugar el trabajo de campo de esta investigación es la policía autonómica de Catalunya, la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra. En los dos subapartados siguientes se ofrecen, en primer lugar, los hitos más relevantes de la historia de la institución, desde sus antecedentes del siglo XVIII hasta su despliegue territorial actual, y, a continuación, los rasgos más destacados de su actual organización como policía integral, para mostrar a qué órganos están adscritos los policías que han formado parte de los grupos de discusión de esta investigación y qué tipo de trabajo llevan a cabo.

Creación, asunción de competencias y despliegue territorial

Aunque se haya celebrado recientemente el tricentenario de los *Mossos d'Esquadra*, lo cierto es que la actual policía de la Generalitat, con la misión constitucional de proteger el libre

⁹ En el caso de los mandos con responsabilidades organizativas, este contacto es mucho menos frecuente y no constituye la parte esencial de su trabajo.

ejercicio de derechos y libertades de la ciudadanía¹⁰, no tiene nada que ver con aquellas partidas de paisanos armados al servicio del rey borbón que aparecen en el primer cuarto del siglo XVIII. Desde luego, esta Tesis no se va a ocupar de la polémica que el origen de los *Mossos* ha suscitado tanto en la historiografía como en círculos políticos (Papell, 2005). Baste destacar que hay bastante consenso en que este origen se remonta al primer cuarto del siglo XVIII, con la movilización de partidas armadas de paisanos al servicio de Felipe V durante las dos guerras europeas que cambiaron el orden geopolítico de aquella época (Mas, 2014). Al final de la Guerra de Sucesión, en febrero de 1714, las tropas reales se vieron comprometidas por las revueltas que siguieron a las llamadas *quinzenades*, un impuesto real para el sostenimiento del esfuerzo bélico. Para defender los intereses del rey y reprimir y combatir las poblaciones que se negaron a pagar este tributo y opusieron resistencia armada, especialmente en la Cataluña interior, el Duque de Pópuli ordenó formar partidas de paisanos armados —*arreglaments de paisans*— (Serra, 2014). Poco más tarde, en 1719, se repitió esta movilización, cuando Felipe V se enfrentó a la Cuádruple Alianza: de nuevo, se armaron escuadras de catalanes para hacer frente a los franceses y los *carrasclats*, los seguidores del militar Pere Joan Barceló i Anguera, partidario de la casa de Austria que se alineó con el francés Duque de Berwick en la batalla contra el trono borbón.

Estas primeras movilizaciones tuvieron continuidad en el tiempo y se reorganizaron otras a partir de 1721, con funciones militares y policiales, con el fin de mantener el orden público en el Principado. Dichas funciones las siguieron llevando a cabo durante los siglos XVIII y XIX (Sales, 1962; Anguera *et al.*, 2005). Por este motivo, estas partidas se sitúan en el origen de las *Esquadres de Catalunya*¹¹ y se las ha considerado como la primera fuerza policial profesional que sirvió, en la segunda mitad del Setecientos, de modelo a otras que se formaron en el resto de territorio peninsular bajo el dominio de la corona¹². De esta manera, ha sido vista como un precedente de la policía moderna española (Curbet, 1983), aunque debe subrayarse que aquella fuerza no dejó de ser en ningún momento parte del Ejército, la columna vertebral del absolutismo borbónico (Ballbé, 1983).

¹⁰ Constitución española, artículo 104.

¹¹ Nombre oficial a partir de 1812, que recuperará la Generalitat de Catalunya en 1932 (Mas, 2004).

¹² Por ejemplo, la Compañía Suelta de Fusileros de Aragón, la *Companyia de Fusellers Minyons o Miquelets i Esquadres Valencianes*, los Escopeteros Voluntarios de Andalucía, las Compañías Sueltas de Fusileros Guardabosques Reales en Extremadura, Castilla y Navarra; los Miñones de Álava o los Migueletes de Guipúzcoa y Vizcaya (Sales, 1962; Anguera *et al.*, 2005).

Desde entonces, este instrumento de la monarquía borbónica ha ejercido papeles diversos y, como señala Pere Anguera, los *mossos* “han sido percibidos con valoraciones contrapuestas: herramienta de represión política, garantes de la paz en los campos, instrumento caciquil, héroes de epopeya, traidores a la patria, símbolo militar autóctono” (Anguera, 2005: 16).

Durante el siglo XIX, las *Esquadres* se alinearon con las tendencias carlistas de la época. Es por ello que, en 1864, dos de las cuatro diputaciones catalanas pidieron su disolución habida cuenta de la represión que ejercieron sobre los liberales (Bosch, 2018). En 1892, el catalanismo político empezó a reivindicar, más que a los *Mossos*, las competencias de seguridad y en la 13ª base de Manresa se establecía “*La conservació de l'ordre públic i seguretat interior de Catalunya estaran confiades al sometent, i per al servei actiu permanent es crearà un cos semblant als de Mossos d'Esquadra o la Guàrdia Civil. Dependran en absolut, totes aquestes forces, del poder regional*”¹³. No obstante, la polémica posición del cuerpo volvió a ponerse de manifiesto poco más tarde, en septiembre de 1917, cuando la *Mancomunitat* volvió a pedir, aunque sin éxito, su disolución definitiva¹⁴.

En 1931, la Generalitat republicana recuperó las *Esquadres de Catalunya* como fuerza de orden público basando su legitimidad no en su origen borbónico y su servicio a la monarquía absolutista, sino en el mito que identificaba a los *Mossos* con la catalanidad y las instituciones democráticas (Árbol, 2014). Durante el período republicano, la percepción de los *Mossos d'Esquadra* no fue menos problemática debido al papel que debió jugar en un panorama social y político marcado por las tensiones de la época. Si, por un lado, suscitaba la animadversión de los anarquistas, también fue un símbolo de catalanidad para otros sectores de la población (Bosch, 2018).

Durante el golpe de estado de 1936, los *Mossos* permanecieron al lado de la Generalitat y, en 1939, con el triunfo de los militares sublevados, el cuerpo fue disuelto. En 1950, once

¹³ Nombre con el que se conoce el documento *Bases per a la Constitució Regional Catalana*, aprobado el 27 de marzo de 1892 por la primera Asamblea de Manresa de la Unión Catalanista, una coordinadora de diversas asociaciones catalanistas del momento. Se lo considera el primer proyecto concreto de autogobierno – autonomista, no independentista—, planteado desde Cataluña (Costafreda, 1996).

¹⁴ La *Mancomunitat* de Cataluña fue una institución que, entre 1914 y 1923-25, agrupó las cuatro diputaciones catalanas. Aunque en su formulación inicial debía tener funciones puramente administrativas, paralelas a las de las propias diputaciones, acabó teniendo una marcada relevancia política en su momento. De alguna manera, a raíz de su reconocimiento por parte del Estado español, se ha considerado una expresión de la personalidad y la unidad territorial de Cataluña desde 1714.

años después de su disolución, fue restituido con una dotación de tan solo 40 efectivos¹⁵, pero como un organismo de nueva planta, que no representaba una continuidad con el anterior (Cardona, 2005). El decreto que los rehabilitaba los instituía al servicio de la Diputación de Barcelona, con funciones no policiales y bajo la jurisdicción militar.

En noviembre de 1977, dos años después de la muerte del Franco, el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, en Barcelona, cuando aún no se había constituido democráticamente, acordó solicitar la sustitución de la menguante dotación de la Guardia Civil en el municipio por los *Mossos d'Esquadra*. En esta iniciativa se ha visto la asociación que amplios sectores de la población del momento hacía entre los *Mossos d'Esquadra* y la República y el catalanismo (Bosch, 2018).

A partir de las primeras elecciones al *Parlament de Catalunya*, en 1980, se abrió la posibilidad de desarrollar las previsiones del Estatuto de Autonomía de 1979. En relación con la asunción de nuevas competencias en materia policial, el nuevo gobierno de Jordi Pujol tuvo que enfrentar y resolver un dilema: asumir la dirección de la policía estatal —que era la opción del presidente Josep Terradellas— o crear un cuerpo policial nuevo.

Se optó por la segunda opción y, a inicios de 1980, el presidente de la Generalitat solicitó al Ministerio del Interior la transferencia de la sección de los *Mossos d'Esquadra* adscrita a la Diputación de Barcelona, integrada, entonces, por 75 hombres. Dicha transferencia se produjo el 25 de octubre, mediante el Real Decreto 2579/1980.

El 14 de julio de 1983 se aprobó la *Llei 19/1983*, de creación de la Policía Autonómica de la Generalitat de Catalunya, una ley de artículo único que creaba la policía de la Generalitat de acuerdo con lo que preveía el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de 1979. Así mismo, por medio de una disposición adicional, establecía que el *Cos de Mossos d'Esquadra* era el núcleo inicial de esta nueva policía.

A partir de este momento, se abrió el camino hacia la sustitución de las policías estatales por parte de la policía autonómica, que se acabó produciendo en 2008. Antes, sin embargo, el

¹⁵ En 1938, el cuerpo contaba con un millar de efectivos (Bosch, 2018: 46).

Estado legisló en materia de seguridad pública y policía restringiendo y condicionando claramente las funciones que habrían de desarrollar los *Mossos d'Esquadra* en el nuevo modelo policial, algunas de las cuales perduran hasta nuestros días. Así, la Ley orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad, limitaba las funciones de las policías autonómicas (art. 38), establecía que sus mandos debían proceder de los cuerpos estatales de policía o del Ejército (art. 43) y que, en caso de intervenciones conjuntas, serían los mandos de los cuerpos estatales los que las dirigirían (art. 46).

Cuando se aprobó esta ley, el cuerpo de *Mossos d'Esquadra* ocupaba un lugar ciertamente marginal en el aparato policial español en lo que a efectivos se refiere. En 1987, la Guardia Civil contaba con 65.000 efectivos; la Policía Nacional, con 50.000; y el Cuerpo Superior de Policía, en proceso de integración al Cuerpo Nacional de Policía, con 9.000. Los ayuntamientos tenían a su servicio unos 65.000 agentes. La Ertzaintza contaba con unos 700 y los *Mossos d'Esquadra*, con sólo 370 (Bosch, 2018: 78-79).

Los años que siguieron fueron años de parálisis en el desarrollo de la policía autonómica catalana, en los que los *Mossos* se limitaron a vigilar edificios e instalaciones. Después de los Juegos Olímpicos de Barcelona (1992) en los que la policía autonómica se encargó de la vigilancia de algunas instalaciones –como el Centro de Alto Rendimiento de Sant Cugat del Vallès o el Instituto Nacional de Educación Física de Cataluña, en Barcelona—, algunas residencias y la sede del tiro olímpico, en la Escuela de Policía de Mollet del Vallès, la Generalitat inició la negociación que abrió paso al despliegue territorial de su policía.

En junio de 1993, el Partido Socialista Obrero Español ganó las elecciones generales y llegó al gobierno de España. El hecho de que no obtuviera mayoría absoluta confirió al partido *Convergència i Unió*, que gobernaba en Cataluña, una posición que aprovechó para avanzar, ahora sí, en materia de autogobierno y seguridad pública. La entonces consejera Maria Eugènia Cuenca encontró en Madrid una coyuntura favorable: el magistrado Juan Alberto Belloch, de Jueces para la Democracia, era el titular de la cartera de Interior y el catalán Amadeu Recasens, quien poco más tarde sería director de la *Escola de Policia de Catalunya*, era el director del Gabinete de Prospectiva y Estudios del Ministerio. Ello facilitó la consecución de responsabilidades reales en el mantenimiento de la seguridad por parte de la

Administración autonómica gracias a una lectura favorable, menos restrictiva, del Estatuto de Autonomía (Bosch, 2018).

En la negociación con el Estado, la Generalitat de Catalunya retomó el dilema que se planteó en los años 1980, sobre la conveniencia de que el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil en Cataluña pasasen a estar bajo su mando o que la Generalitat pudiese substituir en el territorio a los efectivos de las policías estatales por *mossos*. La entonces secretaria de Estado para la seguridad, la magistrada Margarita Robles, propuso la segunda alternativa y Cuenca la aceptó a cambio de las partidas presupuestarias necesarias para llevar a cabo tal substitución, en lo que ha sido considerado un hito histórico en el desarrollo del autogobierno catalán y, más concretamente, en el desarrollo del modelo policial de la comunidad autónoma. El acuerdo de ambas administraciones se formalizó en la Junta de Seguridad de Cataluña de 19 de octubre de 1994 (Bosch, 2018).

Poco antes, el 11 de julio de 1994, el *Parlament* de Cataluña aprobó por unanimidad la *Llei* 10/1994, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, con la intención de “potenciarla” después de constatarse su “notable aceptación social” después de su creación, 10 años antes. Esta Ley, todavía en vigor, fue el marco jurídico para el desarrollo y el funcionamiento de la policía de la Generalitat en sus primeros años de despliegue territorial, el cual estaba a punto de iniciarse.

Inmediatamente después, en noviembre de este mismo año, se inició el despliegue territorial del *Cos de Mossos d'Esquadra* en la comarca barcelonesa de Osona, que concluyó, como ya se ha señalado, en noviembre de 2008, quince años después, con la asunción de competencias plenas –también en materia de investigación criminal—, en las comarcas del Camp de Tarragona y Terres de l'Ebre (tabla I.1)¹⁶.

¹⁶ En este proceso también hay que destacar el traspaso de competencias en materia de policía de tráfico, en 1997, como resultado también de unas elecciones generales, las de 1996, en las que el Partido Popular ganó sin conseguir mayoría absoluta, lo que llevó a su líder, José María Aznar, a pactar dicho traspaso. Este acuerdo, conocido como “Pacto del Majestic”, el hotel de Barcelona en el que se fragó, se consideró especialmente trascendente en su momento, por cuanto equivalía, de hecho, a la desaparición de guardias civiles de las carreteras catalanas, con lo que ello suponía desde el punto de vista simbólico.

Tabla I.1 Despliegue territorial de la PG-ME, por comarcas (1994-2008).

Comarca	año
Osona	1994
Ripollès, La Selva	1995
Garrotxa, Baix Empordà	1996
Gironès, Pla de l'Estany, Alt Empordà, Cerdanya	1997
Berguedà, Solsonès, Alt Urgell, Segarra, Urgell	1998
Pallars Sobirà, Vall d'Aran, Alta Ribagorça, Pallars Jussà, La Noguera, Segrià, Pla d'Urgell, Garrigues	1999
Vallès Oriental, Bages	2001
Vallès Occidental	2002
Maresme	2002-2003
Barcelonès-L'Hospitalet de Llobregat, Badalona-Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet	2003
Anoia	2004
Barcelonès-Barcelona	2005
Vallès Occidental-Baix Llobregat	2006
Baix Llobregat, Alt Penedès, Garraf, Baix Penedès	2007
Tarragonès, Alt Camp-Conca de Barberà, Baix Camp-Priorat, Baix Ebre, Montsià, Terra Alta-Ribera d'Ebre	2008

Elaboración propia

El organigrama actual: la Prefectura de policía, los servicios centrales y los servicios territoriales

Actualmente, la PGME depende directamente de la Dirección General de la Policía del Departamento de Interior de la Generalitat de Cataluña (DGP)¹⁷. La persona titular de esta dirección general dirige e inspecciona el *Cos de Mossos d'Esquadra* de acuerdo con la dirección superior de otras autoridades de Interior.

La Prefectura de la Policía, el órgano policial de dirección estratégica y mando operativo de la policía de la Generalitat, es un órgano de la DGP, junto con otros cinco: el Gabinete del director, el Servicio de Asesoramiento Jurídico (SAJ), la Comisaría General de Relaciones Institucionales, Prevención y Mediación (CGRIPM), la División de Evaluación de Servicios

¹⁷ El organigrama de la PGME y su relación de dependencias de la Dirección General de la Policía están establecidas en el *Decret* 415/2011, de 13 de diciembre, de estructura de la función policial de la Dirección General de la Policía. Por otro lado, véase https://mossos.gencat.cat/ca/els_mossos_desquadra/organitzacio/organigrama/. [Consulta 18 de enero de 2022].

(DAS) y la División de Asuntos Internos (DAI)¹⁸. Aunque son policiales, estos tres últimos órganos no dependen de la Prefectura de la Policía (Figura I.1).

Figura I.1 La Dirección General de la Policía y la Prefectura de la Policía



Elaboración propia a partir del *Decret* 415/2011, de 13 de diciembre, de estructura de la función policial de la Dirección General de la Policía (Nota: de ahora en adelante, los nombres de los órganos aparecen en catalán).

A nivel organizativo, la PGME se estructura en ocho niveles: la Prefectura de la Policía, la comisaría superior de coordinación, la comisaría general, la región policial, la división, el área, la unidad y el grupo. Cada nivel organizativo integra uno o varios órganos situados en el nivel inmediatamente inferior.

Como se ha señalado ya, la Prefectura de la Policía es el máximo órgano policial y está dirigido, desde diciembre de 2021, por el comisario Josep Maria Estela¹⁹.

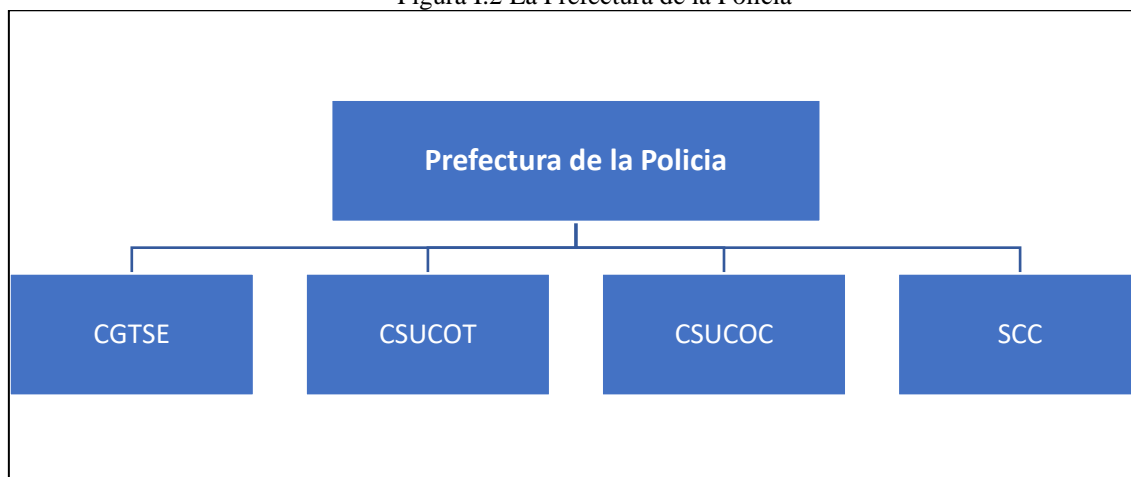
De la Prefectura de la Policía dependen la Comisaría de Coordinación Superior Territorial (CSUCOT), la Comisaría de Coordinación Superior Central (CSUCOC) y la Comisaría

¹⁸ Para tener detalle de las funciones que desarrollan estos órganos y otros que se citan en este apartado a partir de este punto, véase el *Decret* 415/2011.

¹⁹ Desde la entrada en vigor del *Decret* 415/2011, mientras no ha habido ninguna persona con la categoría de mayor, la Prefectura de la Policía ha sido dirigida por funcionarios de la categoría de comisario, nombrados comisarios jefe (*comissari en cap*) por la persona titular del *Departament d'Interior*. Han sido jefes de la Prefectura el comisario Josep Milán (2011-2013), el comisario Josep Lluís Trapero (2013-2017), comisario Ferran López (2017-2018), el comisario Miquel Esquiús (2018-2019), el comisario Eduard Sallent (2019-2020), el mayor Trapero, restituido en su cargo en noviembre de 2020 hasta diciembre de 2021, y el comisario Josep Maria Estela.

General Técnica de Planificación de la Seguridad (CGTSE) y la Sala Central de Mando (*Sala Central de Comandament, SCC*) (Figura I.2).

Figura I.2 La Prefectura de la Policía



Elaboración propia a partir del *Decret* 415/2011, de 13 de diciembre, de estructura de la función policial de la Dirección General de la Policía.

Las comisarías superiores de coordinación integran las comisarías generales, divisiones y las regiones policiales, a las que corresponde el mando y la coordinación operativa de las unidades centrales y territoriales.

Resumiendo, la CSUCOT integra lo que se conocen como los “servicios territoriales”, mientras que de la CSUCOC dependen los “servicios centrales”.

Por otra parte, la CGTSE tiene entre sus cometidos principales dar apoyo a la Prefectura a través del diseño de programas y planes de seguridad; de la formulación de propuestas estratégicas y operativas para hacer frente a problemas de seguridad; del establecimiento de sistemas de dirección de la actividad policial, así como de pautas y criterios de relación y coordinación interpolicial; o de la determinación y gestión de las necesidades en materia de recursos humanos y materiales²⁰.

Finalmente, la SCC es la encargada de proponer los procedimientos de trabajo a aplicar en la actividad de todas las salas de mando; coordinar y supervisar las operaciones de dichas

²⁰ Esta descripción de las funciones de este órgano, así como todas las que siguen, provienen del *Decret* 415/2011, de 13 de diciembre, de estructura de la función policial de la Dirección General de la Policía.

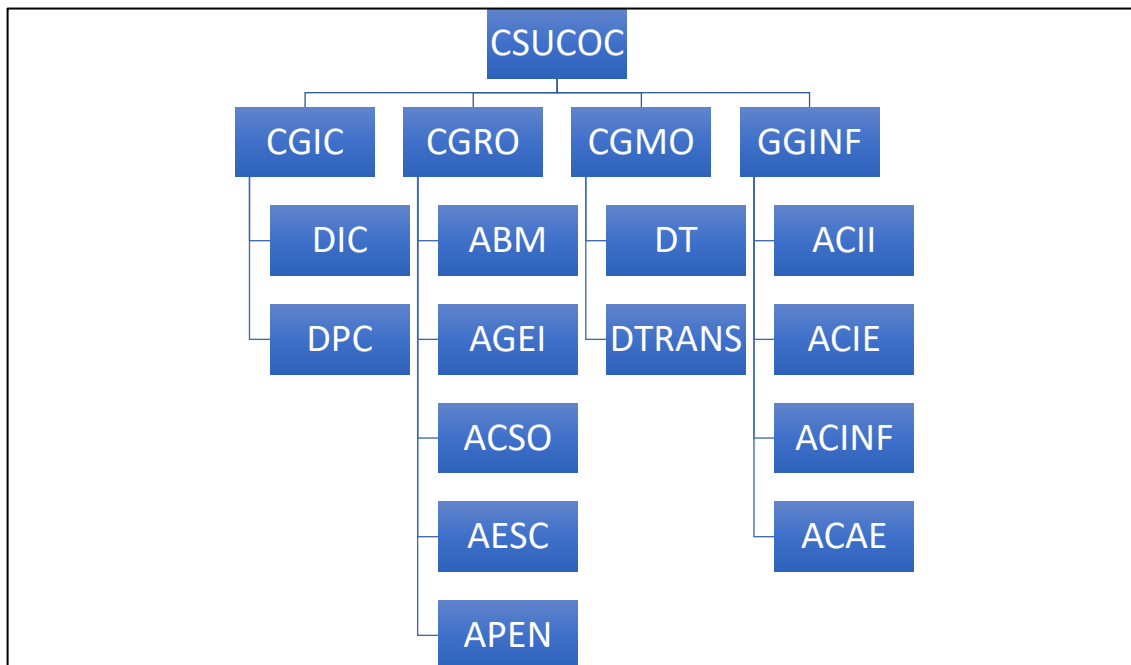
salas; identificar necesidades organizativas y proponer soluciones y medidas tecnológicas para garantizar la coordinación de la PGME y otros operadores de la seguridad pública, incluidos los operadores privados; actuar como enlace operativo con otros cuerpos policiales y con los operadores que intervienen en el ámbito de las emergencias; o de comunicar las incidencias relevantes a las personas responsables de la Dirección General de la Policía y a los mandos de la PGME, entre otros cometidos.

La CSUCOC: los servicios centrales, las especialidades policiales

La CSUCOC integra los llamados “servicios centrales”, la actividad de los cuales tiene como ámbito de referencia el conjunto del territorio de Cataluña o el conjunto de la organización.

De esta comisaría superior dependen la Comisaría General de Investigación Criminal (CGIC), la Comisaría General de Recursos Operativos (CGRO), la Comisaría General de Información (CGINF) y la Comisaría General de Movilidad (CGMO) (Figura I.3).

Figura I.3 CSUCOC. Comisarías generales, divisiones y áreas centrales



Elaboración propia a partir del *Decret* 415/2011, de 13 de diciembre, de estructura de la función policial de la Dirección General de la Policía.

Este órgano de la Prefectura de Policía tiene como misión principal la dirección operativa, la coordinación y la supervisión de las comisarías generales. Así mismo, es el encargado de impulsar el trabajo de estos órganos en coordinación con las unidades territoriales; de garantizar que los dispositivos de seguridad que se ponen en marcha en toda la organización dispongan de la información necesaria y generen conocimiento sobre la seguridad; o determinar el mando policial que debe dirigir un operativo que requiera de la actuación conjunta de servicios centrales y territoriales.

La Comisaría General de Investigación Criminal (CGIC) integra órganos dedicados a la investigación avanzada, centrada en la investigación de la delincuencia especializada y organizada, y en el establecimiento de criterios técnicos a las unidades de investigación básica. De ella dependen dos divisiones, la División de Investigación Criminal (DIC), con áreas de investigación centrales y áreas de investigación descentralizadas a nivel regional (AIC, y la División de Policía Científica (DPC).

En los servicios centrales de investigación se trabaja sobre los hechos delictivos más graves, que tienen un mayor grado de especialización o complejidad y que responden a un patrón geográfico que trasciende la escala local y tienen un carácter nacional o internacional (homicidios, secuestros y extorsiones, agresiones sexuales, determinadas formas de delincuencia patrimonial, crimen organizado, delincuencia económica). Además, en este ámbito desarrollan su actividad las áreas altamente especializadas en el campo de la criminalística (balística, trazas instrumentales; documentoscopia y grafoscopia; análisis químicos, toxicológicos, biológicos y genéticos) y de la identificación policial (inspecciones oculares, dactiloscopia, reseñas fotográficas).

Las áreas centrales que dependen de la Comisaría General de Recursos Operativos (CGRO) configuran el ámbito de trabajo policial cuya misión es dar apoyo a otros órganos que son los responsables de la gestión integral del incidente o del dispositivo de que se trate.

El Área de Brigada Móvil (ABM) está especializada en el mantenimiento del orden con ocasión de acontecimientos que congregan a un número relativamente grande de personas. Realizan sus funciones en concentraciones y manifestaciones, y en grandes eventos de carácter cultural o deportivo. También en casos de calamidad o catástrofe pública. Junto a

ésta, hay otras áreas que tienen funciones diversas, altamente especializadas, que, como se ha dicho, siempre dan apoyo de órganos territoriales.

El Área de Desactivación de Artefactos Explosivos TEDAX-NRBQ (ATEDAX) tiene la función de desactivar o neutralizar cualquier tipo de artefacto explosivo que suponga un riesgo para la seguridad, sea químico, biológico o nuclear. Los policías que trabajan en este ámbito también se dedican al análisis de los artefactos o de sus restos, y a la elaboración de informes sobre sus características o su preparación.

El Área del Grupo Especial de Intervención (AGEI) desarrolla su trabajo en incidentes o dispositivos en los que, por el riesgo que entrañan o por su complejidad, precisan del concurso de policías de muy especial cualificación.

El Área de Escoltas (AESC) se ocupa de la seguridad y la protección de determinadas personas de relevancia política e institucional.

En esta comisaría general también hay un área central que agrupa especialidades policiales de apoyo operativo, el Área Central de Apoyo Operativo (ACSO): la de subsuelo y espacios confinados, la unidad canina, la que desarrolla actividades acuáticas y subacuáticas, la de montaña, y la unidad de medios aéreos (helicópteros).

En todos los casos, la función de estos órganos centrales es siempre la misma: dar apoyo a otros dentro de la misma organización. Por ejemplo, en los dispositivos que se diseñan con motivo de la organización de reuniones o acontecimientos de especial relevancia pública, como pudieran ser una cumbre política o un congreso internacional, las unidades caninas y de subsuelo comprueban que los espacios afectados están libres de amenazas en lo que se conoce como trabajo de requisa. Las unidades de orden público mantienen las requisas (aseguran que nadie tiene acceso a los espacios considerados ya seguros) y toman posiciones en prevención de eventuales amenazas. Las unidades especiales de intervención hacen lo mismo para intervenir en caso necesario, cuando la amenaza es especialmente grave o especializada. Las unidades de medios aéreos monitorizan desde el aire toda la actividad que se desarrolla alrededor del área en la que tiene lugar el acontecimiento en cuestión. Las unidades de protección de personalidades establecen su propio dispositivo, centrado en

personas específicas y la prevención de riesgos asociados a su asistencia, etc. Siempre, todas estas unidades se subordinan al mando responsable del dispositivo, el que tiene a su cargo la seguridad de dicho acontecimiento. Este mando, por lo general integrado en un órgano territorial, es el que establece los objetivos generales del dispositivo y las líneas básicas de actuación en los diferentes ámbitos de trabajo policial. Por su parte, los mandos de las diferentes especialidades de apoyo se ocupan de traducir técnicamente las directrices recibidas y dar cumplimiento a los requerimientos que el mando que dirige el dispositivo establezca en cada caso.

El Área Penitenciaria (APEN) se encarga de la vigilancia y la protección de centros penitenciarios en Cataluña, así como del traslado de personas internas en estos establecimientos y de representación de la PGME ante otras instituciones y organismos relacionados con este entorno.

En la Comisaría General de Información (CGINF) se dan todas las actividades que tienen que ver con la investigación y la persecución de las conductas que suponen una amenaza o atentan contra el ejercicio individual o colectivo de las libertades, la paz y la cohesión social.

Las áreas centrales que desarrollan sus funciones en este ámbito del trabajo policial —las áreas centrales de Información Interior y Exterior (ACII y ACIE), el Área central de coordinación de las unidades de información descentralizadas a nivel regional (AINF) y el Área Central de Análisis Estratégico (ACAE)— tienen por objeto el análisis y la investigación todos aquellos fenómenos que conforman lo que podría denominarse la conflictividad socio-política, es decir la asociada a las manifestaciones delictivas de dicha conflictividad: el terrorismo, las alteraciones graves del orden público que se dan con motivo de manifestaciones ciudadanas y, en general, todas aquellas que tienen una motivación política.

Finalmente, la Comisaría General de Movilidad (CGMO), con las divisiones de Tráfico (DT) y Transporte (DTRANS).

La División de Tráfico se ocupa de la vigilancia, el control, la disciplina y la regulación del tráfico y el transporte en las vías públicas de carácter interurbano²¹. Además, se encarga de otras funciones como la aplicación de medidas de restricción del tráfico, la elaboración de informes técnicos e informes previos a la concesión de autorizaciones administrativas en materia de tráfico y transportes, y la elaboración de atestados por accidentes de tráfico o la elaboración de estudios de accidentalidad.

La División de Transporte representa a la PGME ante instituciones y organizaciones públicas y privadas relacionados con el ámbito de los transportes aéreos, urbanos, portuarios, ferroviarios y viario; lleva a cabo dispositivos policiales en relación con problemas de inseguridad en el contexto del transporte público; y asegura la coordinación con las regiones policiales en operaciones de este tipo.

La CSUCOT: los servicios territoriales, la seguridad ciudadana

La CSUCOT es el órgano de dirección y coordinación operativa de todas las unidades territoriales de la PGME, el responsable de asegurar la consecución de los objetivos generales a nivel territorial, mediante la prevención y la persecución de infracciones penales y administrativas.

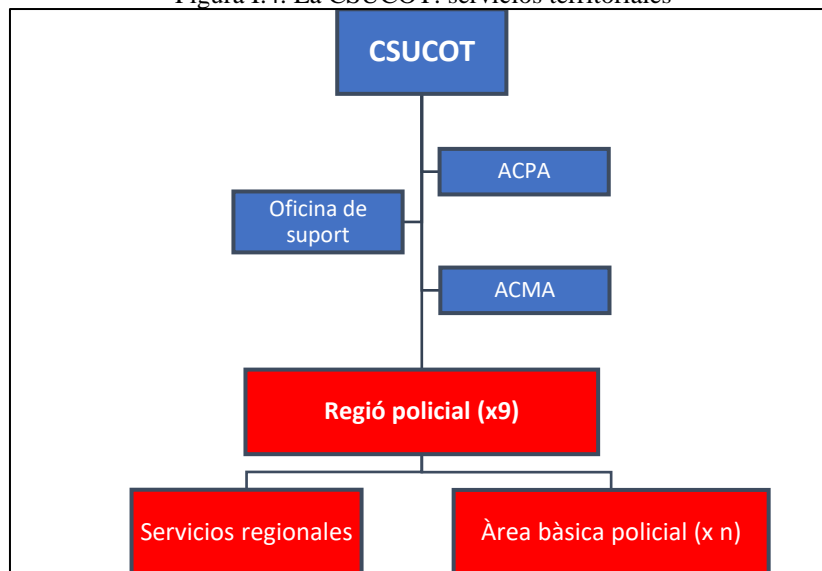
De esta comisaría superior de coordinación dependen una Oficina de Apoyo (*Oficina de Suport*), dos áreas centrales (la de Policía Administrativa, ACPA, y la de Medio Ambiente, ACMA) y las nueve regiones policiales (figura I.4), que constituyen, de hecho, el despliegue territorial de la PGME.

De acuerdo con la *Llei 4/2003*, de ordenación de sistema de seguridad pública de Catalunya, el mapa policial catalán organiza el territorio de la comunidad autónoma en áreas básicas

²¹ En vías urbanas, la policía competente en materia de tráfico es la policía local.

policiales (ABP) y en regiones policiales (RP). Concretamente, en nueve regiones: tres metropolitanas (Barcelona, Norte y Sur), la de Girona, la del Pirineo Occidental, la de Ponent, la Central, la del Camp de Tarragona y la de Terres de l'Ebre.

Figura I.4. La CSUCOT: servicios territoriales



Elaboración propia

Organizativamente, en la PGME, una región policial es una agrupación de áreas básicas policiales (ABP) (Tabla I.2). Desde la región se dirige, se impulsa y se controla la actividad policial que se lleva a cabo en las ABP que dependen de ella. En la sede de cada región – que está en el edificio de una de sus ABP—, se sitúan servicios de apoyo logístico y especialidades policiales que, por sus características, trascienden el ámbito de las ABP: el servicio de administración regional, en el que trabaja personal no policial; las áreas regionales de recursos operativos, tráfico e investigación criminal; y las unidades de información, policía administrativa y proximidad y atención a la ciudadanía. En todos estos servicios se lleva a cabo la gestión descentralizada de servicios técnicos y administrativos centrales (Figura I.5)

En las ABP de la PGME se prestan servicios policiales básicos para la atención primaria de las demandas de prevención y seguridad ciudadana, así como de investigación de primer nivel o nivel básico. En una ABP puede haber una o varias comisarías. Cuando hay varias, una de ellas es la principal y la otra u otras son comisarías de distrito (CD), las cuales

dependen orgànicament de la principal, aunque disposen de amplios margenes de autonomia operacional.

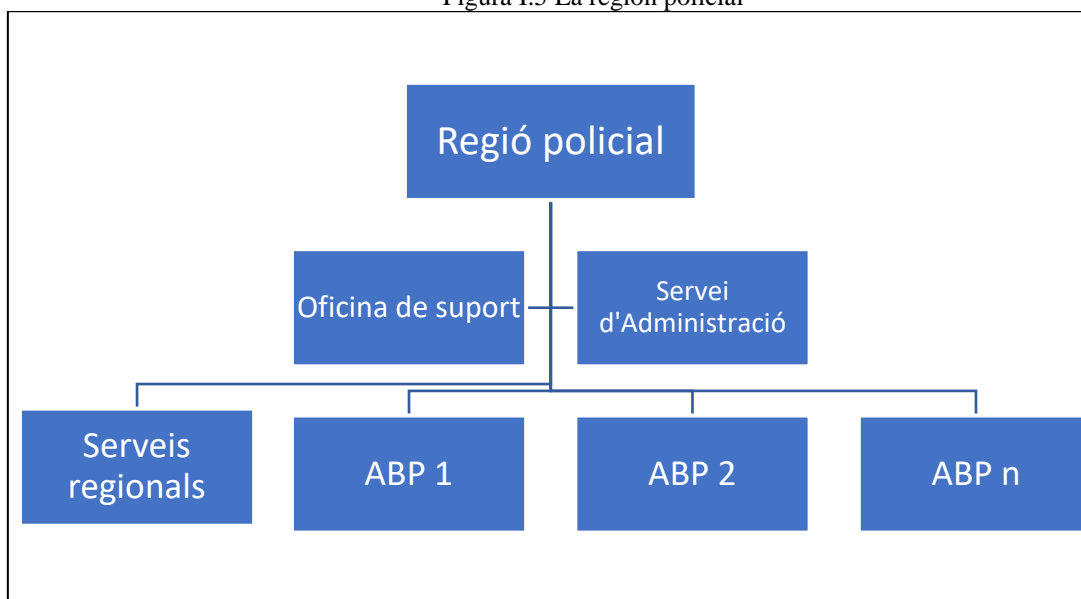
Tabla I.2 PGME. Regiones y áreas básicas policiales (comisariats de distrito)

Región policial	ABP (CD)
RPMB	Ciutat Vella Eixample Sant Martí Sants-Montjuic Sarrià-Sant Gervasi Gràcia Nou Barris Les Corts Horta-Guinardó Sant Andreu
RPMN	Granollers (Caldes de Montbui, Sant Celoni) Badalona (Sant Adrià de Besós) Sabadell (Santa perpètua de la Mogoda) Cerdanyola del Vallès (Ripollet, Barberà del Vallès, Montcada i Reixac) Rubí (Sant Cugat del Vallès) Terrassa Premià de Mar Mataró Arenys de Mar (Pineda de Mar)
RPMS	Sant Feliu de Llobregat L'Hospitalet de Llobregat Alt Penedès (Sant Sadurní d'Anoia) Cornellà de Llobregat Esplugues de Llobregat Garraf (Sitges) Gavà (Castelldefels) Sant Boi de Llobregat Sant Feliu de Llobregat 8Sant Vicenç dels Horts)
RPG	Alt Empordà-Figueres (La Jonquera) Alt Empordà-Roses (L'Escala) Baix Empordà-La Bisbal Baix Empordà-Sant Feliu de Guíxols Garrotxa Girona-Pla de l'Estany (Banyoles, Salt) Ripollès Selva Interior Selva Litoral (Lloret de Mar)
RPPO	Alt Urgell Cerdanya Pallars-Jussà Pallars-Sobirà (Sort) Val d'Aran-Alta Ribagorça (Pont de Suert)
RPP	Noguera (Ponts) Segarra-Urgell (Tàrraga) Segrià-Garrigues-Pla d'Urgell (Borges Blanques, Mollerussa)
RPC	Anoia Bages (Moià) Berguedà Osona Solsonès
RPCT	Alt Camp (Montblanc) Baix Camp (Cambrils, Falset) Baix Penedès Tarragonès (Salou-Vilaseca)
RPTE	Baix Ebre (L'Ametlla de Mar) Montsià Terra Alta-Ribera d'Ebre (Móra d'Ebre)

Elaboración propia a partir de:

https://mossos.gencat.cat/ca/serveis_i_tramits/localitzacio_de_comissaries

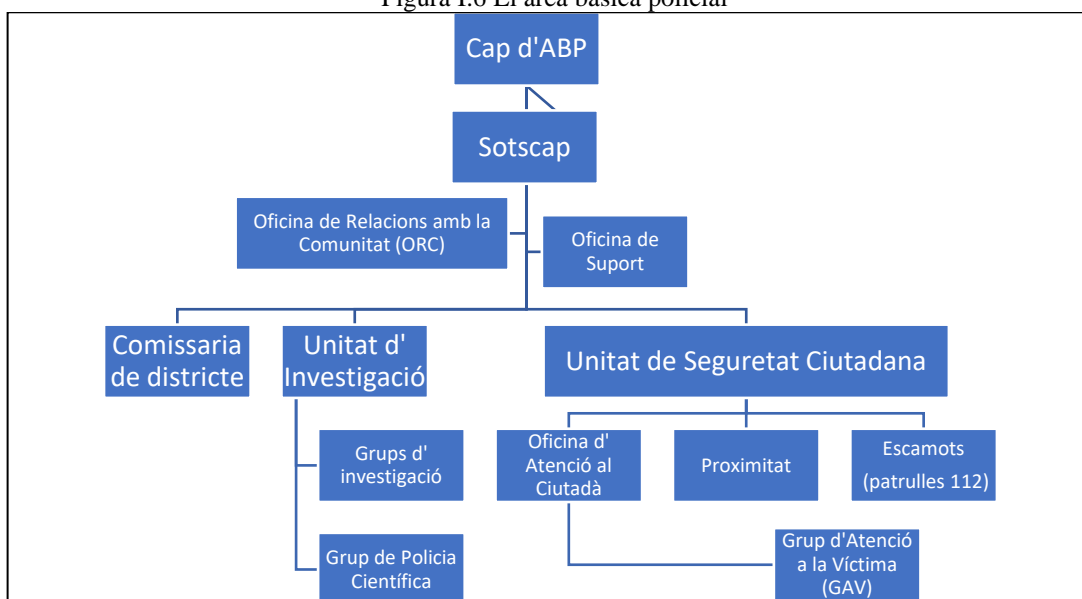
Figura I.5 La región policial



Elaboración propia

En una ABP siempre hay una unidad de seguridad ciudadana –básicamente, policías de uniforme, la mayoría de los cuales patrulleros— y una unidad de investigación –policías de paisano—. Como se acaba de señalar, en algunas, donde la prestación de servicios lo exige en función de la configuración geográfica de la demarcación, hay comisarías de distrito (CD), que son homologables a una unidad de seguridad ciudadana (Figura I.6).

Figura I.6 El área básica policial



Elaboración propia

Las regiones policiales y las ABP son la estructura territorial de la función policial en la PGME y constituyen un ámbito de trabajo específico, el de la Seguridad Ciudadana.

Este ámbito de trabajo policial es, sin duda, el más extenso, el que concentra el mayor número de efectivos: el 74,72% de los *mossos* están adscritos a unidades regionales o a ABP²². El de la Seguridad Ciudadana es el dominio de los policías uniformados –aunque también los hay que trabajan en él de paisano—, de las patrullas logotipadas, de la visibilidad policial. De alguna forma, puede decirse que este ámbito de trabajo policial que se da en los servicios territoriales constituye la ventanilla de acceso a los servicios policiales.

Tiene por objeto la prevención y la persecución de los fenómenos y las conductas consideradas antisociales o incívicas; no sólo las que constituyen una infracción penal o administrativa, también las que, sin serlo, atentan o amenazan la convivencia y la cohesión social.

En él se dan todas aquellas actividades cuya finalidad es la de garantizar la seguridad de las personas y los bienes a propósito de las diferentes dimensiones de la dinámica cotidiana de la vida en las poblaciones: desde el tráfico a las manifestaciones sociales y culturales, pasando por la convivencia residencial y en los espacios públicos, o las diferentes modalidades de actividad económica.

Por otro lado, en este ámbito de trabajo policial se sitúan los servicios de atención a la ciudadanía en general y a algunos de sus colectivos, como puede ser el de las víctimas de violencia de género; también encontramos en este ámbito los servicios de relaciones con la comunidad.

²² Prefectura de la Policía. Comisaría General Técnica de Planificación de la Seguridad (CGTSE), octubre de 2020. Este porcentaje incluye a los *mossos* y *mosses* adscritos a las ABP de las diferentes regiones policiales (11.918) y a los que están adscritos a las Áreas Regionales de Tráfico (1.098), de un total de 17.408.

En definitiva, el de la Seguridad Ciudadana es el ámbito de trabajo policial que conforma el núcleo de los servicios básicos de seguridad; el que integra las formas de actividad policial que podríamos llamar generalistas, que responden, en primera instancia, a todas las demandas que la organización policial recibe de la sociedad, independientemente de la complejidad que incorporen.

Este ámbito de trabajo, el de la Seguridad Ciudadana, es el campo en el que se desarrolla esta investigación. Los *mossos* y *mosses* que han formado parte de los grupos de discusión están adscritos a servicios territoriales: regionales y, sobre todo, de ABP.

La estructura de la Tesis

El cuerpo de esta Tesis se compone de 8 capítulos. En los capítulos 1, 2 y 3 se analizan los tres conceptos en los que se basa esta investigación: el de confianza, el de cultura y el de (des)confianza policial. El primer capítulo es una aproximación al concepto de confianza, tan fundamental para explicar la organización y la dinámica social como difícil de aprehender desde el punto de vista empírico. En este capítulo, se traza brevemente el proceso que ha conducido a la constitución de la confianza en objeto de interés científico y se sitúa este concepto en el momento actual, a propósito de la llamada “sociedad del riesgo” y de una nueva experiencia de la inseguridad. Por otro lado, se trazan diferentes aproximaciones al concepto de confianza que se han hecho desde diferentes disciplinas científicas y se trata de delimitar semánticamente el término. Finalmente, se define la confianza como un hecho sociológico y se bosquejan las principales teorías que explican sus orígenes.

El capítulo 2 se dedica a la cultura policial, un concepto clave en la explicación del comportamiento de los policías y el funcionamiento de las organizaciones policiales. La literatura criminológica ha definido un modelo estándar de cultura profesional y se identifican sus componentes principales, entre los cuales la desconfianza respecto del entorno en el que los agentes llevan a cabo su trabajo cotidiano. Por otro lado, en este mismo capítulo se presentan variaciones en este modelo de cultura profesional, las cuales se expresan en diferentes estilos policiales y en culturas organizacionales igualmente distintas.

Aunque no niegan su carácter universal y estable, estas variaciones sí que remiten a cambios que la cultura policial ha experimentado a partir de transformaciones sociales y tecnológicos.

El capítulo 3 está centrado en la (des)confianza policial en la ciudadanía. En sus páginas se identifican los factores individuales, ocupacionales y ecológicos de las actitudes policiales que suponen un distanciamiento de la ciudadanía: el cinismo y la desconfianza. Por otro lado, se relacionan los niveles de confianza policial con los niveles de confianza generalizada que se registran en el conjunto de la sociedad y con los niveles de justicia procedimental interna, es decir, con las evaluaciones que los policías hacen del trato que reciben de sus superiores, en el contexto que de las relaciones laborales que se dan en el seno de la organización.

En el capítulo 4, que se inicia con una reflexión sobre la importancia de la confianza en el comportamiento policial, se presentan las preguntas de la investigación. Por otro lado, se hace referencia a mi particular posición en el campo de la investigación –un mando policial que investiga sobre actitudes policiales en policías de base— y se declara la adopción de una estrategia de reflexividad en mi aproximación al mismo para tratar de neutralizar los efectos derivados de mi propia práctica científica en el objeto de estudio y en los resultados de la investigación. Finalmente, se justifican el método cualitativo y el uso del discurso como material de análisis, así como la técnica del grupo de discusión como la más adecuada para los objetivos de la investigación y la muestra elegida.

En los capítulos 5, 6 y 7 se exponen los resultados del análisis del discurso policial. En el capítulo 5 se muestran estos resultados en relación con la imagen que los policías tienen de sí mismos y de la ciudadanía, imágenes que, lógicamente, determinan estrechamente la interacción que los agentes tienen con las personas con las que intervienen en el transcurso de su servicio. El capítulo muestra cómo aparecen en el discurso policial estas imágenes a propósito de la idea de (des)confianza y qué papel juega esta idea en la articulación de dicho discurso.

El capítulo 6 está centrado en la expresión de la (des)confianza en la estructura social. En esta ocasión, se muestran los resultados del análisis del discurso en relación con las definiciones que los *mossos* hacen tanto de la confianza como de la desconfianza; con las

prevenciones que se asocian a ésta, es decir, los peligros y amenazas que anticipa; y con los distintos niveles de confianza que los policías establecen con distintos sectores de la ciudadanía, pues no confían ni desconfían de todas las personas en la misma medida ni por los mismos motivos.

El capítulo 7 se dedica los factores que, en el discurso policial, modulan los niveles de confianza de los policías en sus interacciones con la ciudadanía. Este capítulo muestra qué elementos discursivos aparecen en el discurso policial como responsables de que los policías expliquen su comportamiento más o menos confiado.

Finalmente, los capítulos 8 y 9 se dedican a la discusión de estos resultados y a la síntesis y las conclusiones de la Tesis, respectivamente. El capítulo 8 se estructura en tres apartados, reflejo de los tres capítulos anteriores, y en él se discuten los resultados obtenidos en el análisis del discurso policial registrado en los grupos de discusión a la luz del marco teórico de referencia y de la evidencia empírica que recoge la bibliografía consultada en esta investigación.

El capítulo 9 cierra el cuerpo de la Tesis con una síntesis de los 8 capítulos anteriores y con las conclusiones que dan respuesta a las preguntas de la investigación.

Después de la bibliografía, los materiales que han servido para el desarrollo de esta investigación se presentan a parte, en anexos.

Capítulo 1

La confianza: aproximación conceptual

La confianza es un atributo básico de la vida social. Aunque no haya conciencia de ello, buena parte de los actos que llevamos a cabo cada día suponen creer en otros y sería muy difícil vivir en sociedad sin hacerlo. La sociología, la ciencia política, la psicología, la criminología, la historia, la filosofía, la antropología, la economía o los estudios sobre las organizaciones y su gestión se han interesado por la confianza. En todos estos ámbitos, se sostiene que la confianza contribuye positivamente a múltiples aspectos de la dinámica social y está en el centro de un conjunto de conceptos que tienen importancia tanto desde el punto de vista de la teoría social como para la vida cotidiana: la felicidad, el optimismo, el bienestar, la prosperidad económica, la educación, la participación, la comunidad, la sociedad civil o la democracia.

Se ha afirmado que, en las ciencias sociales, hay pocos conceptos como el de confianza, que sean a la vez tan fundamentales para la explicación de la organización y la dinámica social y tan esquivos a su aprehensión empírica, al proyecto científico de comprender su funcionamiento (Lobet-Maris, 2009). De alguna forma, es como si la familiaridad del concepto, la habitualidad de su uso en el discurso común ordinario, estuviese a la altura de

su complejidad y de la dificultad de explicarlo racionalmente. George Simmel (1900) se refirió a la confianza como el “enigma” que mantenía al individuo conectado a la sociedad²³.

En cualquier caso, la confianza es un “hecho básico de la vida social” (Luhmann, 1996: 5), hasta el punto que, ante una completa ausencia de confianza, las personas no podrían tomar parte en ella. Dicha ausencia absoluta de confianza

“... impediría incluso que alguien se pudiera levantar por la mañana. Sería víctima de un sentido vago de miedo y temores paralizantes. Incluso sería capaz de formular una desconfianza definitiva y hacer de ello un fundamento de medidas preventivas, ya que supondría confianza en otras direcciones. Todo sería posible y tal confrontación abrupta con la complejidad del mundo al grado máximo es más de lo que soporta el ser humano” (Luhmann, 1996: 5).

La confianza ha sido objeto de estudio en las ciencias sociales desde finales del siglo XIX. Simmel fue uno de los primeros autores en interesarse en ella y la relacionó directamente con el conocimiento: “Todas las relaciones entre los hombres se basan, eso va de suyo, en el hecho de que saben cosas los unos de los otros” (Simmel, 1991: 7). “El que sabe todo no necesita confiar, el que no sabe nada ni siquiera puede confiar” (Simmel, 1991: 22).

En este sentido, la confianza se establece, o no, a partir de lo que cada uno sabe de los demás, así como de las experiencias pasadas. Sin embargo, el alcance del concepto no se limita a lo cognitivo-racional: la confianza no es únicamente el resultado de una evaluación de lo que uno sabe u observa. Incorpora una dimensión suplementaria, una especie de acuerdo tácito que equivale a un salto en el vacío. Según Roché, “la confianza es una suerte de apuesta, hecha de saber y no saber, [que responde a] una lógica circular: a partir de lo que se sabe, se piensa que se puede confiar, ir más lejos en la relación y la cooperación” (Roché, 2016: 27).

Actualmente, la confianza se estudia en diferentes disciplinas de las ciencias sociales y se le reconoce un carácter esencial en todas ellas, pero no siempre ha sido así.

En este capítulo se va a explicar el proceso que ha llevado a la confianza hasta esta posición, en la que se manifiesta como una categoría distintiva de nuestro tiempo, en el que vivimos

²³ Citado en Lobet-Maris, 2009: 11.

una experiencia de la (in)seguridad que, en realidad, nos expone cada vez más a confiar. Por otro lado, se explica sucintamente cómo diferentes disciplinas científicas se han aproximado a la confianza y cómo este término se sitúa junto a otros en un mismo campo semántico, en el que comparten un núcleo de significación que frecuentemente los hace aparecer como sinónimos. Finalmente, los dos últimos apartados del capítulo se dedican a la confianza como hecho social y a sus orígenes: en ellos, se propone la definición de confianza que interesa a esta investigación, la que hace referencia a la confianza generalizada o sistémica, determinada por factores sociales, que funciona como mecanismo de reducción de la complejidad social y condiciona, en última instancia, las interacciones entre los policías y la ciudadanía.

1.1 La constitución de la confianza como objeto de interés en las ciencias sociales

Durante mucho tiempo, la confianza, como apuntó Luhmann (1979), fue la pariente pobre de las ciencias humanas. Excluida del paradigma dominante, que señalaba las estructuras, las instituciones y el control como los únicos fundamentos de la cohesión social y la reducción de la incertidumbre, tampoco tuvo cabida en el paradigma weberiano del individuo metodológico, en el que el poder y el cálculo racional de los actores aparecían como los únicos resortes de su cooperación y de su interacción en cualquier acción organizada (Lobet-Maris, 2009).

Si la confianza no ha sido hasta hace relativamente poco un tema del *mainstream* sociológico, ello se debe a tres razones fundamentales (Thuderoz, 2009). En primer lugar, porque, como categoría de análisis, ha sido “ocultada” por los paradigmas dominantes en sociología. En segundo término, el carácter complejo y pluridimensional del concepto no ha favorecido su apropiación por las ciencias sociales. Por último, porque las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales que han caracterizado las sociedades industriales no permitieron que la confianza se constituyese en una categoría sociológica relevante.

En efecto, la confianza no fue verdaderamente incorporada al discurso de ninguno de los tres paradigmas dominantes en la sociología del siglo XX.

Aunque bien podría haber sido considerada como un factor de inclusión, los pensadores del paradigma de la integración-diferenciación, desde Durkheim a Bourdieu, no se ocuparon de la confianza como objeto de estudio. Digamos que, en la preocupación por el ajuste moral de la vida económica para que los conflictos que la perturban no puedan tener lugar (Durkheim, 1982) o por la necesidad epistemológica de romper con el sentido común y las representaciones compartidas (Bourdieu, 1997)²⁴, la confianza no pudo constituirse como una categoría consistente del pensamiento sociológico. Por un lado, porque se consideraba al margen de cualquier moral profesional; por otro, porque se consideraba un concepto de sentido común.

En la reflexión de Durkheim sobre el contrato, que sirvió de base a las de los economistas clásicos y los juristas en este campo, la confianza no fue sino un elemento a neutralizar. Durkheim concebía el contrato como un plan determinado para regular los intercambios con el fin de sustraerlos a la arbitrariedad y evitar así una “solidaridad precaria”, un contexto en el que, desde su punto de vista, cada parte “busca [siempre] adquirir los máximos derechos posibles, a cambio de las menos obligaciones posibles” (Durkheim, 1996: 191)²⁵.

En la misma línea, la confianza no podía tener cabida en la sociología bourdiana, porque no tendría sentido preocuparse por la confianza —que no es otra cosa que la gestión de la distancia social y la incerteza— si se piensa que las conductas sociales proceden de un *habitus* cultural por el que están determinadas —es decir están aseguradas, ciertas— y que los hábitos están inscritos en los cuerpos de los que protagonizan dichas conductas. Dicho de otro modo, si la libertad de los individuos es contingente, pues los individuos están integrados en espacios sociales constituidos a lo largo del tiempo, su comportamiento está

²⁴ Para Bourdieu, estas representaciones y el *habitus* se encuentran en el origen de las anticipaciones y expectativas de los individuos: “Los ‘sujetos’ son, en realidad, agentes actuantes y conscientes dotados de un *sentido práctico* [...], sistema adquirido de preferencias, de principios de visión y de división (lo que se suele llamar un gusto), de estructuras cognitivas duraderas (que esencialmente son fruto de la incorporación de estructuras objetivas) y de esquemas de acción que orientan la percepción de la situación y la respuesta adaptada” (Bourdieu, 1997: 40).

²⁵ Citado en Thuderoz, 2009.

predeterminado y la cuestión de la confianza es, desde esta perspectiva culturalista, irrelevante.

El enfoque de la racionalización tampoco se planteó durante mucho tiempo la cuestión de la confianza. Centrada en la base racional del funcionamiento de la sociedad y en la adecuación de los medios a los fines, concibe la confianza como una forma relacional pre-moderna, inscrita en la tradición, en las costumbres. La racionalización, tal y como la describe Max Weber, ha pretendido basar la dinámica social en procedimientos escritos, en derecho objetivado, alejado de la subjetividad de las personas.

A partir de esta perspectiva, los economistas ortodoxos han naturalizado cierta visión del mundo fundada en la dialéctica entre el intercambio y el cálculo, en la que individuos oportunistas actúan persiguiendo racionalmente su propio interés. Según esta visión, la realidad se explica en clave de anticipaciones racionales, de elecciones estratégicas y juegos no cooperativos: en todos los casos, éstas son nociones que se han construido en oposición a la confianza.

Por último, el interaccionismo tampoco tomó la confianza como objeto de estudio. A pesar de la sintonía que podría haber habido con otros conceptos que sí lo fueron —la expresión, el gesto, el rito—, o de su atención a la interacción social, obras como la de Harold Garfinkel, que escribió sobre la confianza a principios de los años 1960 —*A conception of and experiments with trust as a condition of stable concerted actions*—, no tuvieron continuidad.

En segundo lugar, está el hecho de que la confianza, junto a otras categorías como la bondad, la franqueza, la gentileza o la lealtad, haya quedado confinada en el registro doméstico a lo largo de todo el siglo XX. En este período se edifica un orden, el comercial-industrial, a partir de lo que podríamos llamar “categorías de la modernidad” como las de objetivación, optimización, rendimiento u oportunidad. En estos años, estas categorías se valorizan en oposición a las del “mundo antiguo”, el del “antiguo modo de dirección de las empresas”, que definió Frederic W. Taylor en su obra sobre la dirección científica de las organizaciones empresariales (Taylor, 1971).

En relación con esto, hay que señalar que la confianza se mantuvo en este discurso profano, en el que sirvió casi exclusivamente para denunciar su ausencia en las relaciones sociales capitalistas en favor del interés y la consecuencia de dicha ausencia sobre la solidaridad colectiva. Ello fue debido a que, en este período antes mencionado, en las relaciones socio-productivas se impusieron formas de coordinación basadas en la distancia jerárquica y en el control, no en la proximidad y la confianza. Taylor, en su *Principles of Scientific Management* (1911), anunció que, si en el pasado el hombre fue “el gran maestro”, en el futuro lo sería el sistema, por lo que la confianza sería absolutamente prescindible en la relación entre empleadores y empleados. En esta línea, afirmaba que una excesiva personalización de la relación laboral podía revelarse contraproducente por improductiva. En un registro similar se expresó más tarde Henry Ford: “No creemos en absoluto en la utilidad de los contactos personales y en las manifestaciones de cordialidad con respecto al personal” (Ford, 1925: 295). En definitiva, la empresa moderna se constituye, de hecho, en un sustituto de la confianza (Chandler, 1988): la empresa es, también, un dispositivo de vigilancia de los trabajadores, en el que la homogeneización de los procedimientos y la asignación rigurosa de las tareas son manifestaciones de la desconfianza generalizada respecto de su autonomía, que tiene siempre tendencia a esconder comportamientos oportunistas y depredadores. En este contexto, lógicamente, la confianza no puede formar parte de los manuales de dirección y se considera un antónimo de la eficacia y la productividad.

Finalmente, en tercer lugar, la confianza estuvo ausente de la reflexión sociológica durante el siglo XX debido a su carácter profano y ambiguo. Seguramente, la evitación de la confianza como objeto de estudio se debe a que el concepto se resiste a cualquier intento de clasificación disciplinaria y se revela, inmediatamente, como un concepto “espeso”, pluridimensional. Un “hiperconcepto”, en palabras de Christian Thuderoz, presente en la reflexión ética, la sociología, la psicología, la filosofía o la economía, que lo tratan en sentidos no siempre próximos (Thuderoz, 1999).

El concepto de confianza hace referencia, simultáneamente, a una relación y a la esperanza depositada en ella; a dicha relación y a la acción o al movimiento; a una actividad y a un comportamiento; a una propiedad, entendida como facultad, y a una creencia; a una norma

social y a un cálculo; a un producto de una interacción y a un arreglo institucional; una rutina y un compromiso, etc. Es, pues, una categoría difícil de abordar científicamente.

Se trata de un estado, de una condición previa al establecimiento de una relación social mínimamente duradera que tiene que ver con la proximidad, con la existencia de experiencias compartidas. En este sentido, constituiría capital relacional construido en base a interacciones pasadas y repetidas.

Aunque también puede pensarse que la confianza es la consecuencia del hecho de que las partes interactúen efectivamente, una situación construida a partir de la acción y a propósito de normas de obligación y reciprocidad. Pero ¿cómo lo harán si no hay confianza desde el inicio?

Es, también, un objetivo buscado en la misma relación y es, a la vez, una forma relacional que se define por oposición a otras, como el control o la coerción.

En definitiva, la noción de confianza —profana, ambigua, pluridimensional— ha exigido un esfuerzo y una prudencia enormes a los intentos de conceptualización. Cuando empezó a cambiar su estatus, en los años 1990, fue, precisamente, cuando se empezó a poner en cuestión su naturaleza heurística. En 1995, Roy Lewicki y Barbara Bunker, en un libro de homenaje a Morton Deutsch, denunciaban que las teorías existentes hasta el momento sobre la estructura, la naturaleza y las dinámicas de la confianza eran fragmentadas y, por lo general, simplistas; que cada disciplina académica había construido su propio marco interpretativo de la confianza sin tener en cuenta el de otras interesadas también en ella, hasta tal punto que parecían “un ciego describiendo un trozo de elefante” (Lewicki y Bunker, 1995: 134). Las obras sobre la confianza consideradas como pioneras —*Trust and Suspicion*, de Morton Deutsch (1958); *Trust and Managerial Problem Solving*, de Dale Zand (1972); *Beyond Contract: Work, Power and Trust Relations*, de Alan Fox (1974); o *Trust and Power*, de Niklas Luhmann (1979)— fueron, en cierto modo, la legitimación científica de un concepto hasta entonces lego (Thuderoz, 2009).

A partir de estos trabajos, la confianza es reconocida como una categoría explicativa fundamental de un mundo en proceso de mutación y se consolida como una herramienta

imprescindible para su comprensión en estudios cada vez más frecuentes hasta nuestros días. Entre estos destacan los de Bernard Barber (1983), James S. Coleman (1990), Anthony Giddens (1984-1994), Barbara A. Misztal (1996), Francis Fukuyama (1997) o Guido Möllering (2001); o los trabajos de recopilación de perspectivas contrastadas sobre la confianza como los de Diego Gambetta (1988) o Christian Thuderoz (2003).

Hasta aquí se ha trazado, de manera sucinta, la reciente constitución de la confianza en objeto de interés científico. A continuación, en el siguiente subapartado, se la presenta como una categoría especialmente significativa en nuestros días, en sociedades como la nuestra, caracterizada esencialmente por la complejidad y marcada por una experiencia específica de la inseguridad.

1.2 La confianza, la sociedad del riesgo y la experiencia contemporánea de la inseguridad

La confianza es, en efecto, un tema de nuestro tiempo. Nunca antes se había hablado tanto de ella; nunca antes había sido tantas veces invocada, tanto para ensalzar sus virtudes como para lamentar su declive.

Los políticos actuales, para alguno de los cuales “no hay palabra que tenga mayor significado en este momento que la confianza”, proponen “pactos de confianza” a favor del desarrollo económico y social de sus países²⁶. Para los responsables del Banco Central Europeo, el euro no es únicamente un medio de cambio, es un “signo de la confianza en Europa”²⁷. Para los terroristas yihadistas, la confianza es básica para llevar a cabo sus ataques, pues estos se financian, entre otros métodos, por medio de la *hawala*²⁸, un sistema de transferencia

²⁶En este sentido, ver, por ejemplo, https://www.eldiario.es/politica/Meirelles-propone-confianza-desarrollo-Brasil_0_799320867.html [Consulta 18 de enero de 2022].

²⁷Así lo veía el que fuera presidente de la institución entre 2011 y 2019, Mario Draghi. <http://www.europapress.es/economia/noticia-draghi-considera-apreciacion-euro-signo-confianza-20130207175408.html>. [Consulta 18 de enero de 2022].

²⁸ Transferencia o cable en árabe.

informal y rápido de fondos basado, precisamente, en la confianza que evita los controles de los sistemas bancarios y administrativos.

En estos momentos, la confianza es objeto de una auténtica “batalla”²⁹. La confianza es la base de la dinámica social y del funcionamiento de las instituciones, y aunque la incertidumbre y la duda siempre la acompañan, sin ella ambos estarían abocados al colapso. Así, los mercados, que se alimentan de la confianza de los inversores, exigen confianza a las instituciones públicas. Las marcas comerciales compiten por la confianza de los consumidores. Las empresas viven de la de sus clientes, sus accionistas, sus trabajadores y sus proveedores. Los medios de comunicación, de la de sus oyentes o lectores, pero no sólo: también necesitan la de sus anunciantes. Los propios gobiernos se sostienen gracias a la confianza de sus ciudadanos y sus instituciones, entre las cuales la policía, no pueden funcionar a largo plazo sin esa misma confianza, pues dicha confianza es la base de su legitimidad (Requena, 2016).

Los recientes escándalos de transferencia de datos de usuarios a empresas y de difusión de noticias falsas desde las grandes empresas tecnológicas, con las consecuencias que estos fenómenos tienen en la configuración de gobiernos, son también episodios de un recrudecimiento de esta batalla de la confianza que contribuyen a situarla como una categoría distintiva de nuestro tiempo.

La aparición de la confianza en el centro del debate público y el interés de las ciencias sociales en ella están relacionados con los profundos cambios que nuestras sociedades han experimentado en estos últimos años, transformaciones estudiadas por Anthony Giddens en su aproximación a la modernidad (Giddens, 2004). Para este autor, el avance de la modernidad ha supuesto, entre otros fenómenos, una radicalización de la separación del espacio y del tiempo. Con ello, el peso de las relaciones interpersonales y los contextos ha disminuido y hemos asistido a la configuración de nuevas formas de organización social en las que es posible inscribir la presencia en la ausencia, como ocurre, por ejemplo, en las comunidades virtuales que han surgido en las redes sociales de Internet. En este nuevo contexto, Internet es un símbolo —el símbolo— que representa esa dislocación del tiempo y

²⁹ Esto es lo que sostiene Miguel Ángel Aguirre a propósito de la crisis global de 2010. https://elpais.com/elpais/2017/11/17/opinion/1510944269_642555.html [Consulta 18 de enero de 2022].

del espacio responsable de la “vacuización” del contexto social, en el que la relación con los demás es cada vez más distante y más incierta, lo que provoca que se necesiten dosis diferentes, más altas, de confianza (Lobet-Maris, 2009).

En este espacio liberado del tiempo y de las ataduras de la co-presencia, la escena pública se ha transformado radicalmente en el sentido de hacerse más global y fragmentada; una escena en la que las informaciones fluyen de manera rápida, independientemente de los contextos sociales, con lo que formarse una opinión o tener certezas se vuelve cada vez más difícil.

De alguna forma, el hecho de que se hable tanto de la confianza remite a la creciente complejidad del mundo en que vivimos, un mundo que ya ha dejado de ser “comprobable por uno mismo, [para ser] de segunda mano, poblado de realidades invisibles como el riesgo o la oportunidad, en el que no hay más remedio que confiar o sospechar cuando el juicio de los expertos no es definitivo, ni las ciencias refieren hechos duros incontrovertibles” (Innerarity, 2004: 53).

A pesar de que vivimos en la llamada “era de lo visual”, nuestra experiencia cotidiana de lo social constata que la invisibilidad es la característica que mejor define nuestra época: virtualización creciente de la sociedad; espacios que pierden sus límites y dejan de servir para identificar y clasificar el mundo; diversificación de los modos de vida, lo que conduce a un mundo cada vez más heterogéneo, más enigmático, más difícil de comprender; un aumento generalizado del conocimiento en todos los órdenes de la vida que no evita, por otra parte, el crecimiento de áreas de incertidumbre; exceso de información, efectos secundarios, imprevisibilidad... Esta opacidad social es el resultado de un proceso complejo en el que confluyen la movilidad, la volatilidad, la fragmentación y las fusiones, la aparición constante de realidades hasta hoy desconocidas y la desaparición de bloques explicativos tradicionales. En esta nueva realidad social, la distribución del poder es más volátil; la determinación de las causas y las responsabilidades, más compleja; los actores y los interlocutores, más inestables; las presencias, virtuales; los enemigos, difusos (Innerarity, 2004). En definitiva, todo contribuye a que dicha experiencia de lo social sea mucho menos inteligible, más inquietante en muchos aspectos afectados por esa invisibilidad social.

La expresión “sociedad del riesgo”, de Ulrich Beck (2002), ha servido para calificar nuestras sociedades poniendo en el centro de esta denominación toda una serie de realidades latentes, como la virtualidad, los efectos secundarios, las expectativas, el riesgo, las inseguridades o la confianza. Son sociedades en las que el futuro funciona como factor determinante de muchas experiencias y acciones del presente, en las que las oportunidades y los riesgos —a diferencia de lo que pasaba con los antiguos peligros, visibles y concretos— escapan a la percepción inmediata, y en las que las relaciones de causalidad tampoco son visibles para los interesados o afectados.

En este contexto actual, las sociedades tienen que soportar una conciencia cada vez más intensa del riesgo porque cada vez hay más decisiones que se toman en un ambiente de incertidumbre. Ello explicaría la explosión frecuente de ansiedades y temores en el imaginario social, donde el miedo crece sin atender al principio de razón suficiente (Douglas y Wildavski, 1983). La sensación de inseguridad puede aumentar sin que lo hayan hecho la cantidad y la gravedad de los peligros, y las exigencias de seguridad, de más seguridad, no siempre se corresponden con la existencia objetiva de amenazas. A pesar de los muchos problemas que afligen actualmente la humanidad, nunca hemos vivido en sociedades tan seguras; sin embargo, ello no equivale a un aumento de la sensación de seguridad.

De acuerdo con el análisis que hace Daniel Innerarity del proceso civilizatorio que ha configurado nuestras sociedades, si nuestra disposición a aceptar el riesgo en esta “sociedad catastrófica”—en la que el estado de excepción ha devenido lo normal y en la que la producción de riesgos ocupa el lugar que antaño ocupaba la producción de bienes materiales— ha disminuido es por una serie de motivos, entre los cuales destaca la extrañeza del mundo que resulta de la dinámica civilizatoria contemporánea (Innerarity, 2004: 153-154)³⁰.

Independientemente del paradigma de sociedad que se considere —“sociedad del riesgo”, “sociedad catastrófica”—, lo que aquí interesa es señalar que esta experiencia contemporánea de la inseguridad nos expone, de manera radical y constante, a la confianza.

³⁰ Junto a éste, Innerarity también señala la fragilidad de la biografía de los individuos, la inseguridad que comporta una forma de vida desterritorializada y la paradójica naturaleza de nuestro creciente poder sobre nuestras propias condiciones de vida (Innerarity, 2004: 153-161).

En términos generales, la sensación de inseguridad se ha intensificado en las últimas décadas a partir de la pérdida de experiencia impuesta por ese proceso que ha dado como resultado la sociedad contemporánea. El mundo se nos ha hecho cada vez más extraño a medida que ha sido más difícil encajar las diferentes dimensiones del continuo cambio social en el marco de lo conocido. En sociedades previas, los peligros que se cernían sobre la vida cotidiana de las personas eran más y mayores, pero éstas tenían una relación estable con las condiciones físicas y sociales de su existencia. Actualmente, el grado de conocimiento de las condiciones en las que se desarrolla nuestra existencia es mucho menor. Es en este sentido que Innerarity afirma que “la complejidad creciente del mundo no es fácilmente tramitable por el individuo” (Innerarity, 2004: 156). Giddens habla de “desencaje” de las relaciones sociales en las sociedades de la modernidad avanzada³¹; con este término se refiere a la extracción de dichas relaciones de los contextos locales en los que tiene lugar la experiencia física de la existencia y a su recombinación en otros más amplios, “indefinidos”. A medida que nuestro marco de relaciones ha ido incorporando un número cada vez mayor de “otros ausentes” con los que nunca mantenemos relaciones cara a cara, a medida que hemos tenido que tratar con aparatos burocráticos cada vez más autónomos, los individuos hemos tenido que contentarnos con informaciones parciales sobre nuestra existencia y nuestro futuro, que deviene cada vez más incierto. En este contexto, la confianza es un recurso absolutamente necesario. No lo sería, según Giddens —que sigue la hipótesis simmeliana—, en relación con “alguien cuyas actividades son permanentemente visibles y cuyas formas de razonar son transparentes, [o con] un sistema en que los engranajes son perfectamente conocidos y comprendidos.” (Giddens, 2004: 40).

³¹ En oposición a la noción de “encaje” (*embeddedness*) propuesta por Mark Granovetter (1985). Para este autor, la economía clásica y neoclásica partía de la existencia de individuos que se comportaban de manera racional movidos por el propio interés; por otro lado, para otra parte de la investigación previa, el comportamiento individual estaba completamente determinado por las relaciones sociales y el deseo de conseguir la aprobación de otros. Según Granovetter, el comportamiento económico está “encajado” en las estructuras sociales y los actores ni son absolutamente independientes, libres de constricciones mutuas, ni son esclavos absolutos de las normas y valores sociales que han internalizado en su socialización. Es decir, ni “subsociales” (*undersocialized*) ni “sobresociales” (*oversocialized*). El concepto de “encaje” de Granovetter sugiere que los individuos actúan racionalmente en el mercado, o lo intentan, pero que sus interacciones en él también están constreñidas por las estructuras sociales. Pone énfasis en las redes sociales y las relaciones sociales concretas. Sostiene que esas relaciones nos llevan a confiar, algo diferente a actuar racionalmente. Usa los ejemplos de alguien que alerta de que hay fuego en una habitación con extraños y de otro que lo hace en otra en la que está con familiares. Según Granovetter, los familiares no saldrán huyendo para salvar sus respectivas vidas porque saben que pueden confiar los unos en los otros; en cambio, en la habitación llena de desconocidos lo más probable es que se genere lo que se conoce como “el dilema del prisionero”, según el cual los implicados pueden no cooperar incluso en contra del propio interés.

Y en este panorama, el aumento de información disponible no alivia la exposición continua a la experiencia de la incertidumbre, sino al contrario. Podría decirse que estamos informados mucho más allá de nuestra capacidad de acción. Hemos ido acumulando cada vez más conocimientos de cuestiones o situaciones de las que no podemos ser responsables, sobre las que apenas podemos influir.

Sin duda, los avances de la sociedad industrial en todos los órdenes mejoraron objetivamente la seguridad de los individuos. Sin embargo, este hecho se ha acabado resolviendo subjetivamente en términos de “pérdida de autarquía”, es decir en una creciente dependencia de otros (Innerarity, 2004: 156). Desde luego, depender de otros para estar a salvo de peligros y amenazas no deja de ser una dimensión más de la inseguridad. Desde esta perspectiva, el proceso civilizatorio ha intensificado nuestra experiencia de la dependencia de las acciones de otros, a menudo lejanos o desconocidos³². La complejidad social se ha definido también en estos términos: respecto de las decisiones políticas que acaban afectando el entramado social, el coste del conjunto de decisiones puede ser superior a la suma de los costes atribuibles a cada una de ellas (Buchanan, 1995: 113). En este sentido, los riesgos a los que estamos expuestos como consecuencia de la dependencia de otros que toman decisiones y actúan sobre diferentes aspectos de nuestra vida son tan inquietantes como aquellos que se derivaban antes de nuestras propias acciones en entornos de los que teníamos una experiencia directa y estable.

Es por todo esto que se afirma que estamos radicalmente expuestos a la confianza. Buena parte de los actos que llevamos a cabo cada día suponen creer en otros, en algunos casos abandonarnos en otros, ponernos plenamente en sus manos, y sería difícil vivir sin hacerlo. Lo que ocurre es que este ejercicio de confianza permanente tiene su reverso: la inseguridad. En sociedades complejas como la nuestra compensamos nuestra inexperiencia, la pérdida de competencia en el manejo de multitud de aspectos de nuestra propia vida, con el recurso a

³² Por ejemplo, sectores crecientes de población han tomado conciencia que disponer de una vivienda depende de decisiones que se toman en las juntas de accionistas de fondos de inversión que compran edificios enteros con inquilinos; o que su subsistencia depende de una decisión de deslocalización de las empresas en las que trabajan tomada en consejos de administración situados a miles de kilómetros de distancia y de la capacidad de gobiernos locales para evitarlas.

otros que consideramos expertos. Y esta estrategia incorpora, ineludiblemente, un malestar específico que se agudiza cuando la confianza se ve traicionada o simplemente defraudada.

Que la confianza es un elemento clave en la regulación de la complejidad social y la incertidumbre es, también, la tesis de Niklas Luhmann (1979). Para Luhmann, nuestras sociedades son el resultado de un proceso de “diferenciación funcional” entre los diversos sistemas sociales parciales que las constituyen: la política, la economía, el derecho, la ciencia, etc. En la medida que todos estos subsistemas están en estrecha interdependencia, la relación sistémica resulta aleatoria, apenas reglada, sujeta a un elevado grado de incertidumbre. En este contexto, la confianza es necesaria porque permite dejar en suspenso la insuficiencia de las informaciones sobre el funcionamiento de la sociedad y, a pesar de ello, tomar decisiones (Martuccelli, 2010).

Desde el punto de vista de las organizaciones, la necesidad de confianza responde también a una exigencia de regulación (Thuderoz, 2004). A medida que se han visto obligadas a funcionar en entornos cada vez más inciertos, sobre los que se tiene un conocimiento más limitado, ha habido una tendencia a relajar la rigidez de las normas y los procedimientos que regulan su funcionamiento. En un panorama diferente, libre de cualquier forma de incertidumbre, lo único que haría falta sería llevar a cabo una asignación de recursos adecuada desde el punto de vista racional. Pero cuando no es posible establecer un cálculo de probabilidades para todos los escenarios posibles en contextos como los realmente existentes, si las consecuencias de las interacciones humanas no pueden ser anticipadas sin márgenes de error considerables, la confianza se configura como un modo eficiente de coordinación de los individuos y las organizaciones. Por un lado, reduce los costes del establecimiento de contratos exhaustivos, que pueden ser reducidos a las cláusulas esenciales. Por otro, permite el libre desarrollo de iniciativas y comportamientos apropiados para cada situación: en la medida que el futuro es incierto, los enfoques y las vías para pensar y situarse en él son diversas, y resulta lógico confiar en las personas para que imaginen, apuesten y experimenten.

Otro factor que explica el hecho de que la confianza acabe configurándose actualmente como una clave del debate sobre la dinámica social es la crisis de los grandes relatos y de los sistemas normativos (Thuderoz, 2009).

Desde finales del siglo pasado, a medida que el mundo devenía más complejo e incierto, los individuos han visto cómo iban quedando, por así decirlo, a la intemperie, solos frente a las adversidades de la existencia en él. El declive de los grandes relatos de antaño, como el del movimiento obrero o el del progreso técnico, con su carga de sentido y sus promesas de un mundo mejor, ha ido dando paso a la subjetivación creciente de la vida social, a la exigencia creciente de autonomía y afirmación del sujeto personal.

Al mismo tiempo, las normas han ido perdiendo la gravedad que tenían a medida que se ha promovido la toma de la palabra por parte de los individuos, la deliberación constante y abierta entre todos los actores sociales para definir y ajustar constantemente los objetivos (De Munk y Verhoeven, 1997). Con ello, la confianza se ha ido revelando como un aspecto clave del debate social contemporáneo, tanto para los mismos actores como para la ciencia que estudia su comportamiento. En el sentido apuntado anteriormente, aunque estemos abocados a la confianza, ¿cómo confiar en los individuos —entre ellos en los que tienen responsabilidades políticas— cuando toman decisiones sobre nosotros y nuestro futuro a partir de informes expertos basados en conocimientos parciales que quedan rápidamente obsoletos y que llegan, en muchos casos, a conclusiones contradictorias? ¿Cómo confiar en instituciones cuando se perciben lejanas y de comportamiento opaco?

En el fondo de este debate, lo que se plantea es la crisis del nexo social; en otros términos: la necesidad de preservar la cohesión de nuestras sociedades en un momento en que éstas soportan las consecuencias de fenómenos que autores como Christian Thuderoz califican de “corrosivos”: la despoltización, la desafiliación, el incivismo, el déficit de reciprocidad o la caída de las formas espontáneas de sociabilidad (Thuderoz, 2009: 23). En *Bowling Alone*, Robert Putnam demostró empíricamente este declive de la cohesión social, la disminución del capital social, en los Estados Unidos de la segunda mitad del siglo XX (Putnam, 2000)³³. A partir de los resultados de dos series de temporales de encuestas que recogían información

³³ Putnam tituló así su obra después de conocer los resultados de un estudio encargado por propietarios de boleras de los Estados Unidos, preocupados por la caída de ingresos que estaban registrando en sus empresas a pesar de que no notaban una reducción del número de clientes. El estudio en cuestión reveló que el juego de bolos, muy popular en aquel país, no estaba en regresión, pues en los diez años previos había aumentado el número de jugadores. Lo que sí disminuía era el número de ligas de bolos, un hecho especialmente significativo pues, según los investigadores, los clientes consumían más en las boleras cuando jugaban en grupo que cuando lo hacían solos (Maya, 2002).

sobre las tendencias políticas y sociales, por un lado, y sobre los cambios en los estilos de vida, por otro, Putnam analizó la evolución de un gran número indicadores específicos a lo largo del último cuarto del siglo pasado; indicadores sobre la participación política o en grupos religiosos, el asociacionismo, el voluntariado o las relaciones informales, entre otros. Llegó a la conclusión de que, a partir de la mitad de la década de 1960, se inició un declive progresivo de todos los indicadores de actividad cívica en la población estadounidense. Empezó a registrarse el repliegue del ciudadano medio al ámbito privado y una menor participación en organizaciones cívicas, lo que, según su argumentación, minó el desarrollo de normas de confianza y reciprocidad generalizadas, con consecuencias negativas para la democracia³⁴.

Si el capital social, es decir si la capacidad de los individuos para asociarse y cooperar para fines comunes (Coleman, 1990) depende de normas y valores compartidos, entre los cuales la confianza, y si el dinamismo de nuestras sociedades depende a su vez de ella (Fukuyama, 1997), está claro que su declive debe tener consecuencias tanto desde el punto de vista de su capacidad de innovación como desde la perspectiva de la gestión de los conflictos. Precisamente, esta “pérdida de confianza general” que afecta al Estado, así como a la clase política y a otras figuras de autoridad, es lo que lleva a Giddens a formular su “tercera vía”, como un medio para mejorar la eficacia del Estado y, sobre todo, para promover una sociedad civil más dinámica (Giddens, 2013).

Vista la relevancia de la confianza como categoría de pensamiento en el mundo actual y la pertinencia de su estudio en la explicación de la dinámica social contemporánea, conviene llevar a cabo ahora, en los dos próximos subapartados, un ejercicio de clarificación del concepto y distinguirlo de otros relacionados, junto a los que suele aparecer en la explicación de determinados fenómenos sociales.

³⁴ Desde que vieron la luz en 1995, en un artículo sobre el declive del capital social en los Estados Unidos (Putnam, 1995), las tesis de Putnam fueron ampliamente debatidas en su país. Véase, por ejemplo, Sckocpol y Morris (1999).

1.3 Aproximaciones al concepto de confianza

El interés por la confianza está presente en todo el fragmentado y atomizado mundo académico de las ciencias sociales. Como ya se ha señalado, lo encontramos en la sociología, la ciencia política, la psicología, la criminología, la filosofía, la antropología, la economía o en los estudios sobre las organizaciones y su gestión. En todos estos ámbitos, se sostiene que la confianza contribuye positivamente a múltiples aspectos de la dinámica social y está en el centro de un conjunto de conceptos que tienen importancia tanto desde el punto de vista de la teoría social como para la vida cotidiana: la felicidad, el optimismo, el bienestar, la prosperidad económica, la educación, la participación, la comunidad, la sociedad civil o la democracia. Finalmente, la confianza social es, además de variable básica en cualquier interacción humana (Gambetta, 1988), un componente esencial del capital social, del que es habitualmente usado como indicador clave, a veces el mejor o el único (Delhey y Newton, 2003).

La utilización del concepto en campos tan diversos ha convertido el término en un “*all catch phrase*”, un término “comodín” (Huemer, 1994). Diferentes autores, en distintas disciplinas, lo han utilizado en sentidos dispares, para describir, de hecho, cosas muy distintas. Lógicamente, esto se debe a que este uso se lleva a cabo en contextos diversos. No obstante, también se ha señalado que esto obedece a que la confianza ha sido objeto de una pobre conceptualización (Blomqvist, 1997). A continuación, con la intención ya señalada de llegar a una configuración propia de este concepto, se ofrece un recorrido por los principales enfoques desde los que, en diferentes disciplinas, se ha abordado su estudio.

1.3.1 La confianza en la filosofía

Los filósofos han escrito poco sobre la confianza (Blomqvist, 1997). Los grandes clásicos, como Platón y Aristóteles, hicieron referencia a ella de manera implícita, cuando reflexionaban sobre la cooperación, la amistad y las virtudes del ser humano. En general, los filósofos morales veían la confianza como un bien y consideraban que traicionar la confianza estaba mal (Baier, 1986). La filosofía ha concebido la confianza de formas diversas: puede ser inconsciente, no buscada o forzada; puede darse entre extraños o puede referirse a

relaciones de largo recorrido; puede ser parcial o absoluta, recíproca o unidireccional, y no siempre vincula a personas (por ejemplo, la confianza en Dios o en una ideología política).

Autores como Baier (1986), Herzberg (1988) o Lagerspetz (1992) han reflexionado sobre la naturaleza de la confianza y han destacado el hecho de que no es el resultado de una elección racional, basada en motivos concretos. Antes, caracterizan la actitud confiada, que consideran básica en la vida social, como una actitud básicamente inconsciente³⁵, diferente de otras actitudes *próximas*, como la fiabilidad (*reliance*), que es concebida como más restringida –alguien puede ser fiable en determinados aspectos, pero no en todos— y producto de expectativas motivadas –alguien es fiable en algún campo porque, en algún momento, ha demostrado que puede responder satisfactoriamente a las expectativas depositadas en ese ámbito concreto—.

1.3.2 La confianza en la economía y los estudios de mercado

En general, los economistas también han prestado poca atención al papel que juegan los lazos sociales como la confianza en los intercambios en los mercados. Esto puede explicarse por el hecho de que, en el mercado ideal neoclásico, en el que coinciden multitud de compradores y vendedores anónimos que cuentan con toda la información posible y compiten sin conocerse, la confianza, como concepto, no tiene ningún sentido: “En tales mercados, no hay espacio para el regateo, la negociación y los ajustes mutuos, y los operadores que contratan entre ellos no necesitan establecer una relación recurrente o continua” (Lorenz, 1988: 183). Por otro lado, las teorías de la elección racional tampoco han dejado espacio a la confianza como variable explicativa del comportamiento económico, al entender que no hay diferencias en los actores cuando interactúan en el mercado. Si se parte de la premisa de que todos actúan con absoluta honestidad, no hay por qué preocuparse de la cuestión de la confianza.

Cuando la teoría económica empezó a contemplar la imperfección en los mercados de competencia, la cuestión de la confianza emergió como una variable relevante del

³⁵ En el mismo sentido, Niklas Luhmann advirtió sobre que la confianza no debía ser tratada únicamente como el resultado de un proceso cognitivo y llamó la atención sobre la “dimensión interna” de la confianza (Luhman, 1979: 79).

comportamiento económico, como un factor competitivo decisivo. Por ejemplo, la confianza es clave en mercados como el de la innovación tecnológica, para el que Lundvall apunta:

“Especialmente cuando se intercambian innovaciones de productos complejos, la confiabilidad del productor deviene un factor competitivo estratégico. Los costes causados al usuario por un productor engañoso pueden ser considerables, y el usuario tendrá que aceptar a menudo la palabra del productor como única garantía de que la innovación funcionará de acuerdo con las especificaciones del producto. Los productores considerados fiables atraerán usuarios, mientras que los productores vistos como no fiables no lo harán. Esto contrarrestará cualquier tendencia al engaño. Un aspecto importante de la estrategia del productor será construir una relación caracterizada por la mutua confianza con los usuarios”. (Lundvall, 2016: 34).

La llamada “sombra del futuro” está presente en la reflexión de muchos economistas sobre el comportamiento económico, junto con los efectos del aprendizaje y la comunicación (Herreros, 2003). A través de modelizaciones como la del “dilema del prisionero”, han demostrado que los actores involucrados en la interacción cooperarán cuando, desde un punto de vista racional, les convenga hacerlo, y en sus respectivas decisiones tendrán en cuenta lo que esperan de la otra parte. En este caso, la confianza es vista como una respuesta a un comportamiento futuro esperado.

Para los economistas, la palabra dada, el compromiso explícito, los acuerdos entre las partes y la cautela son elementos que forman parte del comportamiento racional de los actores, que son vistos como oportunistas por naturaleza en la búsqueda del propio interés por la mayor parte del *mainstream* de la teoría económica. Ahora bien, no son un bien con un valor económico real: la confianza sería una “externalidad” que aumenta la eficiencia de los mercados, no una mercancía en sí misma (Zucker, 1986).

La confianza también se ha configurado recientemente como un tema de especial interés en los estudios de mercado, en los que, tradicionalmente, los conceptos de poder y conflicto habían ocupado un lugar central. Que la confianza haya pasado a ser vista como un factor explicativo de primer orden en el funcionamiento de los mercados se debe, fundamentalmente, a enfoques como el de las redes y la interacción (*network and interaction approach*) o el paradigma de las relaciones y el mercado (*relationship-marketing paradigm*) (Blomqvist, 1997: 276). De acuerdo con éste último, centrado en el establecimiento y la gestión de relaciones de confianza, ésta conduce a ese tipo de comportamiento constructivo

y cooperativo que es básico para las relaciones a largo plazo entre vendedores o proveedores y consumidores. Desde esta perspectiva, el marketing no consiste únicamente en planificar e implementar una serie de mecanismos para competir en el mercado, sino en establecer y desarrollar relaciones con los clientes orientadas a la venta, en las que los objetivos tanto individuales como organizacionales son conocidos por ambas partes. En este planteamiento, la relación con el cliente es el concepto central y el mantenimiento de las promesas y los compromisos entre clientes y proveedores es el medio para construir las relaciones que necesita el intercambio (Grönroos, 1989).

En este campo, la confianza ha sido definida como un prerrequisito para cualquier proyecto de marketing (Usunier, 1990), el elemento a partir del cual se genera la “atmósfera” más adecuada para los negocios. Hallén y Sandstrom (1991) se han referido a este concepto para definir el escenario emocional en el que se desarrollan los intercambios comerciales: cuando la confianza no está presente en él, las partes interaccionan en una atmósfera competitiva en la que la interacción es menos eficiente desde el punto de vista del establecimiento de acuerdos y negocios (ver también Sutton-Brady, 2000).

En relación con las ventas al por menor, éstas dependen muy estrechamente de la confianza, de la inclinación del cliente a confiar en la persona o empresa que trata de venderle algo y en la capacidad de ésta para mostrarse como digna de confianza: una y otra son señaladas como imprescindibles para la consumación de la venta (Swan *et al.*, 1999; Johnston *et al.*, 2004). La influencia de la confianza es aún más decisiva en las relaciones entre los profesionales de diferentes oficios —albañiles, fontaneros, electricistas, mecánicos— y los eventuales clientes. Habida cuenta de la diferencia entre unos y otros en materia de conocimientos y habilidades, generalmente los clientes no están en disposición de valorar la competencia o la integridad del profesional cuyos servicios necesita. En este sentido, en muchas ocasiones, no tiene otra alternativa que confiar en él (Moorman *et al.*, 1992; Rosenbaum *et al.*, 2006).

1.3.3 La confianza en el derecho

La confianza también ha sido objeto de estudio en el campo del derecho que trata la regulación de las diferentes figuras contractuales del ordenamiento mercantil, las normas

jurídicas que regulan y orientan los intercambios entre las partes. Cuando una de estas partes falla en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, puede ser constreñida por la amenaza de sanciones legalmente previstas. Sin embargo, este recurso es, generalmente, lento, costoso y, en ocasiones, poco conveniente. El derecho hace posible que las partes puedan planificar, negociar y consumir sus intercambios, pero como señalan Grundlach y Murphy para el campo de los intercambios económicos, “la confianza en la ley, sin embargo, puede ser costosa en términos de recursos y tiempo y puede potencialmente erosionar la interdependencia entre comprador y vendedor” (Grundlach y Murphy, 1993: 35).

En este sentido, la ética puede salvar estas limitaciones del sistema legal. La evidencia empírica demuestra que las personas que intervienen en muchos intercambios económicos confían mucho más en acuerdos extra-legales a la hora de resolver disputas; que aspectos como la equidad, la responsabilidad, el compromiso y la confianza son bases éticas del intercambio económico y los acuerdos entre partes. En muchos casos, los contratos no se escriben y los actores cooperan en base a la confianza y al entendimiento mutuo. Las reglas que regulan, por ejemplo, la cooperación entre dos empresas se establece en el marco de relación entre ellas, incluso cuando el objetivo final de dicha cooperación sea firmar un contrato (ver, por ejemplo, Macneil, 1982; Berthon, *et al.*, 2003).

En el derecho contractual, la confianza aparece como un complemento necesario del control formal establecido en los contratos legales. Además, hay que contar con las sanciones no legales asociadas al incumplimiento de las expectativas del otro, como el ridículo o el ostracismo, que también refuerzan las obligaciones legales para cumplir (Woolthuis *et al.*, 2005). También, la confianza aparece como un pre-requisito para el establecimiento de contratos a largo plazo, de importancia considerada estratégica, pues, por ejemplo, pocos negocios de este tipo se llevarían a cabo si no hubiese la confianza suficiente entre las partes.

1.3.4 La confianza en la psicología social

Para la psicología social, el riesgo y la información sobre la persona o la situación en la que eventualmente se confía son aspectos clave en la explicación de la confianza. Los comportamientos que generan confianza permiten situarse uno mismo en una posición de relativa vulnerabilidad respecto del otro, siempre y cuando exista la expectativa de que éste

se comportará de una manera beneficiosa para la parte que confía (Mayer *et al.*, 1995; Rousseau, 1998). Al mismo tiempo, disponer de información sobre ese otro, sobre su bondad y sus intenciones, permite asignar el grado de confianza adecuado. Desde esta perspectiva, la confianza ha sido definida como una variable que es una función de información imperfecta. Por ejemplo, Mark Granovetter, siguiendo a Simmel, afirma: “la persona que lo sabe absolutamente todo, no necesita confiar; y la persona que no sabe nada no puede permitirse la confianza a partir de ningún motivo racional” (Granovetter, 1992: 39). O sea, en una situación de total ignorancia, no cabe más que la fe o la apuesta; en una situación de información perfecta, no hay confianza, sino cálculo racional (Blomqvist, 1997: 272).

En las aportaciones de la psicología social a la definición de la confianza, destaca la oposición entre los autores que la definen como un atributo personal (Deutsch, 1958; Rotter, 1967) y los que destacan su naturaleza social, como Peter M. Blau, quien, en su teoría del intercambio social, señaló que las acciones voluntarias de los individuos están motivadas por las respuestas que esperan obtener por ellas por parte de otros (Blau, 1968). Para este autor, las partes construyen gradualmente la confianza entre ellas a través del intercambio social, cuando demuestran la capacidad de mantener la palabra, las promesas, y mostrando compromiso en la relación. Desde este punto de vista, la confianza es un fenómeno interpersonal en el que no tiene cabida la idea de un individuo aislado.

En esta línea, esta disciplina ha insistido en la naturaleza relacional y auto-reforzada de la confianza: la confianza tiende a generar confianza y, por el contrario, la desconfianza tiende a generar desconfianza. Además, cuando la confianza se erosiona, al principio, las cosas que pueden causar desconfianza son consideradas incidentes casuales o accidentes, pero si se repiten y se identifican evidencias de intencionalidad, la desconfianza toma cuerpo (Fox, 1974; Zucker, 1986).

Por otro lado, la confianza también es considerada a menudo como una situación específica en la que deben coincidir la creencia y la intención (Moorman *et al.*, 1992). Por mucho que se crea en la confiabilidad (*trustworthiness*) del otro, es necesario estar dispuesto a confiar en él. En el mismo sentido, aunque uno esté dispuesto a confiar en alguien, este alguien debe ser merecedor de confianza, es decir, es necesario creer en su confiabilidad.

1.3.5 La confianza en la criminología

En la criminología, la confianza ha sido un objeto especialmente relevante en el estudio y la explicación del comportamiento normativo. La principal aportación a este conocimiento ha sido, precisamente, la que contiene la extensa obra de un psicólogo social: Tom R. Tyler.

Tyler ha relacionado la confianza con la legitimidad para explicar por qué la ciudadanía obedece la Ley (Tyler, 1990). La ciudadanía respeta la Ley, una institución o una figura de autoridad cuando la percibe como legítima, cuando le reconoce el derecho a existir como tal y ejercer su actividad. La legitimidad está basada en la confianza. En el caso de la policía, por ejemplo, su legitimidad depende de que la ciudadanía confíe en ella. Bien porque la considera eficaz en la consecución de sus objetivos y entiende que responde a las necesidades ciudadanas en materia de seguridad; bien porque valora que el trato que dispensa a las personas con las que interviene en el desarrollo de sus intervenciones cotidianas es justo, en el sentido de digno y correcto; o bien porque percibe que trata por igual a los diferentes grupos sociales (Hough, Jackson y Bradford, 2013; ver también Requena, 2016).

De acuerdo con los datos de la Encuesta Social Europea de 2010, el predictor más consistente de la confianza ciudadana en la policía es la percepción de justicia procedimental, es decir, la percepción ciudadana respecto de la calidad del trato que los policías dispensan a las personas con las que intervienen: si las tratan con respeto y dignidad; si las informan adecuadamente de los motivos de sus intervenciones; y si, en sus decisiones y en sus actuaciones, incorporan sus puntos de vista y sus necesidades (Hough, Jackson y Bradford, 2013; ver también Bottoms y Tankebe, 2012; Tankebe, 2013).

Tanto en las conceptualizaciones que incorporan las perspectivas científicas que acaban de ser esbozadas como en su uso común ordinario, la palabra confianza forma parte de un campo semántico que comparte con otras que tienen significados relacionados. A menudo, estos términos próximos al de confianza se usan como si fueran sinónimos. Es por ello que se considera necesario acotar, a continuación, estos significados referidos al concepto de confianza, para delimitarlo adecuadamente.

1.4 Delimitación semántica y conceptual del término confianza

Fiabilidad y confianza son frecuentemente utilizadas como sinónimos. Merece confianza quien es fiable (*trustworthy*). Una empresa u organización que demuestra que puede llevar a cabo aquello que asegura poder hacer inspira confianza; es merecedora de una confianza que es extensiva a los miembros de la organización cuando se manifiestan públicamente o prestan sus servicios. Sin embargo, en esta definición de la fiabilidad falta la alusión a la voluntad del sujeto que debe ganarse la confianza o a la benevolencia en sus intenciones. Que haya consistencia entre lo que dice que hace y lo que efectivamente hace no dice nada del sentido de sus acciones en el sujeto que eventualmente puede confiar. En este sentido, la fiabilidad es un concepto más estrecho que el de confianza, porque se refiere a aspectos concretos: hay personas, organizaciones o instituciones en las que se puede confiar en ciertos ámbitos, en los que se consideran fiables, pero no en otros. La confianza es, en cambio, un concepto más amplio: cuando se confía en una persona después de hacer una evaluación de lo que se sabe de ella, de su carácter y su comportamiento, se confía en todos los sentidos.

El de sinceridad es otro concepto cercano al de confianza. En este caso, la sinceridad suele ser vista como un elemento de la confianza, pues para que una persona sea merecedora de confianza, debe ser percibida como sincera. No obstante, la sinceridad puede no ser suficiente para confiar en alguien. Además, ese alguien debe ser creíble. Es decir, además de los atributos de fiabilidad y sinceridad, para que una persona o una organización sea merecedora de confianza, debe ser considerada predecible y sus intenciones deben ser percibidas como positivas.

Otro concepto relacionado con el de confianza es el de competencia. Hace referencia a la capacidad de un actor para llevar a cabo algo. En determinadas circunstancias, en relación con un trabajo o un encargo concreto, se confía en una persona o en una empresa cuando son percibidas como capaces de llevarlos a cabo con eficacia.

Por otro lado, está la confianza en uno mismo; en inglés, *confidence*. Luhmann (1988) afirma que, si uno no considera alternativas, está en una situación de autoconfianza (*confidence*). Por el contrario, si opta por una acción entre otras posibles, entonces la situación es de confianza (*trust*). Esta forma de confianza presupone que, desde el punto de vista del individuo que confía en sí mismo, aquello que desea, en lugar de aquello que teme, ocurrirá. Dicho de otra forma: el actor espera que pase algo con certeza y no considera que nada vaya a salir mal (Blomqvist, 1997).

La esperanza, debido al carácter pasivo de la actitud del que espera que algo ocurra, no es tan cercana a la confianza como a menudo se cree. La persona que espera algo, no arriesga nada esperando, mientras que la persona que confía, sí: aunque la deja en suspenso, contempla la posibilidad de que la persona, la organización o la situación en la que confía no responda a sus expectativas.

El de lealtad es otro concepto cercano al de confianza que, en ocasiones, se tiene por sinónimo. En realidad, la lealtad es un concepto más amplio que la confianza, en el sentido que el actor, cuando es fiel a otra persona, se comporta siempre, en todo caso, positivamente en relación con ésta. Se trata de un concepto más estático, que se refiere a una relación a largo plazo entre las partes en la que, a diferencia de lo que ocurre con la confianza, no se contempla la posibilidad de ruptura.

Por otro lado, el propio concepto de confianza tiene diferentes dimensiones y elementos. En primer lugar, una marcada dimensión temporal. La confianza entre dos ha sido definida como un puente entre sus experiencias pasadas y el futuro anticipado. Para Luhmann, confiar es, sencillamente, anticipar el futuro; comportarse pensando que el futuro tomará cierta forma (Luhmann, 1979). Desde luego, esta relación entre el pasado y el futuro en la configuración de la confianza no es estable, evoluciona a lo largo del tiempo, en el marco de la evolución de la interacción entre las partes. En el inicio de una relación, las partes no cuentan con mucha experiencia del otro. A medida que la relación avanza, las partes disponen de más experiencia mutua y están en mejor disposición de hacer una estimación más informada de la confiabilidad del otro.

Desde esta perspectiva, Allan J. Magrath y Kenneth G. Hardy han dividido la confianza en cuatro niveles: ante un completo extraño, desconfianza; ante un conocido ocasional, ni confianza ni desconfianza; ante un vecino, cooperación, es decir cierta confianza; en el caso de familiares o amigos cercanos, confianza (Magrath y Hardy, 1989). En este esquema, la confianza sería el resultado de un proceso de interacción que siempre se desarrolla gradualmente.

No obstante, hay situaciones que escapan a este planteamiento. Por ejemplo, cuando no se da la oportunidad a otros de demostrar que son merecedores de confianza, porque, por ejemplo, en el caso de una organización, su reputación es percibida como insuficiente, o, en el caso de una persona, por lo que llamamos la “primera impresión” o por su adscripción a determinado grupo social. En este sentido, la confianza es un concepto dinámico y estático al mismo tiempo; el nivel de confianza en una relación está en constante cambio: puede aumentar o disminuir.

La confianza tiene, también, un componente situacional. Los contextos culturales determinan la propensión a la confianza y los niveles de confianza (Dietz *et al.*, 2010). Niels G. Noorderhaven (1992) se ha referido a culturas “legalistas” o “jurídicas”, como la estadounidense, en las que la confianza ha tenido, tradicionalmente, un papel poco relevante. Por el contrario, hay culturas como la japonesa, en las que la confianza ocupa una posición central en la explicación de las relaciones sociales. En Japón, las normas sociales generan un nivel más alto de confianza generalizada y, allí, las relaciones comerciales son consideradas relaciones personales. Los contratos incluyen cláusulas en las que se establece, explícitamente, que cualquier asunto no contemplado en el mismo será discutido y decidido a partir de un espíritu de honestidad y confianza (Yamagishi *et al.*, 1998; Freitag, 2003).

Desde esta perspectiva situacional de la confianza, los actores se comportan influidos por factores externos a ellos, situados en su entorno. De algún modo, los comportamientos que refuerzan la confianza se explican, también, por ejemplo, por el miedo a ser objeto de determinadas sanciones: se cumple la palabra, con el compromiso, para evitar ser rechazado en el futuro. En este sentido, la confianza no está muy lejos del cálculo racional (Luhmann, 1988).

En relación con los niveles de confianza, Barney y Hansen (1994) han desarrollado una escala de confiabilidad a partir de los contextos en los que se dan las relaciones. En aquellos en los que hay posibilidades para los comportamientos que se aprovechan de las oportunidades para realizar el propio interés y para obviar principios éticos comúnmente aceptados para lograr ciertos objetivos —es decir, para el oportunismo—, se da una forma “débil” de confianza. En los contextos en los que las partes consideran irracional comportarse de modo oportunista, entre otras razones por miedo a perder la reputación, se da una forma “semi-fuerte” de confianza. Finalmente, allí donde las partes han interiorizado valores, principios y estándares de comportamiento, que reflejan la historia de ambas partes, la cultura y las creencias personales, y que van en contra del oportunismo, se da una forma “fuerte” de confianza, también llamada “confianza de principios” (*principled trust*).

Por otro lado, hay una confianza personal y una confianza generalizada. Diversos autores han hecho esta distinción entre la confianza basada en el conocimiento personal del otro y la que se relaciona con factores sociales (Noorderhaven, 1992; Luhman, 1988). Noorderhaven (1992) se refiere a la confianza personal y Luhmann (1988) a la confianza particularizada. En ambos casos, se trata de una confianza basada en el conocimiento personal del otro. En cambio, la confianza generalizada, esencial para el funcionamiento de grandes organizaciones y las relaciones con extraños, se basa en factores sociales. Luhmann hace referencia a la confianza sistémica para referirse al hecho de que se espera que el sistema social se comporte de una manera predecible, a partir del funcionamiento del sistema legal y las sanciones burocráticas previstas en casos de desviación (Luhmann, 1979, 1988). En este caso, la confianza se refiere al funcionamiento del sistema, no al comportamiento individual de las personas. Desde esta perspectiva, la confianza sistémica o institucional es un sustituto de la necesidad de confiar a nivel interpersonal; es una confianza en agentes sociales relacionados con las instituciones políticas y económicas, que hace posible, por ejemplo, confiar en un médico legalmente cualificado como tal, sin tener que conocerlos personalmente ni haber sido paciente suyo, o confiar en una agente de policía, sin haber tenido contacto previo con ella.

En estos dos últimos apartados, se ha trazado una delimitación tanto conceptual como semántica del objeto de estudio. Junto a otras categorías próximas, la confianza ha sido concebida, considerada y abordada desde perspectivas científicas e intereses diversos, que

han identificado en ella diferentes dimensiones o componentes. La pretensión ha sido dar cuenta del carácter complejo y multidimensional del objeto de estudio antes de avanzar hacia la meta de este capítulo, que no es otra que, como se ha dicho, la formulación de una idea operativa de confianza en la pregunta de la investigación.

Con esta intención, desde este momento, se sitúa la idea de la confianza como una categoría social antes que psicológica en el centro del modelo de análisis de esta investigación, para la que la confianza es un atributo de unidades colectivas, es decir de grupos sociales. Desde este punto de vista, la reflexión sobre ella solo tiene sentido si se considera la relación entre personas, antes que en relación con estados mentales considerados individualmente: no tiene sentido pensar la confianza al margen de cualquier relación social; el único contexto posible para la confianza es la interacción social respecto de la que se formulan expectativas.

1.5 La confianza como hecho sociológico

La mayor parte de la investigación científica sobre la confianza se ha desarrollado en el campo de la psicología. Los investigadores que se han dedicado a estudiar el papel de la confianza en el comportamiento de las personas en ámbitos como los apuntados en el apartado anterior la han conceptualizado como un hecho psicológico cuya significación se sitúa en el plano estrictamente individual, no como una realidad intersubjetiva, de naturaleza social. Los estudios que han llevado a cabo se han basado en enfoques metodológicos que han reducido la confianza a sus aspectos puramente cognitivos por medio de técnicas psicométricas o a sus expresiones comportamentales en escenarios de laboratorio (Lewis y Weigert, 1985).

En otra línea, las obras de Niklas Luhmann, *Trust and Power* (1979), y Bernard Barber, *The Logic and Limits of Trust* (1983), pusieron la confianza en el centro de la teorización sociológica sobre la sociedad contemporánea y la constituyeron en un hecho social para la ciencia, una “realidad social irreductible y multidimensional” (Lewis y Weigert, 1985: 967).

Siguiendo a Barber, la confianza existe en sociedad en tanto que sus miembros se comportan de acuerdo con y están seguros de expectativas futuras constituidas por la presencia de otros o de sus representaciones simbólicas (Barber, 1983). En términos de Simmel, es la “lealtad mutua” que sirve de fundamento a toda relación social (Simmel, 2004: 379); un requisito funcional de la sociedad misma para el que la única alternativa es “el caos y el miedo paralizante” (Luhmann, 1979: 4).

Como ya se ha señalado, el riesgo y la incertidumbre siempre acompañan, inevitablemente, a la confianza. No tendríamos que aceptar tal riesgo si hubiese alguna alternativa funcional a la confianza. En este sentido, la función de la confianza es, como señala Luhmann (1979), la reducción de la complejidad que entrañan diferentes aspectos de nuestra vida social.

No es posible llevar a cabo planes de acción sin tener en cuenta todos los escenarios futuros posibles. Si la probabilidad de que todos esos escenarios se acaben realmente configurando fuese la misma, no habría espacio para la acción racional en el presente. En consecuencia, se necesita una estrategia para reducir la complejidad hasta proporciones o límites manejables. Ello es posible si las probabilidades esperadas de la mayoría de escenarios o situaciones futuras posibles son consideradas como nulas.

La predicción estratégica funciona de este modo. A partir de la recogida y el procesamiento de información sobre relaciones causales conocidas, elaboramos predicciones y establecemos futuros que son altamente probables y otros que son tan remotos que no merece la pena tenerlos en cuenta a la hora de planificar nuestras acciones. Sin embargo, esta planificación racional de nuestro comportamiento es insuficiente. Incluso si aceptamos la premisa de que el universo se comporta de manera tan determinista como la explicada, no tenemos ni tiempo ni recursos suficientes para predecir y controlar los efectos de todos los futuros en ciernes. La confianza es, precisamente, una alternativa funcional a la predicción racional para la reducción de la complejidad. Funciona donde la elección racional fallaría, porque confiar es vivir como si ciertos futuros racionalmente posibles no fueran a ocurrir. En este sentido, la confianza reduce la complejidad más rápida y económicamente que la predicción. Permite que las interacciones sociales tengan lugar en una base simple y segura en cuya ausencia la enorme complejidad provocada por la multitud de futuros posibles volvería a bloquear la acción.

Dicho esto, hay que señalar que la desconfianza es funcional en un contexto complejo de relaciones interpersonales e institucionales (Barber, 1985). Está claro que la continuidad de la confianza en diferentes niveles de la interacción social es bastante problemática. Siempre hay motivos para desconfiar: la infidelidad en las relaciones de pareja; la traición o la decepción con el amigo; las dudas sobre la integridad del médico que te trata o del abogado que te aconseja; la desconfianza en el gobierno o en la justicia. Pero autores como Vivien Hart han señalado, por ejemplo, que la desconfianza en cualquier tipo de cargo político es funcional para la continuidad de instituciones democráticas (Hart, 1978). De algún modo, dicha desconfianza también contribuiría a reducir la complejidad promoviendo cursos de acción basados en la sospecha, la vigilancia, el control y la activación de ciertas garantías institucionales. En cualquier caso, aunque tanto la confianza como la desconfianza sean funcionales, una y otra promueven dinámicas diferentes en los sistemas sociales: la primera, hacia la solidaridad; la segunda, hacia el atomismo (Barber, 1983).

Así pues, la función primordial de la confianza es social antes que psicológica, porque nadie tiene la necesidad de confiar o confiar en el vacío social, es decir al margen de toda relación social. Del mismo modo, el fundamento de la confianza es, igualmente, de naturaleza social, lo cual remite a temas tan relevantes para esta investigación como el origen y el mantenimiento de la confianza, a los que me referiré en el siguiente subapartado.

Antes, hay que señalar que la confianza tiene, como ya se ha apuntado en el apartado anterior, una naturaleza multidimensional.

David Lewis y Andrew Weigert advierten que “un análisis conceptual adecuado de la confianza empieza por reconocer su carácter multifacético. Esta tiene diferentes dimensiones cognitiva, emocional y comportamental que se fusionan en una única experiencia social” (Lewis y Weigert, 1985: 967). Según estos autores, las variaciones en la importancia relativa de las bases cognitiva y emocional son las que permiten establecer una diferenciación de formas de confianza y, por otro lado, distinguir la confianza de otros objetos como la fe o la predicción, con los que a veces se confunde.

La confianza está basada, en primer lugar, en un proceso cognitivo que discrimina entre personas e instituciones que merecen confianza, otras que no la merecen y las desconocidas. Cognitivamente, decidimos en quien confiar, en qué ámbitos y bajo qué circunstancias, y hacemos esta elección a partir de lo que consideramos buenas razones, evidencias que consideramos suficientes de la confiabilidad. Luhmann hace referencia a la “familiaridad” como la precondition tanto para la confianza como para la desconfianza (Luhmann, 1988). La confianza exige cierta familiaridad cognitiva con el objeto de confianza, situada entre el conocimiento total y la absoluta ignorancia.

A nivel cognitivo, la confianza aparece cuando los actores no necesitan más evidencias o razones racionales para confiar en alguien o algo. Este componente de la confianza se caracteriza por un “salto” cognitivo más allá de las expectativas que se justificarían a partir de la experiencia y la razón. Los individuos llevan a cabo este salto no sólo debido a su particular carácter psicológico; también a partir de la suposición de que otros, en el mismo contexto social, harán el mismo salto. Aunque hay diferencias individuales relevantes en lo relativo a los factores de la confianza, el componente cognitivo de la confianza es una realidad cognitiva colectiva “que trasciende el ámbito de la psicología individual” (Lewis y Weigert, 1985: 970). He aquí la significación teórica de la afirmación de Luhmann según la cual la base cognitiva de la confianza se sostiene en el hecho de que “confiamos en la confianza”: uno confía suponiendo que otros también lo hacen.

Por otro lado, señalan que la confianza también se construye sobre una base emocional que es complementaria de la anterior. Este componente afectivo de la confianza consistiría en un lazo emocional entre los que participan de la interacción. Aunque está presente en todas las formas de confianza, es más intenso en las formas de confianza interpersonal más o menos directa. Así, por ejemplo, se manifiesta de forma especialmente intensa cuando nos enteramos de que servidores públicos han aprovechado su posición para enriquecerse personalmente; de que han faltado a su compromiso con el bien común para favorecer a algún interés particular. O cuando una persona muy próxima, como la pareja o un amigo o amiga, se ha valido de nuestra relación para ganar una ventaja que nos deja en precario o en una posición subordinada. Estos abusos de confianza, más que las ilegalidades que puedan llegar a comportar, son los que casi siempre provocan nuestra decepción más intensa, nuestra ira más indignada.

Este componente emocional de la confianza refuerza, de alguna forma, la plataforma cognitiva desde la que se establece y se mantiene la confianza. Lo hace, precisamente, a partir de la certeza de que la violación de la confianza siempre tiene un intenso impacto emocional negativo en todas las partes implicadas en la relación, incluidas las que son responsables de dicha violación. En este sentido, esta dimensión emocional de la confianza es tan recíproca e intersubjetiva como su base cognitiva.

Finalmente, desde el punto de vista del comportamiento, confiar es, de hecho, “actuar como si las inciertas acciones futuras de otros fueran ciertas en circunstancias en las que la violación de estas expectativas tiene consecuencias negativas para los involucrados” (Lewis y Weigert, 1985: 971). Dicho de otro modo, este componente conductual de la confianza tendría que ver con emprender un curso de acción contando con que las personas involucradas en dicha acción se comportaran de una manera adecuada desde la perspectiva del que confía.

Esta tercera dimensión de la confianza está recíprocamente relacionada con los aspectos más cognitivos y emocionales. Las conductas o acciones que insinúan o implican confianza ayudan a crear la plataforma cognitiva a la que nos hemos referido anteriormente: cuando vemos que otras personas se comportan de manera que implican confianza en nosotros, estamos más dispuestos a confiar en ellas. Por el contrario, desconfiamos de aquellos cuyo comportamiento demuestra desconfianza hacia nosotros.

Si desde esta perspectiva sociológica distinguimos analíticamente diferentes dimensiones en la experiencia unitaria de la confianza, hay que pensar que podemos diferenciar diferentes tipos de confianza en función del peso que cada componente tenga en la experiencia concreta considerada (Tabla 1.1).

Tabla 1.1 Fundamentos de la confianza y tipos de confianza

		EMOCIONALIDAD		
		ALTA	BAJA	VIRTUALMENTE AUSENTE
RACIONALIDAD	ALTA	Confianza ideológica	Confianza cognitiva	Predicción racional
	BAJA	Confianza emocional	Confianza rutinaria	Anticipación probable
	VIRTUALMENTE AUSENTE	Fe	Destino, suerte	Incerteza, pánico

Fuente: Lewis y Weigert, 1985: 973.

La plataforma cognitiva de la confianza puede ser relativamente baja, en el caso de extraños que se cruzan por la calle, o muy amplia, en el de unas negociaciones políticas para aprobar unos presupuestos de Estado. En el mismo sentido, el componente emocional en una relación de confianza puede ser muy intenso, como el que hay entre dos personas amigas, o casi irrelevante, como en el caso de las relaciones entre funcionarios públicos de distintas administraciones en el desempeño de sus funciones.

La conducta confiada puede estar motivada por un fuerte sentimiento de afecto respecto del objeto de confianza (confianza emocional) o por “razones sólidas” que llevan a depositar confianza en él (confianza cognitiva). En realidad, generalmente, la confianza está motivada por una combinación de ambos. Cuando no hay ningún componente cognitivo en la confianza predominantemente emocional, se trata de, en realidad, de fe o esperanza. Cuando hay una ausencia total de componente emocional en la confianza cognitiva, nos encontramos ante un acto de predicción y cálculo racional (Lewis y Weigert, 1985).

La confianza cotidiana es, pues, una mezcla de sentimientos y pensamiento racional (Weigert, 1981), y la existencia de diferentes tipos de confianza debe ser teóricamente explicada desde una perspectiva sociológica. La relativa preponderancia de uno u otro componente —el cognitivo o el emocional— depende del tipo de relación social, del contexto

en que se produce y del sistema de poder que se considere (Bonoma, 1981)³⁶. Así, el componente emocional de la confianza suele ser más alto en las relaciones que se dan entre miembros de grupos primarios, como los de carácter familiar, mientras que el componente cognitivo predomina en las relaciones de confianza entre miembros de grupos secundarios, como los que se configuran en el marco de relaciones laborales o comunitarias.

En este sentido, los procesos de cambio que han conducido a la configuración de sociedades más amplias, más diversas y más complejas pueden ser interpretados como una transición hacia la preponderancia de formas de relación social basadas en la confianza cognitiva. Luhmann se ha referido a un cambio macrosocial desde un orden basado sobre todo en la confianza personal o interpersonal que caracterizaba las sociedades tradicionales, pequeñas y relativamente poco diferenciadas, a un orden basado en la “confianza sistémica”, que caracterizaría a las sociedades modernas, más complejas. En éstas, las personas tienen la constante necesidad de relacionarse con otras que no conocen o que conocen poco, superficial o indirectamente. Por ejemplo, cuando van a un hospital porque necesitan asistencia médica urgente, o cuando ingresan dinero en un banco o compran un automóvil: no dudan del facultativo que las atiende porque el prestigio del hospital en cuestión es garantía suficiente de la solvencia profesional del médico, ni del empleado de la firma automovilística, por los mismos motivos; o entregan su dinero porque confían que el Estado, como en los casos anteriores, intervendrá si el empleado del banco no cumple con lo estipulado en el contrato que los vincula. Nuestras sociedades dependen de esta confianza sistémica para funcionar, porque, progresivamente, las interacciones que han ido dominando la dinámica social han sido cada vez más impredecibles, más arriesgadas o, como afirman Lewis y Weigert, “absolutamente imposibles si tuviesen que estar basadas sólo en la confianza personal” (Lewis y Weigert, 1985: 973-974). En sociedades como las actuales, no tendríamos de recursos suficientes, sobre todo de tiempo, para tener la información necesaria sobre las personas con las que interactuamos cotidianamente, la información que precisa la confianza personal.

³⁶ Según Bonoma, en las interacciones sociales cotidianas se manifiestan tres sistemas de poder prototípicos: el sistema de poder unilateral, en el que una parte considerada fuerte impone influencia sobre un objetivo considerado débil; el sistema de poder mixto, en el cual las partes en interacción, con capacidades de influencia equivalentes, negocian un acuerdo o un punto muerto; y el sistema de energía bilateral, en el que las partes están en relación de unidad y formulan programas conjuntos de políticas.

Una y otra, confianza sistémica y confianza personal, tienen bases diferentes (Luhmann, 1996: 81 y ss). La personal supone una vinculación emocional entre las partes que confían y la traumática experiencia de una eventual traición actúa como base de la confianza misma, incluso en los casos en que alguna de las partes tenga posibilidades de sacar partido inmediato de una traición de dicha confianza. En la confianza sistémica, este componente emocional es prácticamente inexistente: su base es, en palabras de Luhmann, “presentacional”. Esta forma de confianza se activa a partir de la apariencia de que “las cosas funcionan como deberían”, de que el otro, susceptible de merecer nuestra confianza, es quien parece ser. Por ejemplo, volviendo al caso de la persona que nos va a atender en un servicio de urgencias hospitalarias cuando acudimos a él por problemas de salud: confiamos en que dicha persona responderá a nuestras expectativas —que nos curará— cuando esta persona se nos presenta, en aquella situación, bajo la apariencia de un o una médico, en el despacho donde atienden los médicos, donde es tratado por otros trabajadores del hospital con la deferencia que merecen los médicos y donde desarrolla el papel que habitualmente desarrollan los médicos. Se trataría de una “confianza en la identidad” que es esencial en los procesos de comunicación y, por lo tanto, básica para la constitución de relaciones sociales (Lewis y Weigert, 1985).

Para los intereses de esta Tesis, este dato es básico. Sin confianza sistémica, los “medios simbólicos de intercambio”, como el dinero, las leyes o el poder político, no funcionarían. Y sin confianza pública en la confiabilidad, la eficacia y la legitimidad de estos símbolos culturales, el funcionamiento de las instituciones modernas sería, sencillamente, imposible. De hecho, un indicador inequívoco de estrés y cambio en los sistemas sociales es la pérdida generalizada de confianza en la legitimidad de las leyes y las autoridades, en el sistema económico y monetario, en las instituciones educativas y religiosas y, en última instancia, en la confianza interpersonal en la vida cotidiana de la gente. Porque, como ya apuntó Durkheim, la confianza sistémica o institucional subyace a la interpersonal y la erosión de aquella se traduce, indefectiblemente, en una menor confianza en los otros, lo que remite a la naturaleza sociológica del fenómeno y a la cuestión de sus orígenes (Durkheim, 1982).

En definitiva, lo que aquí interesa es la confianza policial en tanto que confianza generalizada (Noorderhaven, 1992; Luhman, 1988) o sistémica (Luhman, 1988, 1992), una confianza determinada por factores sociales, de base predominantemente cognitiva, que

funcionaría como mecanismo de reducción de la complejidad que influye en las interacciones de los policías en los distintos contextos cotidianos en los que éstas tienen lugar. A diferencia de lo que pasaba en sociedades tradicionales, en las que el orden social estaba sobre todo basado en una red de confianzas interpersonales, en la actuales, más diversas y complejas, éste orden se basa en una forma de confianza esencialmente diferente.

Los agentes de policía deben intervenir constantemente con personas que no conocen personalmente o que apenas conocen, de los que no tienen informaciones que sirvan de referencia para planificar y llevar a cabo sus actuaciones. La confianza supone dejar en suspenso todo aquello que no se sabe de la persona o personas en cuestión, porque los policías no pueden saberlo todo para determinar el curso y el rigor de su intervención en la interacción. Supone que los policías esperan que dichas personas, como miembros de un grupo social determinado, se comporten de determinada manera en la interacción, tanto en relación con ellos como personas que representan una institución como la policial —que les reconozcan el carácter de agentes de la autoridad; que los traten como tales, con el respeto y la deferencia que esperan de acuerdo con lo que establecen las leyes; que, llegado el caso, sigan sus indicaciones y les obedezcan; que colaboren con ellos en la misión que tienen encomendada—, como en relación con otras personas —que se comporten de acuerdo con lo que establecen las leyes y observen las normas de civismo establecidas en cada momento.

En la práctica, estas suposiciones respecto del otro y su comportamiento preconfiguran el nivel de confianza policial, el cual condiciona las intervenciones, el registro y el rigor de las mismas.

Ahora, para finalizar este capítulo, conviene detenerse en la cuestión de los orígenes de la confianza social para preguntarnos de dónde procede, cómo se configura. Las líneas que siguen buscan contextualizar la explicación de la confianza policial en la ciudadanía en el contexto más amplio de la confianza general en el conjunto social. La mayor o menor confianza de los policías tanto en la ciudadanía en general como en unos grupos sociales u otros tiene una explicación análoga a la que pueda haber para otros grupos profesionales. En este sentido, se van a presentar dos grandes grupos de teorías generales. Las referencias concretas a la confianza policial son pretendidamente escasas porque lo que se quiere ofrecer

es un marco general de referencia a partir del cual, en el capítulo 4, se señalen los factores que esta investigación considera como más relevantes.

1.6 Los orígenes de la confianza social

Las teorías sobre el origen de la confianza se han clasificado en dos grandes grupos. Por un lado, las que consideran que la confianza depende de características individuales, de rasgos de personalidad o de características sociodemográficas de las personas, tales como la edad, el género, el nivel de educación o la clase social. Por otro, las que entienden que la confianza no es un atributo individual, sino de los sistemas sociales, y que su estudio requiere un enfoque centrado en las propiedades sistémicas de las sociedades y sus principales instituciones (Delhey y Newton, 2003. Tabla 1.2).

En el primer grupo de teorías hay que distinguir las que ponen el acento en el carácter psicosocial de la confianza, a la que consideran un rasgo central de la personalidad de los individuos, de las que la vinculan con el riesgo asociado a la posición de clase.

Desde el punto de la vista de la psicología social, más concretamente desde una escuela de pensamiento que se desarrolla en los Estados Unidos en las décadas de 1950 y 1960 a partir de la obra de autores como Erikson (1950), Allport (1961) o Rosenberg (1957), la confianza es un rasgo de la personalidad que se configura en la primera infancia, a lo largo de la socialización primaria, y que, con las oscilaciones que eventualmente puedan causar experiencias más o menos traumáticas, tiende a mantenerse a lo largo de toda la vida. Forma parte de un conjunto de rasgos, como el optimismo o la creencia en la cooperación y en la capacidad de las personas para resolver conflictos de convivencia y procurar una vida en común satisfactoria, que nos predisponen positivamente en relación con nuestro entorno.

Tabla 1.2. Teorías de la confianza y variables asociadas

Teoría		Variables
Individual		
	Teoría de la personalidad	Optimismo, control sobre la propia vida
	Teoría del éxito social y el bienestar	Renta, estatus social, satisfacción con la propia vida, satisfacción en el trabajo, felicidad, ansiedad
Social		
	Teoría de las asociaciones voluntarias	Pertenencia a asociaciones voluntarias
	Teoría de las redes sociales	Redes de amigos y conocidos
	Teoría de la comunidad y del capital social	Tamaño de la ciudad de residencia, satisfacción con la comunidad, seguridad en la comunidad, número de asociaciones o entidades cívicas
	Teoría societal	Conflictos sociales, satisfacción con las instituciones democrática, libertad política, seguridad pública
	Teoría de la confianza como recurso cultural	Normas y valores que regulan la concesión de confianza y la confianza recíproca, coherencia normativa, estabilidad del orden social, transparencia de la vida social, familiaridad respecto del entorno social, responsabilidad de las instituciones

Fuente: Elaboración propia, a partir de Delhey y Newton, 2003: 101.

Recientemente, esta perspectiva ha sido desarrollada por Eric M. Uslaner (2000, 2004), quien mantiene que la confianza de las personas es un resultado de la socialización primaria, en la que los padres juegan un papel decisivo. Para este autor, la confianza no depende de las experiencias de reciprocidad; está basada en otros dos rasgos fundamentales de la personalidad: el optimismo y la capacidad que tenemos de controlar nuestra existencia. Para

Uslaner, “la confianza generalizada se basa (a nivel individual) en optimismo y control: el mundo es un buen lugar, va a ir a mejor y yo puedo ayudar a que vaya mejor” (Uslaner, 2004: 502). El optimismo conduce a la confianza generalizada, que es, como ya se ha apuntado, la confianza que tenemos en extraños —no la que depositamos en personas que ya conocemos, que sería, más bien, confianza estratégica—. Es la confianza que tenemos en personas que es más probable que no sean como nosotros. En el mismo sentido, la confianza está mucho más determinada por las percepciones y sensaciones de bienestar que por las circunstancias económicas externas de los individuos.

Por otro lado, dentro de este primer conjunto de teorías que explican la confianza a partir de variables individuales, hay otro enfoque que se ha consolidado más recientemente. Parte de la premisa según la cual, aunque la confianza siempre supone asumir un riesgo, el comportamiento confiado es más arriesgado en los pobres que en los ricos. Las personas con menos recursos siempre pierden más que los que más tienen cuando ven traicionada la confianza que han depositado en otros. Si no en términos absolutos, sí en términos relativos, porque no pueden permitirse perder lo poco que tienen; los ricos siempre se exponen a perder menos y, además, siempre pueden ganar comparativamente más con un comportamiento confiado.

Como señala la investigación empírica en Estados Unidos, la confianza social suele ser expresada por los “*winner*s” de la sociedad, aquellos que ocupan posiciones de más estatus social y económico, y expresan más satisfacción con su nivel de vida y estándares más altos de felicidad subjetiva (Newton, 1999; Whiteley, 1999). En esta misma línea, Robert Putnam ha afirmado que “los que no tienen” son menos confiados que “los que tienen”, probablemente porque éstos son tratados con más honestidad y respeto (Putnam, 2000: 138). Por el contrario, la desconfianza suele ser más frecuente entre los llamados “*losers*”, o “perdedores”, es decir, los que tienen niveles de educación y renta inferiores, y los que expresan menos satisfacción con sus vidas, aunque también entre los que han sido víctimas de la delincuencia u otras formas de violencia, o entre las personas divorciadas.

En este sentido, la confianza social sería el resultado de la experiencia vital en la vida adulta. Desde este punto de vista, los que han tenido una vida más satisfactoria es más probable que confíen más que los que han sufrido la exclusión social en cualquiera de sus formas: el

desempleo o el empleo precario, la pobreza o la escasez de recursos, la la discriminación o la violencia: confianza social, felicidad y bienestar estarían estrechamente relacionados (Inglehart, 1999; Putnam, 2000).

El segundo grupo de teorías, de carácter social, parte de la idea según la cual la confianza es una propiedad de las sociedades consideradas en su conjunto, más que de los individuos. Desde este punto de vista, la confianza sería el resultado del hecho de que los individuos viven, participan y se benefician de la existencia de instituciones sociales y políticas que promueven y refuerzan el desarrollo de la confianza, es decir de actitudes y comportamientos confiados. En sentido contrario, la desconfianza lo sería de una existencia en entornos sociales en que las principales instituciones no promueven la confianza.

Para las diferentes teorías que integran este segundo enfoque, la confianza es producto de la experiencia social (Hardin, 1993) y los sentimientos individuales de confianza o desconfianza son objeto de actualización constante en función de las circunstancias en que se desarrolla dicha experiencia. En cualquier caso, de acuerdo con ellas, el nivel de confianza que las personas expresan se refiere más a la sociedad o al sistema social que a la personalidad de los individuos que viven en ella (Putnam, 2000: 138).

La primera teoría de este enfoque es la de las asociaciones voluntarias, habitualmente contrastada a partir de la asociación estadística entre datos de niveles de confianza social y de participación voluntaria en actividades asociativas. Desde su perspectiva, de carácter ascendente, cuando en una sociedad existe un amplio abanico de asociaciones y organizaciones voluntarias es más probable que haya en ella niveles altos de confianza social. Esta es una teoría considerada clásica que ha sido recientemente actualizada en el debate sobre el capital social. Simplificando, sostiene que aprendemos a participar manteniendo contacto cercano y regular con otras personas con las que coincidimos en entidades asociativas; cuando hacemos eso, estamos cultivando los “hábitos del corazón” a los que aludía Tocqueville en el siglo XIX: confianza, reciprocidad, cooperación, empatía e identificación del bien común (Bellah *et al.*, 1985).

Esta perspectiva ha sido criticada tanto teórica como empíricamente. Desde este punto de vista, se ha señalado que la evidencia en la que se ha apoyado no es lo suficientemente

consistente y que, a menudo, no supera las pruebas de significación estadística (ver, por ejemplo, Newton, 2001; Booth y Richard, 2001). Por otro lado, otros autores señalan que no desarrollamos confianza a partir de las interacciones con otras personas con las que coincidimos en asociaciones u organizaciones; que dicha interacción no conduce automáticamente a que seamos más confiados, a que desarrollemos patrones de conductas más sociables, a que nos desprendamos de prejuicios que bloquean las actitudes confiadas (Uslaner, 1999; Hooghe, 2003).

Desde otra perspectiva se ha mantenido que, en realidad, en términos de confianza social, no importa tanto el grado de formalización de las organizaciones en las que los individuos interactúan como la participación directa en las redes sociales que sostienen la vida cotidiana de las personas (Yamagishi y Yamagishi, 1993). Lo que importa, desde la perspectiva de esta “teoría de las redes sociales”, es el grado de implicación en el conjunto de relaciones informales con familiares y amigos en el entorno más próximo de la comunidad, o en las relaciones con otros en el trabajo, así como las interacciones más o menos frecuentes con amigos y conocidos a propósito de actividades deportivas o culturales, o con los padres de los compañeros de los propios hijos en la escuela o en el instituto, entre otras.

Delhey y Newton han destacado que esta teoría explica mejor la confianza social en sociedades como las del centro y el este de Europa, que formaron parte del sistema comunista, que en sociedades occidentales (Delhey y Newton, 2003: 98-99). En aquellos países, las personas desarrollaron ámbitos privados de relación en los que podían encontrar apoyo y ayuda de otras para resolver los problemas cotidianos de escasez de productos y servicios en sociedades afectadas por un clima general de sospecha y desconfianza generado por el Estado (ver, por ejemplo, Offe, 1999 y Rose, 2001).

Una tercera teoría dentro de este mismo grupo es la que pone el énfasis en las características de las comunidades locales, más que en las redes de relaciones informales que se establecen entre las personas que viven en ellas. Algunos autores en esta línea han concluido que en las comunidades pequeñas se dan niveles más altos de confianza social que en las más grandes (House y Wolf, 1978). Putnam, por ejemplo, señaló que “los residentes de las ciudades pequeñas y de las zonas rurales son más altruistas, honestos y confiados que otros norteamericanos. De hecho, incluso en los suburbios, cuanto más pequeño mejor desde el

punto de vista del capital social” (Putnam, 2000: 205). Precisamente, la obra de este autor destaca en el debate sobre el capital social, que ha venido enmarcando la cuestión del origen de la confianza (Putnam, 1995, 2000). A partir de las observaciones de Alexis de Tocqueville, quién ya habló de este “hábito del corazón” en el siglo XIX, en su tratado *Sobre la democracia en América* (Tocqueville, 2016), Robert Putnam concluyó que la confianza tenía y tiene un papel fundamental en la vida política. Según este autor, en los Estados Unidos del siglo XIX la confianza surgió de la existencia de entidades cívicas y comunitarias, así como de asociaciones de naturaleza política. Desde su perspectiva, el Estado se construyó entonces a partir de la libertad de asociación y la confianza social. En esta “teoría de la comunidad”, los factores que determinarían el nivel de confianza social serían, entre otros, el tamaño de la comunidad o la localidad de residencia, la satisfacción con ella, sentimientos como el de creerse seguro en el entorno en el que se vive o el número o la densidad de asociaciones o entidades cívicas.

También hay explicaciones de la confianza —en cierto modo complementarias de la anterior— que se centran en las características del país o del estado en cuestión, considerados en su conjunto. Desde esta perspectiva, autores como Fukuyama (1995) o Pharr *et al.* (2000) han estudiado las relaciones entre los niveles de confianza y los sentimientos expresados en relación con las libertades políticas, la satisfacción con las instituciones públicas o el conflicto social, entre diferentes grupos de renta o entre nacionales y extranjeros. Las aportaciones de este enfoque teórico señalan, por ejemplo, que en los países ricos, con niveles más altos de renta, y más igualitarios hay más confianza social que en los países en los que son más pobres y hay más desigualdad (Inglehart, 1999); que en los países en los que hay sistemas de bienestar de carácter universal hay más confianza social que en los que este sistema es selectivo (Rothstein y Stolle, 2001); que en los países en los que hay democracia hay más confianza social que en los países con otros regímenes políticos (Booth y Richard, 2001).

Por último, aunque Delhey y Newton (2003) no hacen referencia a él, hay otro enfoque que se sitúa en este segundo bloque de teorías, el que considera la confianza como un recurso cultural necesario para la viabilidad funcional de la sociedad. Piotr Sztompka es el principal exponente de este punto de vista, desde el que analizó las vicisitudes de la confianza en las sociedades poscomunistas de la Europa del Este (Sztompka, 1999). Según este autor, la

propensión a la confianza en una sociedad puede ser el resultado de su sistema de normas culturales, que hacen que los individuos sean más o menos propensos a confiar en otros, que la confianza pueda ser definida como apropiada: “Si las normas que exigen confianza social son compartidas en una comunidad y son percibidas como dadas y externas por todos sus miembros, entonces ejercen una fuerte presión sobre las acciones de confianza. Pueden modificar significativamente las estimaciones racionales de concesión de confianza, así como los impulsos inherentes que llevan a la confianza” (Sztompka, 2003: 11). La “cultura de confianza” está constituida por un sistema de normas y valores que regulan la concesión de confianza, así como la confianza recíproca. Hay obligaciones normativas para confiar y obligaciones que llevan a ser merecedor de confianza, a ser creíble y confiable.

Ambos tipos de obligaciones residen, por ejemplo, en los roles sociales. Hay roles sociales que remiten a la idea de individuos que deben confiar —*trusters*— e incluyen un imperativo normativo para confiar en otros, como los que forman parte de las “profesiones de confianza”, como la de los médicos, los trabajadores sociales o los sacerdotes. Hay, por otro lado, roles sociales que remiten a la figura de personas que son depositarias de confianza —*trustees*— y hay en ellos un marcado carácter de honradez, de confianza, de confiabilidad —*trustworthiness*—. Sería en caso de los profesores de universidad, los jueces, los árbitros o los policías, de los que se espera que sean ejemplares y consistentes en sus afirmaciones y sus actos, justos e imparciales.

También hay expectativas más difusas de confianza que, en determinados momentos, pueden tener un carácter generalizado en algunas sociedades. Francis Fukuyama, por ejemplo, distingue “culturas con altos niveles de confianza”, que relaciona con diversos países orientales, de “culturas con bajos niveles de confianza”, que sitúa en países occidentales (Fukuyama, 1995). Otros autores, como Robert Putnam y Richard Stivers, asimismo han señalado estas diferencias entre niveles de cultura de confianza para el caso concreto de los Estados Unidos, cuando han denunciado la desaparición de una cultura norteamericana de alto nivel de confianza, la del siglo XIX, y la emergencia de una “cultura de cinismo” en la Norteamérica actual (Stivers, 1994; Putnam, 1995b).

Finalmente, hay normas culturalmente difusas que exigen y refuerzan la confiabilidad general. Los gremios medievales, las empresas consolidadas en un sector determinado, las

de larga tradición y reconocido prestigio, los comerciantes de oro y diamantes o las principales revistas y periódicos, entre otros, se preocupan por cumplir con las obligaciones relativas a la confianza de sus clientes. La “dignidad de la profesión” o el “honor de la empresa” se constituyen en reglas de carácter general que tienen que ver con diversas actividades.

Así, cuando esta cultura de confianza se consolida en el sistema normativo de una sociedad, se convierte en un factor que influye decisivamente en las decisiones sobre la confianza, en la actitud respecto de las relaciones con otros. De hecho, se convierte en el factor más determinante de la persistencia y la continuidad de la confianza.

Por lo que respecta a la etiología de esta cultura de confianza, Sztompka señala cinco “circunstancias macro-sociales” que pueden ser hipotéticamente propuestas como responsables de su aparición y consolidación (Sztompka, 2003: 48-54).

La primera de ellas es la coherencia normativa, lo contrario del caos normativo o la anomia. Las normas en su conjunto —el Derecho, la moral, las costumbres— ponen orden en la vida social. La hacen menos problemática, más predecible y, en este sentido, más segura. De alguna manera, las normas serían los roles que tienen lugar en los escenarios en los que transcurre la vida cotidiana de las personas, y determinan qué puede esperarse de ellas en determinadas situaciones, qué deben hacer en cada caso y qué acaban haciendo. Cuando hay coherencia normativa, el sentimiento resultante de certidumbre y seguridad incentiva la confianza, las actitudes confiadas. Además, hay normas específicamente previstas para asegurar la honestidad, la lealtad y la reciprocidad cuya existencia lógicamente aumenta la probabilidad de tales conductas y aseguran que, en determinadas relaciones, no se falte a determinadas obligaciones, contribuyendo así a la extensión de la confianza.

Otra condición estructural para la confianza es la estabilidad del orden social, que sería lo contrario de la inestabilidad social, del cambio social brusco e intenso. Cuando la red de grupos, asociaciones, organizaciones e instituciones que conforman una sociedad persisten y tienen continuidad en el tiempo, ello proporciona referencias estables para la vida social. Nuestras rutinas relacionadas con la interacción social cotidiana en el ámbito de dicha red nos permiten predecir las conductas de otros y el cumplimiento de las obligaciones derivadas

de esta interacción, así como de la reciprocidad, va más allá de una cuestión de cumplimiento de un deber o una obligación: se trata, de hecho, de respuestas aporéticas, de una “segunda naturaleza” (Sztompka, 2003: 52): nadie contempla la posibilidad de comportarse de otra manera que no sea la esperada. En contextos de estabilidad social en los que hay altas probabilidades de que las rutinas se mantengan y que la confianza basada en ellas sea correspondida, ésta aparece más fácilmente³⁷.

El tercer factor contextual que opera a favor de la propensión a la confianza es la transparencia de la organización social, lo opuesto del secretismo generalizado. El acceso fácil a la información sobre el funcionamiento, la eficacia y la eficiencia, así como los problemas de grupos, asociaciones, organizaciones e instituciones proporciona también sentimientos de seguridad y predictibilidad. Cuando este acceso está asegurado, las personas son más propensas a relacionarse con ellas con confianza, porque están seguros de lo que pueden esperar de dicha relación.

La familiaridad o su opuesto, la extrañeza respecto del entorno social en el que transcurre la vida cotidiana de las personas, es otro factor que modula las posibilidades de que la confianza se desarrolle socialmente. Este factor, como el anterior, tiene que ver con las rutinas que sostienen la vida social. La experiencia de familiaridad proporciona sentimientos de predictibilidad, certeza, seguridad y confort. Produce una “atmósfera que genera confianza”, en la que es más probable creer que las predicciones implícitas en la confianza se verán confirmadas, que los valores en los que se confía serán observados también por los demás, quienes corresponderán con confianza mutua (Sztompka, 2003: 53).

Por último, la quinta condición estructural es la responsabilidad o *accountability* de otras personas o instituciones; lo opuesto de la arbitrariedad y la irresponsabilidad. Cuando se da un acceso fácil a un conjunto amplio de instituciones que operan adecuadamente, con estándares y controles eficaces de conducta para las personas que trabajan en ellas, la probabilidad de funcionamiento irregular o insuficiente y de abuso es menor, mientras que la regularidad de los marcos de relación, de los procesos y los procedimientos es mayor. En contextos sociales en los que las personas pueden recurrir a las instituciones cuando

³⁷ El cambio social es compatible con la confianza siempre y cuando éste se produzca de manera gradual, regularmente, predictiblemente, a un ritmo lento y en una dirección consistente.

consideran que sus derechos no son reconocidos o que las obligaciones de otros hacia ellas no se han cumplido, dichas instituciones se constituyen en factores de seguridad para la vida social. En estos casos, las instituciones promueven que las personas confíen en que los estándares de conducta esperada en diferentes dimensiones de su vida social se seguirán, que se evitarán las desviaciones de dichos estándares y que, si se dan, serán corregidas en última instancia a través del arbitrio o la litigación.

En definitiva, lo que el lector tiene que retener en este capítulo es que la explicación de los niveles de confianza policial en la ciudadanía puede hacerse a partir de factores tan diversos como los expuestos en este recorrido por las diferentes teorías que han intentado dar cuenta, a un nivel más general, la confianza social. Que los policías confíen más o menos en la ciudadanía y que la confianza y la desconfianza se expresen de una manera determinada — más confianza o desconfianza en unos sectores de la ciudadanía que en otros— depende de factores individuales, como la personalidad del policía o la satisfacción con la propia vida y el nivel de felicidad subjetiva; de factores sociales, como el nivel de confianza generalizada en el conjunto de la población en la que desarrolla su vida y presta sus servicios, la existencia de una sociedad civil más o menos amplia y dinámica en la que hay determinados niveles de participación en asociaciones cívicas y entidades comunitarias, o la existencia de una cultura de confianza en la sociedad; o, por último, en la existencia de una cultura concreta, la policial, como conjunto de valores y normas que regulan, entre otros aspectos, la concesión de confianza y la confianza recíproca. De todo ello nos vamos a ocupar con más detalle a continuación.

Capítulo 2

La cultura policial: concepto clave en la literatura criminológica

El funcionamiento de las organizaciones policiales y el comportamiento de los policías que trabajan en ellas no es sólo el resultado de las previsiones de los procedimientos de trabajo formalmente establecidos.

Entender las organizaciones policiales como sistemas político-culturales permite verlas como ámbitos de producción cultural, complementaria de la que proporciona el enfoque más racional o técnico. La perspectiva político-cultural presenta estas organizaciones como sociedades relativamente autónomas, con su propia estructura y dotadas de sus propios procesos de socialización y regulación.

Generalmente, la cultura policial se concibe en términos reduccionistas y se asocia con todo tipo de aspectos negativos o controvertidos del trabajo policial, como la desconfianza respecto de los que no son policías, el cinismo, la opacidad, la resistencia al cambio y a la innovación, la no observancia de las reglas, la corrupción, la violencia contra miembros de grupos sociales minoritarios o el machismo (McLaughlin, 2007). Todos estos aspectos han recibido mucha más atención que otros cuyo potencial positivo también ha sido destacado, como la implicación moral de los policías respecto de la ciudadanía y sus problemas (Muir, 1977; Manning, 2007) o lo que Björg (2008) llamó el “humanismo pragmático” que los

policías pueden demostrar en sus relaciones con ciudadanos “problemáticos”. Sin embargo, a pesar de su “potencial condenatorio” (Waddington, 1999), la noción es ineludible en la explicación del comportamiento de los policías en sus actividades cotidianas.

La cultura profesional es un factor tan relevante como cualquier otro a la hora de explicar el funcionamiento de la organización policial, pero es difícil de precisar conceptualmente. Es relativamente fácil identificar, definir y analizar otros elementos de la organización, como la estructura o los recursos humanos o tecnológicos. No pasa lo mismo con la cultura profesional. Aun así, ésta influye de manera decisiva en el funcionamiento de la organización y en el comportamiento de sus miembros.

Según Robert Reiner, la cultura policial es un “conjunto complejo de valores, actitudes, símbolos, normas y prácticas” que se manifiestan en el comportamiento cotidiano de los policías en el ejercicio de su función, “cuando reaccionan a las exigencias y situaciones que deben resolver, interpretadas a través de esquemas cognitivos y orientaciones incorporados en experiencias previas” (Reiner, 2000: 85). Se trata de un entramado de “valores, actitudes, símbolos, normas y prácticas “que operan bajo la en apariencia rígida estructura jerárquica de las organizaciones policiales” (Chan, 1996: 110).

En este sentido, la cultura policial, como otras culturas profesionales, estaría conformada – pero no determinada— por presiones estructurales del entorno en el que operan los agentes; es, pues, un recurso de los agentes para dar respuesta a las presiones del “campo”, siguiendo la terminología de Pierre Bourdieu (Bourdieu, 1972; 2002).

Este concepto, junto con el de *habitus*, es central en la obra de Bourdieu. Ambos nos van a servir para aproximarnos al concepto de cultura policial y ver qué posición ocupa la (des)confianza en ella.

Con el concepto de *habitus*, Bourdieu superó la oposición entre objetivismo y subjetivismo en la explicación de la acción social (Martín, 2009). Para las teorías objetivistas, las prácticas sociales están determinadas por la estructura social y los individuos, meros “soportes” de la estructura de relaciones en la que se encuentran, tienen un papel irrelevante desde el punto de vista de la agencia social. Por el contrario, para las teorías subjetivistas, la acción social

es el resultado de la agregación de las acciones individuales. De alguna manera, ambas perspectivas teóricas son, desde el punto de vista de la explicación del comportamiento social, insuficientes. Las primeras no pueden explicar por qué se observan prácticas diferentes en individuos situados en la misma posición social. Las segundas, en cambio, no pueden explicar las regularidades sociales, que se producen al margen de la voluntad y la consciencia de los individuos. La teoría de Bourdieu supera la dicotomía individuo-sociedad sustituyéndola, en la explicación de las prácticas sociales, por la relación que se da entre dos modos de existencia de lo social: los campos y los *habitus*.

Los campos son estructuras sociales externas, “lo social hecho cosas” (Martín, 2009: 1429). Son ámbitos de posiciones sociales que se han constituido en dinámicas históricas; ámbitos en los que tiene lugar la vida social: el campo económico, el político, el artístico, el científico, el sistema escolar, el mundo policial. Por otra parte, son marcos de lucha entre los diferentes grupos que intervienen en él y que compiten por la apropiación del capital que el campo genera: conocimiento, habilidades, creencias, etc. En este sentido, el campo es capital compartido y lucha por su apropiación. Los diferentes actores en el campo comparten intereses, un lenguaje común, “una complicidad objetiva que subyace a todos los antagonismos” (Bourdieu, 1980:115), una complicidad sobre la que se construyen las posiciones enfrentadas en la lucha por el capital del campo. Quienes dominan en esta lucha por el capital, quienes detentan el poder o la autoridad en el campo, tienden a adoptar estrategias de conservación y ortodoxia, mientras que los que tienen menos capital, como los recién llegados al campo o los que se sitúan en sus márgenes, suelen manifestar estrategias de carácter subversivo, tenidas por heréticas (García,1990).

En cambio, los *habitus* son estructuras sociales internalizadas por los agentes como esquemas de percepción, pensamiento y acción. Como se ha señalado, mediante este concepto, Bourdieu supera la dicotomía entre el determinismo objetivista y el subjetivismo voluntarista. Frente al primero, para explicar las prácticas de los sujetos, propone pensarlos como sujetos socialmente producidos en estados anteriores del sistema de relaciones sociales, no como individuos libres y autónomos. En este sentido, los sujetos no pueden reducirse a su posición actual, como si fueran meros soportes de las estructuras sociales. Por otra parte, frente a la visión subjetivista, Bourdieu supone que los sujetos no actúan libremente, sino que sus prácticas están condicionadas por toda su historia anterior,

incorporadas en forma de *habitus*.

“El *habitus* se define como un sistema de disposiciones durables y transferibles -estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes- que integran todas las experiencias pasadas y funciona en cada momento como matriz estructurante de las percepciones, las apreciaciones y las acciones de los agentes cara a una coyuntura o acontecimiento y que él contribuye a producir” (Bourdieu, 1972: 178).

Es decir, el *habitus* es el conjunto de esquemas generativos a partir de los cuales los sujetos perciben el mundo y actúan en él. Aplicado al campo policial, sería el sistema de disposiciones generadas socialmente, resultado de condiciones y experiencias sociales a las que los policías han estado y están expuestos, que actúan como principios generadores de prácticas que tienen lugar sin la intermediación de la conciencia de los sujetos (Bourdieu, 1972, 2000). Son esquemas cotidianos, no reflexionados y considerados como naturales por los agentes. Constituyen, de hecho, la “doxa” profesional, lo no cuestionado, que predomina en un determinado período de tiempo en tanto que sustento irreflexivo de los actores en el campo policial (Bourdieu y Eagleton, 2000).

Estos esquemas están socialmente estructurados, se han conformado a lo largo de la historia de cada sujeto y suponen la interiorización de la estructura social, del campo concreto de relaciones sociales en el que el agente social se ha conformado como tal. Pero al mismo tiempo son estructurantes, son estructuras a partir de las cuales se producen los pensamientos, percepciones y acciones del agente. Es decir, los sujetos piensan y actúan a partir del *habitus*, un conjunto de esquemas prácticos de percepción –división del mundo en categorías—, apreciación –distinción entre lo bello y lo feo, lo adecuado y lo inadecuado, lo que vale la pena y lo que no vale la pena— y evaluación –distinción entre lo bueno y lo malo— a partir de los cuales se generarán las prácticas –las “elecciones”— de los agentes sociales (Martin, 2009). En definitiva, según Bourdieu, ni los sujetos son libres en sus elecciones, pues el *habitus* es el principio no elegido de todas las elecciones, ni están simplemente determinados, ya que el *habitus* es una disposición que se puede reactivar en conjuntos de relaciones distintos y dar lugar a prácticas distintas.

Así pues, ante aquellas presiones estructurales que los policías tienen que gestionar en el desempeño profesional cotidiano, responden de maneras específicas cargadas de significado, las cuales, a su vez, generan situaciones en las que otros interaccionan. Sin embargo, el

comportamiento de los policías no es un reflejo exacto de sus actitudes. La identificación exacta de la cultura policial con expresiones recogidas en entrevistas o durante la observación de determinadas situaciones es inadecuada, pues, en realidad, dichas expresiones no siempre tienen concordancia con trabajo policial cotidiano (Waddington, 1999b).

Hay estudios empíricos que muestran que hay cierta distancia entre lo que los policías dicen en espacios de socialización que están al margen de las regulaciones del servicio —en espacios de ocio que comparten con compañeros, como bares, gimnasios, centros privados de entrenamiento o foros en Internet³⁸— y lo que se observa en su comportamiento cuando están trabajando (Young, 1993; Waddington, 1999a: cap. 4; 1999b). Dichos estudios señalan que es necesario distinguir la cultura policial, entendida como las orientaciones implícitas expresadas por los policías en el transcurso de su trabajo, de la denominada “cultura de cantina”, que respondería a los valores y creencias que se expresan en los espacios antes mencionados mediante comentarios informales.

En este sentido, la cultura policial juega un papel no tanto de determinación de la acción a través de la definición de reglas de comportamiento profesional como figurativo, a través de un conjunto de mitos y leyendas (Shearing y Ericson, 1991). Desde esta perspectiva, cabe preguntarse por el valor real de estas representaciones que configuran la “cultura de cantina”. Al respecto, Peter A. Waddington (1999b) concluyó que esos comentarios que los policías intercambian en determinados contextos informales forman parte de su tradición oral y tienen, ante todo, una función simbólica unificadora y cohesionadora. De hecho, el discurso machista y racista, o la justificación de la violencia, remiten más a una la posición frágil y marginal de los policías en la sociedad que a otra cosa (Waddington, 1999b: 302). Por otra parte, el hecho de que los policías no dejen de repetir constantemente historias de acción, que muchas veces se *aderezan* con referencias a ilegalidades de diferente gravedad, debe interpretarse como una tentativa de reducir la disonancia cognitiva entre la imagen que quieren darse de sí mismos —la del *crime fighter* que consagra sus días a la lucha contra la delincuencia, incluso cuando no está de servicio— y la realidad de un trabajo caracterizado por las rutinas cotidianas, en el que los momentos de acción no dejan de ser excepcionales.

³⁸ Ver, por ejemplo, Atherton, 2012.

En cualquier caso, en nuestros días, la noción de cultura policial es una “ortodoxia incuestionada” (Sklansky, 2007: 20), que se apoya en evidencias empíricas de que los policías, efectivamente, la reconocen como tal; que sienten que “la policía es algo diferente, un mundo aparte con su propia jerga, normas, valores y formas de actuar que puede ser aprendido por medio de la práctica, en contacto con los más veteranos, los colegas con más experiencia” (Terpstra y Schaap, 2016: 64)³⁹.

Esta Tesis no pretende resolver la relación entre la cultura profesional y los comportamientos policiales. Parte de la premisa de que, efectivamente, la hay, de que es el principio explicativo de las conductas de los policías en el cumplimiento cotidiano de su trabajo, un principio que, en palabras de Dominique Monjardet, da cuenta de todo aquello que escapa de “la lógica organizacional”, la cual se aprehende en términos jerárquicos –prescripciones, controles, sanciones— o racionales –objetivos, medios, eficacia— (Monjardet, 2010: 182). En el centro de este concepto está uno de los elementos más relevantes del trabajo policial: la autonomía operativa del policía. Precisamente, la cultura policial se desarrollaría en el cruce entre dicha autonomía, la “negación organizacional” y de la falta de objetivación de la tarea policial (Monjardet, 2010: 182). Esta autonomía operativa tiene que ver con la urgencia que muchas veces exige el abordaje de las situaciones en las que debe intervenir el policía, con la imprevisibilidad de dichas situaciones y con su propia singularidad, pues siendo parecidas, son todas diferentes.

El interés por la cultura policial aparece en los primeros años de investigación sobre la policía y es, sin duda, un concepto central en la bibliografía sobre la institución policial, el funcionamiento de las organizaciones policiales y el trabajo policial.

Los primeros estudios sobre la cultura policial aparecen en la década de 1960, en los Estados Unidos. Surgen en un contexto crítico, que se forja desde la década anterior, cuando empieza a decaer la deferencia hacia la policía y entidades de defensa de los derechos civiles empiezan a interesarse por la distancia entre el trabajo prescrito y la realidad final del trabajo

³⁹ En el estudio llevado a cabo por estos autores, sobre una policía holandesa, comprobaron que casi el 80% de los agentes de policía creían que la policía tiene su propia cultura específica. Sólo el 7% de ellos no estaban de acuerdo con esta creencia (Terpstra y Schaap, 2016: 64).

policial, por las causas y la extensión de prácticas policiales consideradas desviadas, como el aislamiento, el uso excesivo de la fuerza o la corrupción.

En estos años aparecen las obras de Jerome H. Skolnick, *Justice without Trial: Law Enforcement in Democratic Society* (1966), y William A. Westley, *Violence and the Police: A Sociological Study of Law, Custom and Morality* (1970), hoy consideradas clásicas. La mayor parte de los estudios posteriores sobre la materia –incluso los más recientes— parten de estos trabajos.

La imagen que predomina en los estudios sobre la cultura policial es un reflejo de los estudios anglosajones. A pesar de la falta de investigaciones relacionadas con las policías de otros países, los primeros han adquirido cierto carácter universal y han configurado el conocido como “modelo estándar” (Terpstra y Schaap, 2016), que ofrece, además de sus elementos principales, una explicación de la cultura profesional en la policía y sus consecuencias en el trabajo policial.

A continuación, en los dos apartados de este capítulo, se va a analizar, en primer lugar, este modelo estándar definido por la literatura criminológica, identificando sus elementos nucleares. Seguidamente, se van a mostrar las principales líneas de variación de este modelo, las cuales nos llevan a hablar, más que de cultura policial, de culturas policiales.

2.1 El modelo estándar de cultura policial

Sin llegar a hablar explícitamente de “cultura policial”, aquellos primeros trabajos sociológicos sobre la policía se centraron en la identificación de los rasgos definatorios de la mentalidad y la manera de proceder de los policías de base, que había quedado hasta entonces al margen del interés científico⁴⁰.

⁴⁰ Michael Banton (1964) y Maureen Cain (1973) en Gran Bretaña. Jerome Skolnick (1966), William Westley (1970) o Van Maanen (1978a y 1978b) en los Estados Unidos.

2.1.1 La personalidad policial

El estudio de la cultura policial se inicia con la investigación de William Westley sobre la policía de Gary, en el estado norteamericano de Indiana. Aunque sus resultados no se publicaron hasta 1970, esta investigación se desarrolló a finales de la década de 1940 y sus conclusiones siguen siendo citadas en muchos trabajos en la actualidad. Westley describe una organización policial que desarrolla su actividad en un contexto considerado hostil. Este hecho explicaría que determinados valores como el aislamiento y el secretismo, la solidaridad interna y la auto-protección se consideraran centrales entre los agentes de policía de Gary, para los cuales, según Westley, el uso de la violencia —especialmente contra la población negra— era normal por necesario.

Este primer estudio de Westley influyó en otros posteriores, entre los que destaca *Justice without Trial: Law Enforcement in Democratic Society*⁴¹, de Jerome Skolnick (1966), que continúa siendo, aún en nuestros días, el “locus clásico” para la reflexión sobre la cultura profesional en la policía (Reiner, 2000: 87). En su momento, este trabajo trazó el primer retrato de la “personalidad laboral” (*working personality*) de los policías, configurada a partir de las satisfacciones y frustraciones que estos experimentan en su trabajo cotidiano (Skolnick, 1966: cap. 3).

Desde la perspectiva de Skolnick, este concepto no hace referencia a un fenómeno psicológico individual —como el término “personalidad” parece indicar— sino a una cultura generada socialmente. Esta “personalidad policial” sería la consecuencia de los riesgos y peligros que siempre entraña el trabajo policial en las calles, de los problemas derivados del ejercicio de la autoridad, de su imposición a propósito del desempeño profesional cotidiano, y de la presión por la consecución de resultados, es decir, por la eficacia. En otros términos, sería la respuesta a una combinación particular de facetas del trabajo policial, determinado por “dos principales variables: peligro y autoridad, que deben ser interpretadas a la luz de la ‘constante’ presión de parecer eficiente” (Skolnick, 1966: 44).

⁴¹ Implícitamente, el título hace referencia al considerable poder que tienen los policías en la calle.

Desde esta perspectiva, los policías presentarían tendencias cognitivas diferenciales, distintas del resto de la población, que tienen que ver con las condiciones en las que intervienen en las calles, determinadas siempre por el peligro, la autoridad y la preocupación por la eficacia⁴².

Desde luego, no puede hacerse una valoración del peligro que entraña el trabajo policial a partir de estimaciones cuantitativas del riesgo de daños físicos, aunque éste no sea menor. Hay otras profesiones que están expuestas a riesgos más intensos de enfermedad o muerte, como la de los mineros, los buceadores, los pescadores, los bomberos o los obreros de la construcción o de las fundiciones. Pero, en su relación con el peligro, el trabajo policial es único en el sentido de que exige que los agentes hagan frente a situaciones en la que aquél radica en la imprevisibilidad de los resultados de los encuentros con la gente (Crank, 1998: cap. 8). En su trabajo cotidiano en las calles, los policías no se enfrentan a riesgos calculados de amenazas físicas o medioambientales, sino a la animadversión y a los ataques, más o menos violentos, de las personas con las que intervienen a propósito de una casuística muy diversa. Obviamente, su gravedad varía, pero los agentes deben estar preparados para responder, en cada esquina que giran, en cada puerta que pican, en cada control que establecen, a algún peligro; desde la reacción airada al enojo o a la agresión verbal de los que no están de acuerdo con su intervención, a la agresión armada. Según Skolnick, desde este punto de vista, el policía desarrolla atajos cognitivos para identificar los elementos de su entorno que pueden suponer una amenaza –“*symbolic assailant*”, es decir, “personas cuyos gestos, lenguaje y atuendo puedan ser reconocidos por el policía como un preludio de violencia” (Skolnick, 1966: 266).

Para Skolnick, el peligro asociado al trabajo policial sería la responsable del desarrollo de la desconfianza policial respecto del entorno. Como otros estudios han destacado, desde esta perspectiva, “el buen policía está siempre pendiente de lo inusual: (...), gente que lleva sombreros en días calurosos, coches con tapacubos desaparejados y cosas así” (Balch, 1972: 106). Esta desconfianza llevaría al aislamiento social, que, a su vez, provocaría la necesidad de solidaridad mutua entre los policías y el conservadurismo, tanto político como psicológico, que los caracterizaría profesionalmente.

⁴² El término “personalidad policial” ha sido objeto de debates posteriores, tanto en relación su misma definición (qué es) como sobre su desarrollo (cómo se forma). Véase, por ejemplo, Twersky-Glasner (2005).

Por otra parte, el peligro está íntimamente ligado al ejercicio de la autoridad, que es parte esencial del trabajo policial. Dicho de otra manera, los policías, en su trabajo cotidiano, deben enfrentarse a situaciones peligrosas porque son agentes de la autoridad y, como tales, pueden llegar a hacer uso legítimo de la fuerza contra los que no reconocen dicha autoridad o están dispuestos a resistirse a ella. Con el paso del tiempo, las organizaciones policiales han procurado la minimización del uso de la fuerza, tratando de construir la figura del policía como símbolo de una Ley impersonal y universal aceptada por todos. Aun así, en cada encuentro concreto, cuando se ejerce la autoridad, dicha interpretación puede ser cuestionada.

Finalmente, Skolnick señala un tercer elemento de esa personalidad policial generado por la cultura policial: “la presión sobre el agente para “producir” –para ser eficiente antes que legal cuando dos normas entran en conflicto” (Skolnick, 1966: 42, 231). En todos los niveles, en diferentes momentos que dependen de la evolución de las estadísticas delincuenciales o de eventuales manifestaciones de inseguridad, los policías reciben presiones externas para conseguir resultados y, desde el punto de vista de Skolnick, éstos pueden verse impelidos a llevar el ejercicio de sus poderes más allá de los límites legales y vulnerar derechos de las personas con las que intervienen. En relación con estas presiones del entorno, Reiner ha señalado acertadamente que Skolnick sobrevaloró el carácter externo de las mismas, en el sentido de que la responsable de que la ciudadanía dirija sus demandas y sus quejas sobre la delincuencia a la policía es, en última instancia, la misma policía (Reiner, 2000). Desde la década de 1950, las mismas organizaciones policiales han constituido el mantenimiento del orden y la lucha contra la delincuencia como su principal mandato; y los policías se han presentado externamente como profesionales dedicados, fundamentalmente, a la persecución y la represión de la delincuencia.

2.1.2 Los componentes de la cultura policial

2.1.2.1 *Sentido de misión, acción, pesimismo cínico y pragmatismo.*

Un elemento central de este modelo estándar de cultura policial es el pronunciado sentido de misión, un sentimiento de que la actividad policial no es sólo un trabajo, sino una forma

de vida con un propósito deseable y elevado, al menos en principio: el de preservar de la delincuencia una forma de vida considerada valiosa y la protección de los débiles frente a los que consideran depredadores (Reiner, 1978). En este sentido, la principal justificación del trabajo policial es “una perspectiva centrada en la víctima” (Reiner, 2000: 89).

Para los policías, el cumplimiento de esta misión no es considerado un fastidio. En realidad, valoran y buscan la excitación de las persecuciones, de las detenciones, del riesgo en las intervenciones en las que se prevé el enfrentamiento físico. Por el contrario, desprecian y cuando pueden evitan los aspectos de su trabajo que no consideran que son los que corresponden al “verdadero” trabajo policial, los que se alejan de aquéllos (Van Mannen, 1978b).

Algunos autores han señalado el carácter hedonista de este rasgo de la cultura policial vinculado a la acción que se esconde tras la imagen de los policías como servidores públicos al servicio del Bien (Skolnick y Fyfe, 1993; Jobard y Maillard, 2015). Sin embargo, por más que el trabajo policial también responda a realidades más prosaicas en su jornada cotidiana —menos excitantes, más triviales: la asistencia a la ciudadanía, la atención a las víctimas y a colectivos vulnerables, las relaciones con la comunidad—, lo cierto es que se trata de un componente esencial para entender el sentido de misión que los policías confieren a su trabajo; un trabajo que conciben como un imperativo moral, lo que explicaría que sus prácticas sean tan reacias y resistentes a los intentos de reforma.

Este marcado sentido de misión coincide en la cultura policial con un sentimiento de pesimismo y una actitud que ha sido descrita como cínica. Las dificultades del trabajo cotidiano, los incidentes continuos, las muestras de animadversión más o menos constantes configurarían una imagen negativa del entorno social, desencantada, en la que aparece construido sobre la base de conflictos permanentes, de violencias, de dramas sin fin. Y en este contexto, los policías se definen a sí mismos como la “delgada línea azul”, la última muralla que protege el orden social de las amenazas que se ciernen continuamente sobre él. A partir de esta imagen, los policías han situado en el centro de su imaginario colectivo y de

su visión del mundo el mito del carácter indispensable de la policía, cuya función esencial es “proteger y servir”⁴³.

Dicha visión llevaría al colectivo policial a desarrollar una actitud cínica, en la que la consecución de objetivos, como la detención de una persona, puede hacerse por medio de procedimientos poco adecuados, incluso vulnerando la legalidad. Ante la defensa de una pretendida “causa noble”, el policía se ve enfrentado a lo que el sociólogo de la policía Carl Klockars ha llamado “el dilema Dirty Harry”⁴⁴ (Klockars, 1980; véase también Waddington, 1999a: 112-114, y Morgan, 2000). Desde esta perspectiva, los policías tienden a desarrollar una visión sombría de las tendencias sociales, que suelen describir en términos exageradamente negativos, cuando no apocalípticos, y ante la que se sienten como una minoría acosada a punto de ser sobrepasada por fuerzas bárbaras (Reiner, 1978: cap. 11). La misma actitud cínica les lleva a considerar con indiferencia o desinterés algunas demandas del público, al que consideran, en general, poco fiable (Jobard y Maillard, 2015).

Desde luego, no todos los policías confieren a su trabajo este sentido de misión con la misma intensidad. Se manifiesta más en los agentes de base que patrullan o desarrollan su actividad en las calles –los “nuevos centuriones” de Reiner (1978: cap. 12)— que en los que trabajan en gabinetes y oficinas o en los que rehúyen o eluden el trabajo tanto como pueden –“*uniform carriers*”, que podría traducirse por “portadores de uniforme”—, aunque algunos de estos últimos excusen su actitud, precisamente, en la desilusión que dicen ha provocado aquel sentido de misión. Dicho de otra manera, la actitud cínica puede funcionar como “armadura de autoprotección” frente a la frustración y la ansiedad que pueden producir los fracasos de aquellos que entienden su trabajo como una misión de orden superior (Reiner, 2000). En este sentido, el cinismo policial desempeñaría una función análoga a determinadas expresiones de humor en la relajación de las tensiones provocadas por el trabajo (Reiner, 1978).

Otro rasgo de la cultura profesional de los policías estrechamente relacionado con los anteriores es el pragmatismo. En el caso de los policías de base, pero también –aunque en menor medida— en el de los mandos policiales, el pensamiento policial se ha caracterizado

⁴³ Éste es, precisamente, el lema que han adoptado muchas policías.

⁴⁴ Del nombre del personaje de la famosa película de los años 1970, el inspector Harry Callahan, protagonizado por Clint Eastwood.

por una orientación anti-teórica, una especie de conservadurismo intelectual (Crank, 1998: cap. 13). Autores como Adlam hacen referencia a una estructura cognitiva marcadamente “empírica” (Adlam, 1981:156; ver también, Adlam, 1982). Lo cierto es que los policías tienden a mantenerse a distancia de cualquier iniciativa que los exponga a problemas o que los aleje de lo que consideran el “verdadero” trabajo policial, es decir el trabajo en la calle. En este sentido, son reacios a incorporar en sus dinámicas cotidianas de trabajo la experimentación, la investigación o la innovación.

No obstante, como se explicará con más detalle en el apartado siguiente, en los últimos años hay una clara tendencia al cambio en este particular. Cada vez hay más policías con estudios superiores, algunos con experiencia en investigación científica, y aplican sus conocimientos y habilidades en su trabajo cotidiano; por ejemplo, para el análisis de fenómenos como la delincuencia o para el diseño de programas de intervención. Toda esta capacidad se ha visto amplificada por el auge del llamado “trabajo policial guiado por la inteligencia” (“*intelligence-led policing*”). En países como Reino Unido, la ley –*Crime and Disorder Act* (1998)— obliga a la orientación de la actividad policial y a la evaluación de la efectividad de las estrategias de reducción de la delincuencia a partir de la investigación (Reiner, 2000).

En definitiva, la literatura sobre la cultura policial sitúa en su centro este complejo entramado de rasgos –el sentido de la misión, el apego hedonista a la acción, el pesimismo cínico y el pragmatismo— que se refuerzan unos a otros. De alguna forma, la presión por los resultados a la que se ha hecho antes referencia también puede explicarse a partir de esta fuerza motivadora básica de la cultura profesional.

2.1.2.2 Sospecha y desconfianza.

El quinto elemento de la cultura profesional, relacionado o derivado directamente de los anteriores, es la sospecha. Como ya se ha señalado, la experiencia de las relaciones mantenidas con una parte de la población lleva a los policías desarrollar atajos cognitivos para detectar signos de peligro y minimizar los riesgos en un entorno que perciben inseguro (Skolnick, 1966). En este sentido, la desconfianza sería un producto de la necesidad de mantener una mirada atenta sobre las señales de problemas, de peligros potenciales y de

indicios de infracciones de cualquier clase; una mirada que adelanta situaciones –encuentros tensos o previsiblemente conflictivos— para asegurar el éxito en la intervención.

Así, en general, los policías desarrollan representaciones negativas de determinados sectores de la ciudadanía. Serían los “*bâtard*” para los policías franceses en ciertas ciudades de la región de París (Fassin, 2011), o el famoso “*asshole*”, referido por Van Maanen (1978a), que remite a una categoría utilizada por la policía norteamericana para designar personas que son objeto de una atención particular. En ambos casos, la desconfianza y la sospecha policial no tienen que ver con el comportamiento criminal, sino con la situación que se genera en los encuentros con determinados tipos de personas (Jobard y Maillard, 2015). Por ejemplo, el *asshole* adopta una actitud crítica y desafiante que supone, en la práctica, un cuestionamiento de la autoridad policial.

El estereotipo policial que comporta este etiquetaje ha sido objeto de críticas diversas. Algunas sugieren que los estereotipos inducen el autocumplimiento de la “profecía” que incorporan: las personas con determinadas características pueden acabar cuestionando y enfrentándose a la policía cuando son abordadas y tratadas de manera injusta o inadecuada, lo que genera una espiral de ampliación de la desviación (Young, 1971). Y aunque el estereotipo es ciertamente una herramienta necesaria en el trabajo policial⁴⁵, la cuestión es hasta qué punto se configura sobre informaciones reales, contrastables, y si es del todo útil; en otras palabras, si no se trata de una discriminación categórica en el sentido de prejuiciosa (Banton, 1983). Por otro lado, también se ha señalado que las categorías que informan los estereotipos policiales son un reflejo de la estructura de poder en la sociedad, por lo que el trabajo policial sería un mecanismo de reproducción de dicha estructura, es decir de la desigualdad que ésta produce (Reiner, 2000).

Aunque, como se ha dicho, la desconfianza que caracteriza la cultura profesional de los policías se desarrolla a partir de la experiencia, hay que señalar que también es fomentada en la formación y el entrenamiento policial. Skolnick ya citaba un manual que daba

⁴⁵ Para prevenir determinados delitos, los policías necesitan los perfiles que proporcionan el trabajo de análisis de las investigaciones relacionadas con esos tipos delictivos. A partir de dichos perfiles, los patrulleros orientan su actividad preventiva. Por ejemplo, si disponen de informaciones según las cuales determinadas acciones, como los hurtos a personas mayores por el denominado método de las “mimosas” (abrazo a la víctima que se aprovecha para hurtarle la cartera, el reloj o joyas), son llevadas a cabo por mujeres blancas de edades comprendidas entre los 20 y los 30 años acompañadas de uno o dos hombres, centrarán su atención en este tipo de personas, en estas circunstancias.

indicaciones a seguir en los interrogatorios de campo, las cuales empezaban así: “Ser desconfiado. Esta es una actitud policial saludable” (Skolnick, 1966: 45). Actualmente, la formación policial evita formular explícitamente indicaciones en este sentido, pero los procedimientos básicos que se enseñan —la aproximación en las intervenciones, el mantenimiento de las distancias de seguridad, la comprobación inexcusable de las informaciones que facilitan las personas con las que se interviene, etc.— incorporan pautas de intervención que construyen y refuerzan esta actitud siempre recelosa y desconfiada del policía.

2.1.2.3 Aislamiento y solidaridad interna.

Esta actitud desconfiada se relaciona, a su vez, con cierto distanciamiento del conjunto social acompañado de una fuerte solidaridad interna entre los policías. Nuevamente, las condiciones de trabajo aparecen como una variable clave en la explicación de estos componentes de la cultura policial (Westley, 1970: cap. 3; Reiner, 1978: 208-213; Waddington, 1999a: 99-101).

Los policías suelen manifestar dificultades en la relación con otras personas que no son policías en su vida social ordinaria como consecuencia de los horarios de trabajo, a turnos o sin horario fijo, es decir, disponibles a todas horas; de la dificultad de separar vida privada y vida profesional; o de las prevenciones relacionadas con la hostilidad que la ciudadanía suele mostrar hacia la policía (véase, por ejemplo, Ma *et al.*, 2015; James *et al.*, 2018).

Desde el punto de vista de Reiner, el aislamiento social que experimentan muchos policías británicos, es “el precio pagado por la política de Peel, Rowan y Mayne⁴⁶ de elevar la policía británica al nivel de símbolos de autoridad impersonal, y fue hasta cierto punto un producto directo de las políticas de reclutamiento dirigidas a cortar lazos de sus comunidades locales” (Reiner, 2000: 92; para policías de otros países, ver, por ejemplo, Chan, 2012; Terpstra y Schaap, 2013, y Maweni y Stein, 2021).

⁴⁶ Sir Robert Peel fue el fundador de la Policía Metropolitana de Londres, en 1829; a él se le atribuyen los principios en los que se ha basado el modelo policial británico (ver, sin embargo, Keane y Bell, 2013). Sir Richard Maine y el teniente coronel Charles Rowan fueron sus dos primeros co-directores o *commissioners*. Sobre los orígenes y el desarrollo de la Policía Metropolitana de Londres, ver, por ejemplo, Ascoli, 1979 o Emsley, 2014.

El reverso de este sentimiento de aislamiento social en los policías es una fuerte solidaridad interna en el seno de las organizaciones policiales, que se expresa en cierta fraternidad, en el apoyo mutuo en todo momento, pero especialmente en los más complicados. Ante la permanente exposición al peligro, los policías necesitan saber que siempre pueden contar con sus compañeros (Chan, 2012; Jobard y Maillard, 2015).

Esta fuerte solidaridad interna es especialmente intensa entre los iguales situados en la base de la organización y se configura sobre la distancia respecto de los mandos, que generalmente son vistos como burócratas tanto más alejados de la realidad del trabajo policial cuanto más arriba están en la jerarquía. Hay estudios que dan cuenta del llamado “código de silencio” que obliga a los agentes a no denunciar o a encubrir a sus compañeros ante investigaciones, tanto externas como internas, por hechos que pueden llegar a ser tan graves como el maltrato de ciudadanos o personas detenidas (Westley, 1970: cap. 4; Newburn, 1999). No obstante, las desviaciones que suelen merecer el apoyo del colectivo no son tanto infracciones graves que no pueden trascender públicamente como infracciones menores, comportamientos “relajados”, que son las que básicamente persiguen los mandos que se encargan de la supervisión del trabajo policial (Cain, 1973: 37): incumplimientos de la jornada laboral, un período de descanso no reglamentario, la parada en el bar, la cabezada en un paraje apartado, el incumplimiento de un servicio planificado o una indicación de servicio, etc.

Este rasgo de la cultura policial, la solidaridad interna, pone de relieve la naturaleza política de las organizaciones policiales. No se puede entender adecuadamente el funcionamiento de las organizaciones policiales y la dinámica del trabajo policial sin tener en cuenta los conflictos internos, muchos de los cuales están relacionados con la división jerárquica y funcional de la organización, es decir, los conflictos entre agentes y mandos, y entre policías uniformados y policías de paisano, por poner otro ejemplo.

En ocasiones, las diferencias entre unos y otros se obvian cuando los policías se sienten atacados, sobre todo cuando el ataque proviene del exterior de la organización. Sin embargo, en casos de investigación interna, la división entre agentes y mandos –mandos con

responsabilidades organizativas y supervisoras⁴⁷— puede verse acentuada, porque unos y otros desarrollan funciones distintas (Ianni y Ianni, 1983). Los mandos siempre deben proyectar –tanto externamente como jerarquía arriba, en el caso de las organizaciones más grandes— una imagen corporativa aceptable, que incorpore en su gestión una apuesta inequívoca por la racionalidad y la legalidad de la actividad policial. En su desempeño cotidiano, pueden obviar y consentir ciertas conductas que constituyen, de hecho, alguna forma de desviación. Ahora bien, en caso de que dichas conductas trasciendan de su ámbito de gestión o que no sean funcionales a un proyecto de cambio o reforma que ellos deban liderar, los mandos suelen verse abocados a enfrentarse con los agentes.

Así, la perspectiva policial no es tan simple como la que puede representar la dicotomía “ellos” –los que no son policías— y “nosotros”. Distingue diferentes “ellos” y diferentes “nosotros”. De alguna manera, en este punto, la cultura policial refleja la estructura de poder en la sociedad, aunque de manera matizada, debido a las especificidades del trabajo policial (Reiner, 1978: cap 11; Young, 1991). En ella, hay cierto igualitarismo, en el sentido de que, para muchos policías, intervenir con una persona de relevancia pública, como un político o un mando policial destacado, a la que acaba deteniendo, supone una satisfacción especial. Sin embargo, los policías son perfectamente conscientes de las diferencias sociales, de las diferencias de estatus, porque deben adaptar sus intervenciones a estas diferencias en su trabajo cotidiano, para ajustarlas adecuadamente y conseguir así sus objetivos.

Ahora bien, las categorías sociales relevantes para la policía no responden a las tradicionales categorías sociológicas de clase. Desde el punto de vista policial, las variables clave en la determinación de estas categorías son la capacidad de generar problemas y el grado de sintonía con el sistema de valores policiales: la distinción fundamental es la que se hace entre las personas respetables, que serían las que respetan los valores de clase media con los que muchos policías se identifican, y las que causan o pueden llegar a causar problemas (Norris, 1989; Young, 1991). Dicho esto, se han hecho distinciones más precisas. Robert Reiner, por ejemplo, identifica hasta siete grupos (Reiner, 2000: 93-95).

⁴⁷ Hay mandos sin estas responsabilidades. Son mandos de la escala básica, que desarrollan tareas eminentemente operativas. En organizaciones medianas y grandes de la policía española, son los cabos y los sargentos.

- “*Good-class villains*”, delincuentes profesionales, personas que se dedican habitualmente a delinquir, cuya persecución es, desde el punto de vista de la cultura policial, la *raison d’être* de la vida de un policía.
- “*Police property*”, personas que pertenecen a grupos sociales y colectivos de estatus bajo, vistos por la mayoría social como problemáticos o desagradables; colectivos cuyo control social es confiado por los grupos dominantes a la policía, entre los cuales el de determinadas minorías étnicas, el de las prostitutas, el de los vagabundos y los mendigos, el de los borrachos y enajenados, o el de jóvenes que adoptan pautas culturales desviadas.
- “*Rubbish*”, personas que, como víctimas o testigos, llaman a la policía por asuntos que, desde el punto de vista de la cultura policial, son considerados menores, merecedores de una atención marginal, o incluso “molestos”; por ejemplo, las disputas familiares.
- “*Challengers*”, trabajadores de sectores específicos que, de alguna manera, pueden “desvelar” el secreto de la cultura profesional, lo que les permite cuestionar el control policial sobre las personas que éste considera de su “propiedad”; abogados, periodistas, médicos, trabajadores sociales, otros profesionales ante los que la cultura profesional prescribe controlar y minimizar su eventual intrusión en el mundo policial.
- “*Disarmers*”, personas que pertenecen a grupos que representan una especial dificultad para el trabajo policial: niños, mujeres, ancianos. Tratarlos como víctimas, testigos o investigados puede comportar problemas porque son percibidos socialmente como vulnerables y, por ello, la trascendencia de cualquier queja relacionada con ellos puede tener un eco especialmente embarazoso para la policía.
- “*Do-gooders*”: activistas contra la policía; personas que pertenecen a colectivos, institucionales o no, que habitualmente critican a la policía y tratan de limitar o controlar su autonomía.
- Políticos: percibidos siempre con recelo y desconfianza. Aunque son considerados incapaces de dar respuesta a los retos que enfrenta la misión policial, tienen el poder de legislar y establecer normas que afectan y limitan la autonomía policial.

2.1.2.4 Conservadurismo.

Otro rasgo habitualmente identificado en este modelo estándar de cultura policial es el conservadurismo. Tanto en Estados Unidos como en Gran Bretaña, numerosos trabajos documentan una orientación política conservadora en el conjunto de las organizaciones

policiales, tanto en lo político como en lo moral (ver, por ejemplo, Scripture, 1997, sobre la policía de Londres). Desde sus orígenes, la policía siempre ha tratado, sobre todo, con los sectores más desfavorecidos de la estructura social y, en el control del orden público y la contestación social, se ha enfrentado a militantes de partidos políticos de izquierda y de sindicatos (sobre el control policial de la protesta política y social en diversos países europeos, africanos y Estados Unidos, ver della Porta y Reiter, 1997).

Además, la policía siempre se ha organizado de manera estrictamente jerárquica y la disciplina ha sido y es un valor central en las organizaciones policiales. Por todo ello, aunque la inmensa mayoría de los policías, incluso los mandos, procedan de clases trabajadoras (Reiner, 1991: cap. 4), y a pesar de que las reclamaciones salariales y de mejores condiciones de trabajo hayan dado lugar a la existencia de sindicatos policiales, lo cierto es que los agentes que responden a un perfil más conservador se ajustan mejor a muchas facetas del trabajo policial⁴⁸.

Algunos de los estudios mencionados señalan que el apoyo de los policías a la derecha y a la extrema derecha (Skolnick, 1969; Reiner, 1980; Scripture, 1997), pero el conservadurismo es sobre todo en lo social y lo moral. En estos ámbitos, los policías suelen situarse en posiciones alejadas del liberalismo cultural (Jobard y Maillard, 2015). Sobre dichas posiciones, Skolnick, en su *Justice without Trial*, recogió el siguiente punto de vista: “Los policías son personas convencionales... Todo lo que un policía puede hacer para bregar con los fumadores de marihuana, las parejas interraciales y los homosexuales es usar la porra” (citado en Skolnick, 1966: 61)⁴⁹. Desde luego, a este respecto puede decirse que, en nuestros días, por ejemplo, hay policías, hombres y mujeres, que manifiestan públicamente su condición homosexual y hay asociaciones de policías homosexuales. Sin embargo, aunque encubierto, todavía hay un componente homófobo considerable en la cultura policial (Burke, 1994; Waddington, 1999b).

⁴⁸ Esta coincidencia ha sido señalada por Reiner para definir la “contradictoria posición en la estructura de clases” de los policías, pues económicamente son trabajadores que, como otros, han creado sindicatos para la defensa y la promoción de sus intereses, pero su función política de preservación del orden social ha impuesto límites sensibles al carácter del sindicalismo policial y ha podido distanciarlos de otros sindicatos y otros colectivos de trabajadores (Reiner, 1978).

⁴⁹ La cita es: “*Cops are conventional people... All a cop can swing in a milieu of marijuana smokers, inter-racial dates, and homosexuals is the night stick*”.

2.1.2.5 Machismo.

El machismo en la policía es otro rasgo destacado de este modelo estándar de cultura policial. La masculinidad, la hipermasculinidad y el machismo son temas centrales recurrentes en la literatura sobre la policía y la actividad policial (Reiner, 2000; Fielding, 1994; Chan, 1996; Herbert, 1998; Prokos y Padavic, 2002; Sivestri, 2017). La visión policial tradicional es intrínsecamente hipermasculina (Lord, 1986; Franklin, 2007). Las organizaciones policiales se han caracterizado como organizadas en clave de género (Fielding, 1994), es decir, como organizaciones en las que los procesos y las estructuras de relación social están constituidos por y a través del género o las relaciones de género; organizaciones en las que las estructuras, los procedimientos y los servicios que se prestan operan institucionalizando los atributos de género, tanto masculinos como femeninos (Hearn y Parking, 2001).

La profesión policial está entre las más masculinizadas. Históricamente, las mujeres han estado desproporcionalmente infrarrepresentadas en la institución, tanto en el conjunto de las plantillas como en los puestos de mando y dirección. Aunque cada vez hay más mujeres en la policía y, en la actualidad, hay mujeres en puestos de mando, lo cierto es que estas presencias siguen siendo minoritarias y, en algún caso, excepcionales (Halford y Barnes, 1994).

En la PGME tan sólo hay tres mujeres entre las 20 personas que ocupan la categoría de comisario/comisaria, pero hasta hace un año, ninguna de ellas formaba parte de la Prefectura de la Policía, es decir, de la cúpula directiva de la organización, integrada exclusivamente por hombres. En las policías locales catalanas no hay ninguna mujer que ocupe un cargo directivo en una organización mediana o grande (Vallès, Vivolas y Egea, 2020).

El machismo cultural en la policía no sólo se manifiesta en la falta de representatividad de las mujeres en la profesión o en la existencia de “techos de cristal” que les impiden acceder a los puestos de máxima responsabilidad en las organizaciones. También se expresa en la importancia y la centralidad que tienen en la profesión determinados valores vinculados tradicionalmente con la masculinidad. En la práctica, ello ha supuesto que la carrera

profesional de muchas mujeres en la policía haya transcurrido en puestos relacionados con la gestión, más que en posiciones operativas (Prenzler y Sinclair, 2013; Silvestri, 2017).

Las primeras mujeres policía fueron asignadas a trabajos considerados “menores” en la cultura profesional⁵⁰. Mayoritariamente, en estas labores debían hacerse cargo de asuntos o problemas relacionados con mujeres, ancianos o menores; asuntos que históricamente se han configurado como un ámbito de responsabilidad del género femenino en tanto que agente encargado de lo doméstico y el cuidado de personas dependientes. Las que las siguieron hasta hoy, a medida que han ido incorporándose a los trabajos considerados “más policiales”, han tenido que superar esa oposición más o menos consciente y explícita antes señalada, la cual ha tomado formas diversas (Silvestri, 2017).

Más allá de la cuestión de representatividad, en su acceso a la policía y en el desarrollo de sus carreras profesionales, las mujeres han tenido que hacer frente a “resistencias” diversas; resistencias tanto presentadas por sus propios compañeros como resistencias organizacionales. Hay evidencia empírica de que las mujeres, en la policía, han sufrido experiencias negativas en relación con su socialización profesional, con su inclusión y su integración en el grupo, con el acompañamiento de que han sido objeto por parte de sus compañeros más veteranos, con el apoyo de sus compañeros o con sus expectativas de promoción horizontal y vertical. En otros términos, “la hipermasculina naturaleza de la subcultura policial crea un entorno que es hostil para las mujeres” (Franklin, 2007: 2).

La cultura policial “promueve valores masculinos que generan particulares visiones sobre las mujeres, la naturaleza del trabajo policial y los roles más adecuados para hombres y mujeres en él” (Dick y Jankowicz, 2001: 182). Según Waddington (1990), esta cultura profesional expresa un “culto a la masculinidad” en el que el peligro, el coraje y asunción de riesgos, la violencia y la agresión son valorados y considerados fundamentales para el mejor desempeño del trabajo policial (ver también Brown, 2007; Hunt, 1990; Herbert, 2001; Prokos y Padavic, 2002). La cultura policial está todavía imbuida de imágenes de lucha contra la delincuencia y enfrentamientos físicos y armados, y sus recursos culturales (historias y símbolos rituales) son los medios no únicamente por medio de los cuales se

⁵⁰ En los Estados Unidos, la entrada de mujeres en la policía se sitúa en la segunda mitad del siglo XIX (Schulz, 1995). En el Reino Unido, en los años 1920 (Woodeson, 1993). En España y en Cataluña, esto no pasa hasta los años 1980.

constituye la masculinidad, sino que también sirven para preservarla (Brown, 2007). Martin sostiene que “los hombres crean una imagen idealizada de la actividad policial como orientada a la acción, violenta e impredecible e insegura” (Martin, 1996: 15). Se definen a sí mismos a través de esas imágenes que están fuertemente asociadas con la parte masculina de parejas de símbolos con significación de género: la calle/las oficinas; la lucha contra la delincuencia/el servicio público; lo público/lo doméstico; lo sucio/lo limpio (Hunt, 1984: 194). Desde esta perspectiva, el trabajo policial masculino —la lucha contra la delincuencia— tiene lugar en las calles, requiere capacidad y habilidad física y exige control de las emociones en situaciones de peligro con riesgo para la propia integridad física. En cambio, el trabajo en dependencias policiales, en las oficinas, tiene que ver con habilidades administrativas e interpersonales. En este sentido, hombres y mujeres constituirían sus identidades de género en el trabajo y las subculturas profesionales masculinas, a menudo, incorporan imágenes que, efectivamente, subordinan a las mujeres: se trata de una estrategia y unos recursos para construir la dominación masculina que incluyen el socavamiento y la anulación de las habilidades de las mujeres (Martin y Jurik, 2006: 41).

Sin embargo, la realidad del trabajo policial es otra. La investigación disponible pone de manifiesto que los policías dedican buena parte de su tiempo a labores tan poco emocionantes como rellenar formularios y escribir reseñas e informes, y a dar cuenta de obligaciones relacionadas con un trabajo esencialmente asistencial (Hunt, 1990).

Esta misma investigación señala las maneras en que la cultura policial devalúa el trabajo, las actitudes y los comportamientos relacionados con los roles femeninos y la femineidad (Hunt, 1990). En la policía, los hombres fanfarronean, hacen bromas y alardean de coraje y habilidad física y sexual para expresar o verbalizar este mensaje (Harris, 1973). Desde esta visión hipermasculinizada, las mujeres son vistas como no preparadas ni física, ni mental ni emocionalmente para el abrumador e intimidante trabajo policial, y no poseen las características de género apropiadas o los roles sociales más convenientes para llevar a cabo el “verdadero trabajo policial”. De ahí que ellas, según esta visión, no deberían formar parte de la profesión policial.

Estas barreras informales crean estereotipos de roles policiales o roles policiales estereotipados para las mujeres y limitan sus oportunidades, especialmente las relacionadas

con los ámbitos de trabajo más masculinos (Brown y Sargent, 1995). Según esto, las mujeres son (1) poco dispuestas a ofrecerse voluntariamente y (2) percibidas como incapaces de responder a las exigencias físicas y de fuerza para ciertas obligaciones, como el uso de las armas de fuego. En relación con este uso, las mujeres muestran menos interés que los hombres en conseguir la autorización para el uso de armas de fuego y, desde el punto de vista de sus compañeros, ello se debe a que “no tienen fuerza suficiente”, “no serían capaces de matar a alguien si llegase a ser necesario”, “no están físicamente preparadas”, “no pueden disparar bajo presión”, y el paradigma del estereotipo femenino, “las mujeres no pueden ser agentes autorizados para el uso de armas de fuego debido a la tensión premenstrual” (Brown y Sargent, 1995: 10; ver también Balkin, 1988).

En definitiva, en la policía, las mujeres han sufrido acoso sexual y discriminación a la hora de acceder a determinados puestos en la estructura policial (Holdaway y Parker, 1998; Gruber, 1998). Han tenido que soportar un escrutinio constante de su trabajo por parte de sus compañeros y superiores, así como un cuestionamiento permanente de sus capacidades y sus habilidades como policías (Brown y Sargent, 1995; Silvestri, 2013). Han sido ridiculizadas, marginadas, excluidas y degradadas por medio de un lenguaje soez y ofensivo: han sido llamadas “lesbianas”, “bolleras”, “putas”, y han sido descritas como “machorras”, en referencia a la represión de su feminidad y su sexualidad (Balkin, 1988, Hunt, 1990; Rabe-Hemp, 2008).

Finalmente, desde la perspectiva machista del ejercicio de la profesión, la entrada de las mujeres en la policía ha supuesto, también, una amenaza (Waddington 1990). De alguna forma, el de las mujeres representa un estándar moral de conducta más elevado, de ahí que las mujeres en la policía provoquen recelo y temor en los hombres en el sentido de que, en su presencia, el lenguaje y el comportamiento sexista –y racista— pueda quedar en evidencia (Martin, 1966; Prokos y Padacic, 2002). Un ejemplo frecuente de concesión a este orden moral considerado superior son comentarios como “no hablemos de esto ahora porque hay damas en la sala” (Prokos y Padacic, 2002: 447). Ante estas presencias femeninas que condicionan el comportamiento machista en la policía, los hombres se han protegido poniendo en marcha estrategias diversas que han querido situar y mantener a las mujeres como extrañas en la profesión: tratarlas rudamente, con dureza y acosarlas; segregarlas y usar su presencia como la confirmación de la naturaleza masculina del trabajo policial.

2.1.2.6 Prejuicio racial.

Otro elemento importante de la cultura policial es el prejuicio étnico o racial. Un número importante de estudios norteamericanos demuestran la desconfianza policial, la hostilidad y el prejuicio hacia personas negras y otras minorías (véase, por ejemplo, Crank, 1997: cap. 16; Weitzer y Tuch, 2006; Adames, 2017). También hay evidencia empírica de que, en Francia (Wieviorka, 1992) y en Reino Unido (Reiner, 2000), el modelo estándar de cultura profesional está caracterizado por una serie de juicios negativos respecto de las minorías étnicas. En España, el perfil racial —la práctica policial consistente en utilizar estereotipos raciales más que conductas individuales, descripción de sospechosos o conocimiento acumulado— también ha sido identificado como un problema compartido con todas las policías europeas y norteamericanas que se traduce en ineficiencia policial y tensiones con sectores cada vez más amplios de sociedades cada vez más diversas (Wagman, 2006).

Habitualmente, se sostiene que los prejuicios policiales sobre la inmigración y las minorías étnicas son un reflejo del racismo y la xenofobia en la sociedad de referencia, especialmente entre los grupos sociales de los que proceden la mayor parte de los policías, esto es clases medias bajas o clases trabajadoras sin estudios superiores; y no de una priorización, en los procesos de selección, de perfiles especialmente autoritarios o racistas (Skolnick, 1969: 252; Reiner, 1978: 157; Waddington, 1999a: 102-104).

Las condiciones de trabajo son, también, un factor clave en la explicación de esta actitud (Jobard y Maillard, 2015). Así, el racismo no provendría —o no sólo— del perfil específico de las personas seleccionadas en los procesos de ingreso, sino sobre todo de las relaciones que habitualmente se mantienen con ciertos segmentos de población en el ejercicio de la profesión. Por ejemplo, se ha demostrado que, en la policía francesa, hay una correlación significativa entre las ideologías policiales más duras y los puestos de trabajo más expuestos (Coulangeon, Coulangeon, Pruvost y Roharik, 2012). Desde esta perspectiva, se señala que, aunque la profesión policial pueda atraer determinadas personalidades, es necesario analizar dichos rasgos a partir de la naturaleza del trabajo policial, pues a pesar de que, como se ha señalado, el prejuicio racial en la policía puede ser un reflejo del racismo social, lo cierto es que este racismo generalizado es el responsable de que las personas que pertenecen a

minorías étnicas estén, de manera desproporcionada, en posiciones y situaciones que las convierten, de hecho, en “propiedad” de la policía. En definitiva, esta característica estructural de las relaciones entre la policía y las minorías étnicas vendría a reforzar cualquier prejuicio previo que los policías pudieran tener con anterioridad a su acceso a la profesión.

Dicho esto, hay que señalar también que los prejuicios raciales no siempre se traducen en comportamiento discriminatorio (Policy Studies Institute, 1983: iv: 109) y que, actualmente, no pueden expresarse abiertamente, de manera explícita, ni internamente, al menos con la impunidad de hace unos años. En primer lugar, debido a un cambio demográfico en las propias organizaciones, por la incorporación de personas procedentes de minorías étnicas, que, aunque aquí siguen representando un porcentaje ciertamente bajo, en países como Estados Unidos o Gran Bretaña es significativo. En segundo lugar, por el aumento del nivel de formación de los policías y, finalmente, por los efectos de planes de formación con contenidos relacionados con los derechos humanos en los que se hace énfasis en el respeto por la diversidad y las minorías sociales. Precisamente, sobre el papel de la formación en la evitación de esta actitud en la policía —especialmente de la formación básica, de acceso a la profesión—, hay estudios que señalan que las reformas en la selección y la formación de los policías pueden haber tenido algún impacto, pero sus efectos no parecen perdurar significativamente a la práctica profesional policial (Bull y Horncastle, 1994; sobre la experiencia americana y australiana, ver Sherman, 1983 y Chan, 1997).

Por otro lado, el discurso oficial en la policía y las conclusiones de determinadas investigaciones e informes oficiales sobre el racismo y la discriminación policiales también han contribuido a limitar las expresiones de este rasgo de la cultura policial para mantenerlas, como se ha señalado, en un plano reservado y ciertamente clandestino (Rose, 1997: cap. 6). Uno de estos informes fue el conocido como “Informe Scarman”, redactado a propósito de los disturbios que se produjeron en la ciudad británica de Brixton entre los días 10 y 12 de abril de 1981. Este informe concluyó que existían pruebas incuestionables del uso desproporcionado y discriminado de las facultades policiales de parada y registro contra los ciudadanos negros (Scarman, 1982)⁵¹. En su momento, esta conclusión llevó a la creación

⁵¹ El 10 de abril de 1981, la policía de Brixton intervino con un joven negro que había sido apuñalado con la intención. El público que presenciaba la intervención interpretó que el joven estaba siendo objeto de una identificación en la calle y que

de un nuevo código de comportamiento para la policía, la *Police and Criminal Evidence Act* de 1984, y de un organismo independiente, la *Police Complaint Authority*, establecido en 1985, para intentar restaurar la confianza de la opinión pública en la policía. (Crawford, 2002 y Lea, 2006).

No obstante, hay evidencias que demuestran que, tal y como denuncian organismos institucionales y organizaciones de la sociedad civil, en la policía hay racismo y que este racismo se expresa externamente en el trabajo policial cotidiano.

Cuando se escriben estas líneas, en todas las sociedades occidentales hay manifestaciones de protesta y denuncia de la brutalidad policial contra la comunidad negra⁵², después de que el 25 de mayo de 2020 un ciudadano negro, George Floyd, muriera cuando estaba siendo detenido en las calles de Mineápolis, en el estado norteamericano de Minesota. Y esta muerte, que ha puesto en el primer plano la desigualdad y la diferencia de oportunidades que aún existe entre la población negra y la blanca – y no solo en los Estados Unidos, también en el resto del mundo—, es la última de una larga lista integrada por sucesos desgraciadamente similares en otras muchas ciudades, incluidas las europeas⁵³.

Y justo en este mismo momento, en Cataluña se conoce una intervención policial que tuvo lugar el pasado 10 de enero de 2019, en Sant Feliu Sasserra (Barcelona), en la que diversos policías de los *Mossos d'Esquadra* vejaron a un hombre de 20 años, al que, según la grabación que él mismo hizo y que más tarde difundió la organización SOS Racismo, llamaron “puto negro de mierda”. Mientras recibía golpes, uno de los policías, que admitía abiertamente ser racista – “y mucho”—, le dijo: "No eres humano, tú eres un mono. Negro de mierda (...) La próxima vez que veas a la policía corre, pero intenta irte más lejos de

lo estaban dejando morir en la calle. Las protestas posteriores incluyeron ataques a coches policiales y saqueos de tiendas, entre otros, y dieron lugar a un importante despliegue policial para contenerlas.

⁵² En muchos casos, son convocadas bajo el lema ‘Black Lives Matter’. El primer uso documentado del lema, utilizado también como *hashtag* en redes sociales, se asocia con el asesinato de Trayvon Martin. Era un chico negro de 17 años al que disparó un vecino en un barrio en el que vivían sus familiares, cuando él estaba de visita, en 2012.

⁵³ Puede verse una cronología reciente en <https://elpais.com/internacional/2020-05-30/cronologia-y-videos-de-muertes-por-racismo-en-ee-uu.html>. Según la *ONG Mapping Police Violence*, en 2019 murieron 1.098 personas bajo custodia policial en los Estados Unidos. El 24% de ellas eran personas negras, cuando en el país solo el 13,4% de la población es afroamericana. El 33% de los presos también son negros: eso significa que, comparativamente, en las cárceles norteamericanas hay más representación de personas negras que en el conjunto de la sociedad. <https://mappingpoliceviolence.org> [consulta 29 octubre 2021].

África"⁵⁴. Estos hechos han obligado al comisario jefe del cuerpo a manifestar públicamente “vergüenza e indignación” por conductas que, según él, no representan al cuerpo y que van “contra la profesionalidad y el buen trabajo que cotidianamente llevamos a cabo”. Según el comisario, se trata de “casos aislados que nos perjudican enormemente porque generan recelo en la profesionalidad de nuestro trabajo y desconfianza de la ciudadanía hacia la policía”⁵⁵.

Sobre el hecho de que el comisario jefe de los *Mossos d'Esquadra* considere un “caso aislado” esta agresión racista, hay que admitir que, ciertamente, no es frecuente que intervenciones policiales como esta salgan a la luz pública y que, hasta ahora, no se habían conocido expresiones racistas tan violentas. Ahora bien, en la investigación criminológica y sociológica hay evidencias más que suficientes de que la actividad policial cotidiana, así como la de otras instituciones del sistema penal, está marcada por el perfil racial y étnico; que las formas más rigurosas y agresivas de actividad policial se manifiestan en intervenciones con hombre jóvenes que pertenecen a las comunidades más pobres (Rios, 2011; Stuart, 2011; Goffmann, 2015; Lewegie, 2016).

Esta discriminación se ha manifestado en diferentes ámbitos de la actividad policial, desde los controles de paso y las identificaciones al uso de la fuerza, pasando, incluso, por los ejercicios de entrenamiento que se desarrollan en entornos virtuales (Fagan, Conyers y Ares, 2014), en los que los policías deben decidir sobre disparar a sospechosos blancos o negros en determinados contextos (Plant y Peruche, 2005).

En el ámbito de las identificaciones es el que se acumulan más evidencias de prácticas discriminatorias. Hay quien sostiene que políticas policiales tan controvertidas como el “*stop, question and frisk*” en la ciudad de Nueva York han sido consideradas esenciales en la lucha contra la criminalidad en esa ciudad (MacDonald, 2001) y que las disparidades raciales y étnicas en la actividad policial se deben a una mayor implicación de determinados colectivos minoritarios en la criminalidad (sobre los afroamericanos en los Estados Unidos, ver Sampson y Lauritsen, 1997). Sin embargo, hay bastante consenso científico que las

⁵⁴ Puede accederse a la grabación en <https://sosracismo.eu/identificaciones-por-perfil-racial-entrada-a-violencia-policial/> [consulta 12 mayo 2022].

⁵⁵ <https://www.lavanguardia.com/sucesos/20200616/481813190122/sallent-carta-mossos-actitudes-racistas-manresa.html> [consulta 12 mayo 2022].

señala como racialmente orientadas y discriminatorias, y que las considera consideradas como “una forma de atosigamiento a las personas y las comunidades afectadas” (Fagan *et al.*, 2010).

Tradicionalmente, en las ciudades norteamericanas como Nueva York, ciudadanos afroamericanos e hispanos han sido objeto de más paradas y registros que los blancos (para 1998 y 1999, Gelman, Pagan y Kiss, 2007). Actualmente continúa siendo así (Fagan *et al.*, 2014) y el mantenimiento de este patrón ha sido esgrimido como argumento de la acusación en procesos judiciales contra el Departamento de Policía de la ciudad de Nueva York⁵⁶.

Por otra parte, la literatura sobre el uso de la fuerza por parte de la policía señala las mismas diferencias en relación con las minorías: que el uso de la fuerza es más frecuente en intervenciones con personas pertenecientes a dichos grupos (Legewie, 2016); que los policías tratan a los sospechosos no-blancos, pobres y más jóvenes de manera más ruda, empleando más rigor y más fuerza que con otros sospechosos, independientemente de su comportamiento (Terrill y Mastrofski, 2002).

En la identificación de los factores que influyen en este comportamiento, la sociología ha focalizado, principalmente, en las características situacionales y estructurales de las interacciones entre los policías y los ciudadanos, como la clase social, el género o la procedencia étnica de las personas sobre las que se interviene, así como los lugares en los que se dan las intervenciones (Smith, 1986; Holmes, 2000; Worden, 2015). La investigación sobre las variaciones en los niveles formales de control social, como el rigor o la agresividad policial, se ha centrado en los niveles percibidos de amenaza que suponen las minorías étnicas y raciales (Smith and Holmes, 2014). Este argumento hace énfasis en la manera en la que los grupos dominantes usan a la policía y otros instrumentos de Estado para mantener bajo control a grupos sociales subordinados que amenazan sus intereses. Desde esta perspectiva, el comportamiento policial, que incluye el uso de la fuerza, viene a reflejar la estructura social y las divisiones que separan las clases dominantes de las subordinadas por motivos raciales y étnicos (Smith y Holmes, 2014). Derivada de este planteamiento teórico, la hipótesis de la amenaza de la minoría sostiene que el tamaño relativo de los grupos

⁵⁶ Concretamente, en la causa de Floyd y otros contra la ciudad de Nueva York (Legewie, 2016: 382)

minoritarios en un área determinada influye en el nivel percibido de amenaza política y económica hacia los miembros del grupo mayoritario. El incremento en la amenaza percibida favorece el funcionamiento de los mecanismos de control de la delincuencia o, al menos, da a la policía márgenes adicionales de discrecionalidad. Más apoyos o falta de controles se traducen en más gasto en política criminal, en tasas más altas de detenciones y encarcelamiento, y en un incremento del comportamiento policial más coercitivo (Liska, 1992). Este argumento no necesariamente implica que los grupos privilegiados directamente piden comportamientos policiales más agresivos: la falta de controles y fiscalización de la actividad policial puede dar lugar también a un uso de la fuerza más frecuente y más intenso como manera eficaz de conseguir un mayor control social (Jacobs y O'Brien, 1998).

Esta tesis de la amenaza racial ha generado numerosos estudios empíricos que examinan si el tamaño relativo de población negra está relacionado con diferentes aspectos del control social, como el uso policial de la fuerza, el tamaño de las plantillas policiales o el número de detenciones, entre otros (Smith y Holmes, 2014; Lewegie y Fagan, 2016). También se ha prestado atención al uso no letal de la fuerza y se ha concluido que la proporción de residentes que pertenecen a alguna minoría está directamente relacionada con el uso de la fuerza por parte de la policía o que la percepción de conductas policiales inapropiadas es mayor en vecindarios que han experimentado procesos de inmigración recientes de afroamericanos (Stewart *et al.*, 2009).

Además de este argumento de la amenaza de la minoría, el lugar también ha sido un factor considerado en la explicación del comportamiento policial en relación con los grupos sociales menos numerosos. Hay evidencias que señalan que los vecindarios influyen en las expectativas sobre comportamientos de sus residentes y, en este sentido, funcionan como indicadores usados por la policía a la hora de parar e identificar personas. Terill y Reisig (2003) sostienen que el uso de la fuerza es substancialmente más alto en vecindarios desfavorecidos y en los que se registran altas tasas de homicidios, independientemente de la resistencia y otros factores situacionales. Como se sabe, el Departamento de Policía de Nueva York fue pionero en una forma de actividad policial especialmente agresiva en las áreas de más incidencia delincencial en los 1990 (Zimring, 2011). La estrategia, que tenía en cuenta esta importancia del lugar, se basaba en dispositivos de identificación y registro en zonas consideradas “calientes” con el objeto de prevenir delitos, parando a sospechosos

y deteniéndolos por cuestiones menores. Para algunos, las diferencias raciales en las tasas de paradas eran simplemente la consecuencia de haber seleccionado áreas de mayor delincuencia (MacDonald, 2001), mientras que otros, entre los cuales el tribunal del caso Floyd, denunciaron que la estrategia estaba racialmente sesgada; que junto con otros factores, como las tasas de pobreza y otras características de los barrios y vecindarios considerados, la composición étnica y racial era un predictor importante de prácticas policiales como las paradas, las identificaciones y los registros; incluso más que las tasas delictivas o los signos de desorden físico en los espacios públicos (Fagan *et al.*, 2010).

En España, los policías, ya sean estatales, autonómicos o municipales, admiten que paran, identifican y detienen con más frecuencia a inmigrantes y a personas que pertenecen a minorías étnicas que a españolas que no pertenecen a dichas minorías (Wagman y Pernas, 2006; López Riba, 2019). Se ha constatado que una parte muy importante de las paradas e identificaciones que hacen nuestros policías corresponde a personas de minorías étnicas y de extranjeros migrantes de determinadas nacionalidades, si tenemos en cuenta la representación de su presencia en nuestro país. Es decir, usan el perfil étnico o la selección étnica y hacen generalizaciones basadas en la etnia, el origen nacional o la religión como elemento determinante —aunque no sea el único— para intervenir con ellas. De alguna manera, un órgano tan relevante como la Dirección General de la Policía del Ministerio del Interior ha admitido implícitamente la existencia de esta práctica en su Circular 2/2012, de 16 de mayo, *sobre identificación de ciudadanos*, pues mediante ella prohíbe los cupos de identificación o detención de extranjeros y las actuaciones masivas o indiscriminadas basadas en criterios étnicos.

Según García Añón *et al.* (2013), la discriminación racial y étnica por parte de la policía española se concentra en determinados colectivos: principalmente gitanos, magrebíes, y también africanos de piel negra. En su informe sobre experiencias y actitudes en relación con las actuaciones policiales en nuestro país afirman que las personas gitanas son identificadas 10 veces más que las que tienen apariencia caucásica europea; en el caso de las personas magrebíes, la tasa de desproporción es de 7,5, y de los afro-latinoamericanos de 6,5. Así mismo, concluyen que los hombres son más propensos a ser parados que las mujeres y los más jóvenes tienen más probabilidades que los mayores, mientras que los jubilados y las amas de casa tienen menos probabilidades de ser parados que los empleados, los

desempleados y, en particular, los estudiantes. Según este estudio, estas diferencias no pueden explicarse por factores como las diferencias de edad, el área de residencia o la situación laboral, por lo que hay que concluir que existe un patrón de utilización de perfiles étnicos por parte de la policía.

Según los propios policías, la razón de esta desproporción en las paradas e identificaciones de personas que pertenecen a minorías étnicas no es otra que su convencimiento de que son más propensas a cometer delitos (Wagman y Pernas, 2006: iv). A pesar de que algunos explican que las paradas, las identificaciones y los registros se relacionan con la necesidad de comprobar la situación administrativa de las personas de acuerdo con la Ley de Extranjería y con los controles antiterroristas, son más frecuentes las explicaciones que obligan a considerar los estereotipos étnicos y la discriminación como factores relevantes del trabajo policial. Aunque insistan en su neutralidad, hacen comentarios como “todos los homicidios están relacionados con inmigrantes, igual que el 90% de los delitos de tráfico de droga y malos tratos hacia la mujer”, “los criminales peligrosos son extranjeros”, “los gitanos no trabajan. Ellos cometen hurtos, robos y se pelean” ((Wagman y Pernas, 2006).

La ley orgánica 4/2015, de protección de la seguridad ciudadana, es clara sobre los supuestos que permiten a los agentes de la autoridad identificar a una persona. Sólo pueden hacerlo cuando la acción se lleve a cabo en el cumplimiento de sus funciones de indagación preventiva, así como para la sanción de infracciones penales y administrativas, y ello cuando existan indicios de que dicha persona ha podido participar en la comisión de una infracción o cuando, en atención a las circunstancias que concurran, se considere razonablemente necesario que acredite su identidad para prevenir la comisión de un delito⁵⁷. Aun así, hay evidencias de que muchos policías no pueden citar la ley o la reglamentación que les autoriza a parar a personas, identificarlas y registrarlas; de que no siempre conocen o siguen los protocolos internos que regulan estas prácticas policiales, básicas en el ejercicio de su profesión; y de que, cuando se les pregunta por los criterios que siguen a la hora de llevar a cabo estas acciones suelen mencionar su “intuición”, un “sexto sentido” o su “experiencia” como factores que los llevan a abordar a personas que les parecen “sospechosos”, “nerviosos”, “fuera de lugar” o “extraños” (Wagman y Pernas, 2006: 28).

⁵⁷ Ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. Artículo 16.1. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-3442-consolidado.pdf> [consulta 12 mayo 2022].

Por su parte, las personas que forman parte de minorías étnicas y las inmigrantes coinciden, en lo esencial, con las afirmaciones de los policías cuando afirman que son parados más frecuentemente que las que no pertenecen a ninguna minoría. Explican que son conscientes de que son más paradas e identificadas que otras porque pertenecen a minorías o porque son inmigrantes: “Es casi seguro que la policía te para si llevas ropa africana. Si te vistes así vas a atraer la atención”, “Eres sospechoso, por el pelo, por la cara, porque tienes el resguardo de identificación, pero no el DNI, y eso hace que no estés tranquilo”. “Yo creo que un gitano tiene más posibilidades de ser parado por la policía. Vienen por nosotros. Sobre todo, el gitano que cumpla con sus estereotipos” (Wagman y Pernas, 2006: 28; ver también Neild, 2019)

Este patrón de conducta policial, de disparidad étnica en las paradas, es también reconocido por los españoles que no pertenecen a minorías, los cuales reconocen que no están sometidos al mismo nivel de identificaciones en la calle (Wagman y Pernas, 2006).

En definitiva, estas prácticas policiales contribuyen a constituir una determinada idea del ciudadano, así como la del “no ciudadano”, a partir de la diferencia de trato que los policías mantienen con unos y otros vecinos en el mismo barrio “mediante procesos de enclasmiento y racialización” (García García, 2012). Los controles de identidad en los espacios públicos construyen identidades legítimas en el barrio –“vecinos de bien”, “ciudadanos de bien”— y sujetos culpables de la situación marginal del barrio-víctima –el “diferente” y “el extranjero”—. De alguna forma, estas prácticas policiales, que humillan y atemorizan a las personas que son objeto de ellas, envían permanentemente un mensaje de que “no pertenecen” a esta sociedad, lo que las lleva a comportarse de manera evasiva con diferentes servicios de la Administración, a autorestringir sus propios derechos y a desconfiar de la policía y del Estado en general (Loader, 2006; Neild, 2019).

Hasta aquí, se ha querido mostrar la relación de la desconfianza, como elemento central del modelo estándar de cultura policial, con otros que forman parte de él. Los comportamientos policiales, tanto los que los policías muestran en sus relaciones internas, entre ellos, como los que expresan en sus interacciones con la ciudadanía, se explican por la articulación de todos estos elementos expuestos. La manera en que conciben y piensan la misión de la

policía los lleva a definir determinadas formas de trabajo y determinados valores asociados como los más apropiados, como los que integra el “verdadero trabajo policial”. En el marco de este modelo de cultura profesional, tal definición justificaría las actitudes distantes, precavidas y desconfiadas que determinan las interacciones con las personas con las que los policías intervienen habitualmente.

Sin embargo, lo cierto es que se han observado variaciones en este modelo estándar de cultura profesional, que los diferentes rasgos de este modelo no se expresan en todos los países y en todas las policías por igual y con la misma intensidad. Por ello, resulta obligado dedicar los siguientes apartados para matizar lo expuesto en éste.

2.2 Culturas policiales: variaciones en el modelo estándar de cultura policial

Hay un consenso bastante generalizado de que hay una cultura policial universal que responde al modelo estándar presentado en el epígrafe anterior (Chan, 1997; Herbert, 1998; Manning, 2007). Sin embargo, los estudios empíricos a partir de los cuales se ha establecido dicho modelo son casi exclusivamente anglosajones y se realizaron cuando las plantillas policiales, en todos los países, estaban casi exclusivamente compuestas por hombres blancos con un nivel de formación limitado. Aunque no hay tantos trabajos sobre las policías de otros países, hay motivos para poner en duda la validez de la tesis de la cultura policial monolítica, de universalidad absoluta (Loftus, 2012; Silvestri, 2017). Las conclusiones de estudios llevados a cabo, precisamente, por autores anglosajones obligan a hacerlo.

Ya en 1980, Ferdinand (1980) mostró que la solidaridad y la cohesión era mucho más fuerte entre los policías norteamericanos que entre los holandeses, que estos tenían una orientación mucho menos punitiva y que estaban más dispuestos a iniciar contactos y relaciones con la ciudadanía. Estudios más recientes han mostrado, por ejemplo, disparidades destacables entre las culturas de las policías francesa y británica (Cassan, 2010). Otro estudio sugiere importantes diferencias en las culturas policiales de los agentes de base y los mandos policiales en Westfalia North Rhine y Holanda, países que en otros aspectos culturales tienen

bastante en común (Liedenbaum, 2011; sobre las diferencias entre las subculturas de agentes y mandos, puede verse también Reuss-Ianni, 1983). Terpstra y Schaap, en un trabajo reciente en que trata de determinar en qué medida la cultura policial de los policías de base en Holanda responde a ese modelo estándar de consenso en la bibliografía anglosajona, también llega a conclusiones que llevan a pensar que la cultura policial no es tan monolítica. Aunque identifica aspectos importantes de dicho modelo que podían ser observados en el caso holandés —el sentimiento de que la policía tiene una misión excepcional, la preferencia por la acción en el trabajo, la desconfianza respecto de los no policías, la solidaridad interna—, hay otros que no son observados —el conservadurismo, el machismo— y otros que se expresan con mucha menos intensidad: por ejemplo, el de la solidaridad interna, que para los policías holandeses no justifica la negligencia en el cumplimiento de las obligaciones; o un pragmatismo intelectual mucho menos marcado (Terpstra y Schaap, 2013).

Por otra parte, otra cuestión igualmente debatida es el carácter más o menos estable de la cultura policial. Es decir, hasta qué punto los cambios sociales o tecnológicos no han modificado el modelo estándar definido por los estudios anglosajones. O en qué medida la llegada a la profesión de nuevas categorías de trabajadores, con características sociales y culturales diferentes, o el desarrollo de nuevas estrategias y formas de trabajo policial, como la policía de proximidad, han tenido un impacto significativo sobre dicho modelo de cultura profesional.

Hay estudios que muestran que, efectivamente, todos estos factores han tenido impacto. Por ejemplo, sobre los prejuicios raciales y el racismo. Si hace algunas décadas, cuando se llevaban a cabo los trabajos de campo en los estudios sobre la cultura policial aparecidos en los años 1970 y 1980, las conductas racistas en la policía podían expresarse explícitamente sin que recibiesen reproche alguno, hoy esto no es posible o, al menos, es mucho menos probable. Actualmente, los prejuicios racistas no pueden expresarse abiertamente. En Gran Bretaña, las políticas desarrolladas a partir de los años 1980, pero, sobre todo, a partir del Informe Macpherson⁵⁸, con la puesta en marcha de acciones contra la discriminación

⁵⁸ Informe de investigación sobre el homicidio de Stephen Lawrence, un estudiante negro de 18 años acuchillado por cinco hombres blancos en un suburbio de Londres en 1993. En sus conclusiones, el redactor, William Macpherson, acusó a la policía metropolitana de Londres de negligencia en la investigación y de racismo institucionalizado. El documento, que siguió a otros como el ya mencionado Informe Scarman (1982), abrió un debate nacional sobre los prejuicios arraigados en la sociedad británica. <https://www.gov.uk/government/publications/the-stephen-lawrence-inquiry> [consulta 12 abril 2022].

policial, consiguieron que el racismo dejase de tener de espacios francos para su expresión. La incorporación progresiva de personas negras a las plantillas policiales o la constitución de asociaciones de policías negros contribuyeron a ensanchar el apoyo de estos trabajadores al tiempo que hicieron posible nuevos tipos de relaciones con los sectores de la ciudadanía de mayoría negra (Holdaway y O'Neill, 2007). Aun así, los prejuicios racistas persisten y, aunque no se expresen abiertamente, pueden alimentar una especie de resentimiento contra las reformas que quieran ser llevadas a cabo en este ámbito (Loftus, 2010). Hay, en efecto, una distancia entre los valores y las normas, todavía marcados por los prejuicios racistas, y el discurso y la mayor parte de las prácticas, más civilizadas.

La entrada de las mujeres en la policía también ha contribuido a cambiar la composición demográfica de la institución. Sin embargo, no puede decirse que este hecho haya transformado la cultura profesional de los policías en el sentido de librarla del machismo. Se ha señalado que la socialización profesional de las mujeres que se han hecho policías ha consistido, también, en un “proceso de virilización”, es decir de adecuación a determinados valores dominantes en la institución, los que explican el culto a la masculinidad en el mundo policial (Pruvost, 2007; Silvestri, 2017). En no pocos casos, las policías se comportan como sus colegas masculinos, para demostrar, consciente o inconscientemente, la adecuación antes señalada, que es la que es valorada y tiene recompensas.

El aumento del nivel de formación de las personas que acceden a la profesión policial es otro factor de cambio que ha tenido efectos en la institución y en la cultura profesional. Hay autores que afirman que, efectivamente, este fenómeno ha modificado aquella cultura policial más o menos homogénea, producto de su época, cuando las plantillas policiales estaban básicamente formada por hombres blancos de clase obrera con formación nula o escasa (Slansky, 2006). Pero también hay otros autores que mantienen la tesis de que los rasgos esenciales de la cultura policial —entre los cuales la valorización de la masculinidad— persisten y configuran el pensamiento y el razonamiento de los policías; también el de los más formados (Loftus, 2012).

En definitiva, en la cultura policial hay más continuidad de la que cabría esperar en un periodo de cambio social profundo como el que la institución ha vivido en las últimas cinco décadas. A pesar de ello, hay que señalar que la cultura policial no es monolítica. Hay

variantes específicas, subculturas, que pueden ser identificadas y diferenciadas en el universo policial; se generan a partir de distintas experiencias laborales asociadas a posiciones estructurales específicas o por concepciones igualmente particulares que tienen que ver con la biografía de cada policía. Además, también hay variaciones culturales entre diferentes organizaciones policiales, determinadas por diferentes modelos y por los problemas específicos a los que se enfrentan en los territorios en los que operan, así como por los legados de sus respectivas historias. En definitiva, se afirma que, en las democracias liberales actuales, las policías hacen frente a presiones similares que dan lugar a una cultura característica, identificables en países diferentes, aunque variaciones subculturales específicas (Reiner, 2000: 101-103).

En el siguiente subapartado se va a mostrar un primer orden de variación en ese modelo estándar de cultura profesional en la policía. Desde los mismos estudios clásicos ya referidos, se matizan las expresiones de dicha cultura policial para apuntar las principales líneas de diversidad en ella. Para empezar, las que resultan de la existencia de diferentes concepciones el trabajo policial.

2.2.1 Perfiles policiales: concepciones diferentes del trabajo policial

Aquellos mismos trabajos seminales sobre la cultura policial proponían, de hecho, una visión más matizada que la que finalmente, con el paso de los años, se ha impuesto. Skolnick, por ejemplo, señalaba que la actitud de los policías ante fenómenos como la prostitución no era siempre la misma: mientras que unos percibían la actividad policial represiva como la más apropiada para atajar el fenómeno, otros la veían como una actividad comercial perfectamente legítima que debían controlar en contra de sus convicciones (Skolnick, 1966). Es decir, ya se advertía que “la cultura policial no es monolítica, los policías no son simples aprendices dóciles de las reglas del oficio” (Jobard y Maillard, 2015: 103).

A principios de los 1970, William K. Muir llevó a cabo un estudio basado en la observación y las entrevistas a 28 jóvenes agentes en la policía de una ciudad norteamericana a la que llamó Laconia. Con un enfoque innovador, su trabajo partía de la pregunta siguiente: “¿Qué es un buen policía y qué hace que piense y actué de manera diferente a como lo hace un mal policía?”, para centrarse en la manera en que los agentes gestionaban el ejercicio del poder

coercitivo a la hora de resolver los problemas a los que habitualmente debían hacer frente (Muir, 1977: 3).

Según Muir, el buen policía debía desarrollar dos virtudes. “Intelectualmente, tiene que captar la naturaleza del sufrimiento humano. Moralmente, tiene que resolver la contradicción de conseguir finalidades solo a través de medios coercitivos” (Muir, 1977: 3-4). El policía que desarrolla este sentido trágico y esta ecuanimidad moral tiende a crecer en su trabajo y a ganar en confianza, habilidades, sensibilidad y conocimiento; que desarrolle estas dos virtudes o no depende de la elección que haga entre medios alternativos para defenderse de las recurrentes amenazas a las que hace frente en su trabajo cotidiano.

En este planteamiento tenemos, por un lado, la visión intelectual, que puede ser “cínica”, esto es basada en una visión dual de la sociedad que divide a las personas entre “ellos” y “nosotros”, crítica e individualista; o “trágica”, que concibe la humanidad como una única entidad, un único valor moral, y entiende la acción determinada por la compleja convergencia del azar, la voluntad y las circunstancias, y reconoce la frágil, aunque decisiva, naturaleza de la interdependencia social. Por otro, el conocimiento moral, que puede ser “integrado”, cuando el ejercicio de la coerción se lleva a cabo en el marco de un código moral más amplio; o “conflictivo”, cuando genera culpa o responsabilidad porque no se ajusta a principios morales básicos (Muir, 1977).

El cruce de las dos dimensiones daría lugar a cuatro tipos de agentes: el “*avoider*”, con una perspectiva cínica y moral conflictiva, que elude sus obligaciones; el “*reciprocator*”, con una perspectiva trágica y moral conflictiva, que duda en usar la fuerza incluso cuando procede; el “*enforcer*”, con una perspectiva cínica y moral integrada, que actúa en el fragor de los conflictos sin atender a la necesidad de restricciones; y el “profesional”, con una perspectiva trágica y moral integrada, que es el buen policía, el que puede usar la violencia dónde y cuándo es necesario de manera ejemplar, ajustada a derecho y a principios, y a la vez dispone de habilidades sociales que le permiten, cuando es posible, resolver situaciones sin hacer uso de la fuerza (Muir, 1977).

A partir de la clasificación de perfiles policiales de Muir, diversos autores han hecho intentos en la misma dirección y han llegado a resultados parecidos. Reiner lo reconoce en su *Politics*

of the Police (2000: 102), dónde distingue el “*Bobby*”, el policía que aplica la ley con discrecionalidad y sentido común para el mantenimiento del orden y la convivencia en la comunidad en la que presta sus servicios; el “*uniform-carrier*”, el oportunista, cínico y desilusionado que, siempre que pueda, evitará hacerse cargo de un servicio; el “*new centurion*”, dedicado a la cruzada contra el crimen y el desorden, que ve el trabajo del policía de paisano como la función central y enfatiza el trabajo de calle como el verdadero reducto de la verdad, la sabiduría y la virtud en la profesión; por último, el “*professional*”, ambicioso y consciente de su carrera y de las múltiples facetas del ejercicio profesional, desde la prevención de la delincuencia al manejo de las relaciones internas a todos los niveles, lo que le confiere el perfil más idóneo para tratar con los mandos superiores (Reiner, 1978: cap. 12).

Otros estudios proponen otras clasificaciones, con etiquetas distintas para cada categoría⁵⁹, enfrentando concepciones en la definición del “buen policía”, lo que conlleva, en todos los casos, la definición de tipos opuestos al modelo “profesional” de Reiner, la encarnación ideal del policía que siempre se atiene a las normas (Broderick, 1973); el sabio, el experto que, aunque sin estudios, atesora una intuición valiosísima, forjada en su trabajo en las calles (Muir, 1977). En cualquier caso, siempre son propuestos los mismos tipos: un cínico alienado; un profesional de la gestión; uno dedicado al mantenimiento del orden (el “*peace-keeper*”); y otro centrado en asegurar en todo momento el cumplimiento de la Ley y la lucha contra la delincuencia (el “*law-enforcer*”). Son cuatro orientaciones que, de hecho, responden a la clásica división organizacional del trabajo policial entre mandos y agentes de base, por un lado, y entre investigadores (policías de paisano) y policías uniformados, por otro⁶⁰.

La sociología francesa también ha ofrecido estudios que apuntan en la dirección de la existencia de visiones diferentes del ejercicio profesional en la policía –del “oficio” policial, por usar el término que la bibliografía francesa suele utilizar—; es decir, de variaciones en la cultura policial. Según Dominique Monjardet, la existencia de una cultura policial única es sencillamente imposible por la fragmentación de la profesión, que se manifiesta tanto en

⁵⁹ Véanse, por ejemplo, Broderick (1973), Walsh (1977), Brown (1981) o Shearing (1988a).

⁶⁰ En cualquier caso, estas diferentes orientaciones suelen ser discernibles en agentes uniformados, lo que estaría en el origen de futuros desarrollos de la carrera profesional.

la existencia en su seno de diferentes grupos profesionales específicos como en la diversidad de la representación sindical (Monjardet, 1994). A partir de encuestas a policías, mostró que, más allá de algunos estereotipos —una percepción negativa de los medios de comunicación o el constreñimiento que representan las normas para su trabajo—, los agentes no comparten juicios y opiniones hasta el punto que pueda afirmarse que comparten una cultura profesional común. Lo que apuntaron los datos recogidos en su investigación es, más bien, la diversidad de posiciones en relación con dos retos considerados mayores por Monjardet: la relación con el otro, con el ciudadano, con el político, etc.; y la relación con la Ley. En estos dos casos, este autor observó diferencias significativas en las respuestas de los policías encuestados, lo que le llevó a hablar de la cultura policial como un “espacio de debate” en el seno de la institución.

Diferencias en las visiones que los policías tienen sobre cuestiones como la misión policial, la elección del compañero, la explicación del aumento de la delincuencia o los tipos de personas con las que tratan habitualmente, han llevado a identificar “ideologías profesionales” distintas. Coulangeon, Pruvost y Roharik (2012), por ejemplo, han identificado tres en la policía francesa. Los “represivos”, que tienen como prioridad la detención de delincuentes y explican el aumento de la delincuencia por la falta de castigo suficiente, de penas que disuadan lo necesario. Los “preventivos”, que coinciden en la importancia de la prevención de la delincuencia, en la necesidad de mantener constantemente relaciones con “socios” en la sociedad civil para obtener los resultados esperados en esta empresa de prevención y en la explicación de la delincuencia a partir de la pobreza y el desempleo. Y, por último, los que se situarían entre las dos categorías anteriores, denominados “*médians*”, que tendrían, como elemento distintivo, la importancia que dan a la dimensión familiar y educativa. Según estos autores, los “represivos” y los “*médians*” representaban, cada uno, el 45% de los policías encuestados, mientras que los “preventivos” representaban únicamente el 10% (p. 505-507). Destacan que las posturas represivas son más frecuentes en posiciones intermedias de la jerarquía policial (*oficiers*) que en la escala básica (*gardiens de la paix*), aunque también en los servicios especializados en el mantenimiento del orden y represión de la delincuencia

Junto a esta diferenciación horizontal de los perfiles policiales, hay que señalar también una diferencia vertical, porque la cultura de los mandos policiales con responsabilidades

directivas también presenta rasgos específicos, que la diferencian de los agentes de base y de los mandos que no tienen este tipo de responsabilidades⁶¹. Si bien los mandos no manifiestan una cultura específica, pues proceden de una experiencia similar en la que, de alguna manera, basan su carrera ascendente —el grado de sintonía con los valores esenciales de la cultura profesional es un valor intangible en la valoración de dicha carrera— (Young, 1993), lo cierto es que las personas con responsabilidades organizativas han tenido que alinearse con filosofías de trabajo que podrían considerarse alejadas de aquellas esencias, para adaptarse a las visiones impuestas por las élites políticas y sociales, es decir, originadas en el entorno. Por ejemplo, en los años 1980, según Reiner, el sentido común de los mandos policiales británicos estuvo determinado por el ya mencionado Informe Scarman (Reiner, 1991) y, posteriormente, durante los 1990, por la orientación a la comunidad y los enfoques de proximidad, así como por formas de gestión cercanas a las de las empresas privadas (Requena, 2013).

Un trabajo pionero sobre la diversidad cultural basada en el posicionamiento jerárquico es el de Elisabeth Reuss-Ianni (1983). A partir de observaciones realizadas en diversas comisarías de la ciudad de Nueva York a finales de los años 1970, esta autora constató cierta nostalgia en los policías de base respecto de un pasado idealizado en el que la policía era respetada por la ciudadanía. Concluyó que estos policías, enfrentados a condiciones de trabajo más difíciles y a los escándalos relacionados con la corrupción, tenían una imagen negativa de sus mandos, de los que debían, de alguna manera, protegerse. Esta percepción está en la base de un antagonismo que se nutre, además, del desarrollo de una segunda cultura en el seno de la institución, la de los mandos, “*management cops*”. A diferencia de los policías de base, “*street cops*”, éstos tienen como misión dirigir la organización en términos de eficacia y eficiencia, por medio de técnicas de gestión modernas, basadas en la gestión racional de los medios; técnicas que se expresan en programas de acción perfectamente definidos que incorporan una visión global, que siempre tiene en cuenta la relación con la ciudadanía, con los políticos y con los medios de comunicación.

Según Reuss-Ianni, en los años 1980, la distancia entre las dos culturas creció continuamente. En aquellos años, los policías de base manifestaban sentirse incomprendidos

⁶¹ Mandos de las escalas básicas (como los cabos en España) o intermedia (sargentos).

en una institución cuyas reglas de funcionamiento habían cambiado. Pasadas más de tres décadas, la distancia entre estas dos visiones del trabajo policial se mantiene hasta el punto que, como en pasa en algunas organizaciones policiales, los mandos tienen su propia representación sindical, absolutamente diferenciada – y generalmente enfrentada— a la de los agentes de base⁶².

No parece que la diversidad cultural y vertical en la cultura policial se explique, de manera significativa, a partir de variables demográficas como el género o la procedencia étnica (Reiner, 2000). Estudios sobre policías norteamericanas apuntan que no hay diferencias entre los policías negros y los policías blancos en su manera de ser en el trabajo (Alex, 1969), o en cuanto al rigor y la punitividad con que tratan a los ciudadanos negros que sus colegas blancos (Waddington, 1999a; Black, 2003). Tampoco hay estudios que señalen que hay diferencias esenciales en el trabajo policial de hombres y mujeres (no obstante, ver Vallès, 2019).

Dicho esto, cabe esperar que la mayor presencia de policías que procedan de minorías étnicas y de más mujeres en las organizaciones policiales pueda inducir cambios en algunos rasgos de la cultura policial dominante, como la visión sobre determinados grupos sociales desfavorecidos o el *ethos* masculino. Especialmente, cuando representantes de estos colectivos ocupen posiciones destacadas en la jerarquía policial y, como colectivo, crezcan cuantitativamente el conjunto de la organización⁶³.

En este sentido, hay que destacar que los diferentes estilos policiales no parecen depender únicamente de variables demográficas, de atributos individuales; dependen también de las particularidades de la función policial misma, la cual está, a su vez, determinada por el contexto social y político en el que cada organización policial desarrolla su actividad.

Esto tiene relevancia para esta Tesis, pues uno de sus objetivos es describir cómo se expresa de la desconfianza policial en relación con la estructura social. Ha sido necesario llamar la

⁶² Este es el caso de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, cuyos mandos de las escalas ejecutiva y superior están afiliados, en su práctica totalidad, al SICME (*Sindicat de Comandaments del Cos de Mossos d'Esquadra*).

⁶³ Actualmente, en la policía española, la presencia de policías procedentes de minorías es muy escasa, prácticamente anecdótica, y el porcentaje de mujeres en las plantillas policiales, aunque ha aumentado considerablemente en estos últimos años, todavía está lejos de reflejar una división paritaria.

atención en este subapartado sobre la existencia de diferentes perfiles profesionales en la policía, de diferentes ideologías policiales, porque una de las hipótesis generales de partida es que, aunque compartan una cultura profesional, no todos los policías confían o desconfían de la ciudadanía con la misma intensidad y en la misma forma. Y también hay que contar con las variaciones en la cultura policial que tienen que ver con las diferencias de naturaleza organizacional que se observan en las diferentes policías, porque, como se verá en las próximas páginas, dichas diferencias también influyen en el comportamiento policial.

2.2.2 Culturas organizacionales

Más allá de las variaciones en la cultura profesional, hay variaciones en la cultura organizacional. Aunque, con las variaciones anteriormente señaladas, todos los policías comparten una cultura profesional, lo cierto es que hay diferencias evidentes en el trabajo policial y en los estilos policiales entre una organización policial y otra. Incluso dentro del mismo ámbito territorial, como sería el caso español, en el que, en una misma ciudad o un mismo municipio desarrollan su actividad hasta cuatro policías distintas. En cada policía, pueden encontrarse entre sus agentes concepciones diferentes del trabajo policial, de su sentido; configuraciones diferentes del modelo de servicio a la ciudadanía; ideas diferentes sobre la jerarquía y la disciplina; o grados muy distintos de formalización o normalización de los procesos de trabajo. Hay, en definitiva, diferencias en los estilos de las organizaciones.

El estudio clásico dedicado a estas diferencias es *Varieties of Police Behaviour*, de James Q. Wilson (1973). En él, Wilson señala tres tipos de estilos organizacionales. El estilo “*watchman*”, caracterizado por la perspectiva del policía de base, el patrullero, que tiene un amplio margen de discrecionalidad en su trabajo cotidiano, y la preeminencia de la función de mantenimiento del orden. En este estilo, la burocratización, la estandarización y la profesionalización presentan grados de desarrollo muy bajo y el trabajo policial está muy determinado por la influencia política.

El estilo “*legalistic*”, que opera a partir de un enfoque centrado principalmente en la prevención de la delincuencia, de *law enforcement*, desde el que intenta imponer estándares universales en todas las comunidades de la ciudad. En las organizaciones caracterizadas por este estilo, el grado de burocratización y profesionalización es elevado (Wilson, 1973).

Finalmente, el estilo “*service*”, en el que las funciones policiales de ayuda y asistencia ocupan un lugar preeminente. En este estilo, el consenso es un método de trabajo habitual para tratar las desviaciones. Antes que denunciarlas, de lo que se trata es de prevenirlas, de advertir de sus consecuencias, de conseguir compromisos de respeto por la Ley. Las organizaciones caracterizadas por este estilo están expuestas a altos niveles de estrés derivados de la relación constante con la ciudadanía y la participación ciudadana en materia de seguridad pública (Wilson, 1973).

Aunque el estilo de una organización policial pueda ser el resultado de una elección consciente por parte de sus directivos, lo cierto es que también responde a factores externos, situados en el entorno de la organización (Reiner, 2000). Así, por ejemplo, los estilos de corte “*legalistic*” suelen substituir a los de tipo “*watchman*” después de un escándalo de mala praxis policial o de corrupción que provoca proyectos de reforma que tratan de responder a las demandas externas de intervención; o se imponen como consecuencia de cambios en los equilibrios de poder dentro de la organización, a raíz de los cuales, determinados grupos que apuestan por una gestión más racional y universalista logran imponer su modelo de gestión. Por otro lado, un ejemplo en otro sentido: tal y como señaló en su momento Wilson, es más probable que el modelo “*service*” se desarrolle en las comunidades suburbanas de clase media caracterizadas por un consenso más o menos amplio de valores (Wilson, 1973).

Hay diferencias en la cultura organizacional relacionadas con el lugar en que la policía desarrolla su actividad y, en este sentido, son especialmente relevantes las diferencias entre las policías que operan en medios rurales y las que lo hacen en ciudades o zonas metropolitanas. En su estudio sobre el rol del policía en la sociedad británica a principios de los años 1970, Maureen E. Cain concluyó que los policías que trabajaban en zonas rurales estaban mejor integrados en la comunidad local que los que desarrollaban su trabajo en las ciudades (Cain, 1973). Estos, en cambio, parecían mantener menos relaciones con la comunidad, o relaciones más frías y distantes, lo que provocaba en ellos la necesidad de un apoyo mutuo importante y mayores cotas de solidaridad interna, que se traducían en distancia respecto de la ciudadanía. También en este caso, el estilo diferencial se explica, más que por los proyectos políticos o las intenciones de los mandos, por un factor externo,

el territorial: el territorio, como soporte de relaciones sociales específicas, determina la forma en que los policías conciben su misión, su función y su trabajo, así como las relaciones que deben mantener con su entorno. En Francia, para el caso de la Gendarmería, que es la policía que desarrolla sus competencias en el ámbito rural, hay diversos trabajos que esbozan la inserción del gendarme en redes comunitarias, en las que mantiene estrechas relaciones de dependencia (ver, por ejemplo, Mouhanna, 2001; Dieu, 2008). Aunque forma parte de una organización muy formalizada y centralista, el agente busca constantemente y mantiene relaciones muy próximas con la población local, lo que no deja de generar tensión entre su identidad profesional, por un lado, y la lógica organizacional por otro (Jobard y Maillard, 2015).

Finalmente, el liderazgo también ha sido considerado un factor determinante a la hora de explicar las diferentes culturas organizativas. A principios de los años 1980, Sandra Jones y Michael Levi recogieron datos sobre los policías y las actitudes que mostraban en público en dos organizaciones cuyos jefes representaban perfiles claramente distintos (Jones y Levi, 1983). Por un lado, el jefe de la policía de los condados de Devon y Cornwall, en la costa occidental de Inglaterra, que era un defensor del *community policing* y enfatizaba la importancia de una relación cercana y positiva entre la policía y la ciudadanía como condición esencial de la eficacia policial. Este mando concebía el servicio policial como esencialmente orientado al satisfacer las necesidades de la ciudadanía en materia de seguridad y, en todo caso, era exponente de un enfoque mucho más amplio que el que caracterizaba la gestión del jefe policial de Manchester, representante destacado de los mandos que apostaban por una postura más rígida, centrada en la prevención de la delincuencia y el mantenimiento del orden público. A partir de estos datos, estos autores concluyeron que la ciudadanía en Devon y Cornwall tenía una opinión más favorable de su policía que la de Manchester, y que la policía en estos condados rurales tenía una percepción más precisa de su posición que la más urbana de Manchester, lo que sugería una relación más cercana en el primer caso.

En el mismo sentido, otro estudio posterior que compara observaciones etnográficas en dos comisarías de Londres llega a conclusiones parecidas sobre la influencia del liderazgo en el estilo organizativo de la policía (Foster, 1989). En una de esas comisarías se introdujeron cambios sustanciales en las prácticas policiales que llevaron a un cambio en el estilo policial.

Este cambio se produjo en el sentido marcado por el Informe Scarman, que propugnaba la filosofía del *community policing* como base del trabajo policial. Según Foster, el factor clave en este proceso de cambio fue la implicación y el respaldo del equipo de mandos. En la otra comisaría, donde esta implicación fue menor, la cultura organizativa no cambió significativamente.

En cualquier caso, no siempre es fácil relacionar proyectos de reorientación del estilo organizacional, generalmente basados en una redefinición de la relación con la ciudadanía y en la proximidad policial, con cambios duraderos en las prácticas policiales (Skolnick y Bayley, 1986). En su estudio sobre el racismo policial y la reforma de la policía australiana, Janet B. L. Chan ha señalado los fracasos en los intentos que se han producido en esta policía y ha subrayado las limitadas posibilidades de cambio si no se parte de una transformación profunda del papel de la policía en la sociedad (Chan, 1997).

En definitiva, aunque no puede afirmarse con absoluta seguridad que las diferencias entre los estilos organizativos de unas policías y otras respondan fielmente a las elecciones políticas que impulsan proyectos de cambio en diferentes contextos, con estructuras sociales y tradiciones culturales diferentes, lo que sí resulta claro es que estas variaciones son un indicador inequívoco de que la tesis de la autonomía de la cultura policial que ha sustentado la investigación empírica tradicional debe ser revisada (Reiner, 2000).

Capítulo 3

La (des)confianza de la policía en la ciudadanía

Como se ha señalado desde el inicio de esta Tesis, la confianza es clave en la configuración de cualquier relación social y en los resultados que pueden derivarse de ella. En este sentido, es decisiva para el desempeño de instituciones públicas como la policía, pues se espera que la confianza promueva la cooperación entre la policía y la ciudadanía.

Si en el capítulo 1 se ha hecho una aproximación general al concepto de confianza social, éste se centra específicamente en la confianza policial en la ciudadanía. En esta investigación, la confianza policial en la ciudadanía es confianza generalizada, confianza social: la confianza que se tiene en otros desconocidos, en otros a los que no se conoce personalmente. No es confianza particularizada. Es confianza entendida como la expectativa de un policía respecto de la benevolencia (responsabilidad moral y buenas intenciones) y el compromiso de las personas con las que habitualmente trata en el desempeño de sus funciones (colaboración ciudadana).

La confianza de los policías en la ciudadanía tiene una explicación psicológica, resultado de la experiencia profesional concreta, pero sobre todo social: por un lado, los policías están socializados profesionalmente en un contexto cultural en el que la desconfianza es, según se

ha visto en el capítulo 2, un elemento destacado de la cultura policial. Además, están socializados en otros contextos sociales en que hay determinados niveles de confianza social.

Que un policía confíe en la ciudadanía supone que, como han apuntado algunos autores, deja en suspenso todo aquello que no sabe de las personas con las que interviene y, en esta posición, avanza su comportamiento: espera que las personas con las que interactúa lo van a tratar con la deferencia y el respeto establecido en la Ley; que lo van a obedecer, que no se van a resistir a sus indicaciones y que, en el extremo, no lo van a agredir de ninguna manera. Además, supone que espera que colaboren positivamente con la policía para la consecución de los fines establecidos en la misión policial, sea como sea que se conciba tal misión.

La confianza de la policía en la ciudadanía tiene efectos beneficiosos en la relación de los policías con las personas con que las intervienen y, más ampliamente, en la relación de la policía con los grupos sociales a las que esas personas pertenecen. Cuando un policía confía en la persona o personas con las que interviene es mucho más probable que las trate adecuadamente, correctamente; es más probable que atienda sus explicaciones y sus puntos de vista a la hora de tomar determinadas decisiones, tanto operativas como organizativas; es más probable que acepte y promueva la participación efectiva de esas personas en materia de seguridad ciudadana. Este trato, producto de la confianza policial, genera confianza ciudadana en la policía.

Cuando no hay confianza en la interacción, el vacío resultante se llena con arreglos alternativos que vienen a desarrollar funciones similares en busca de certidumbre, predictibilidad y orden. Uno de estos arreglos es la sobrevigilancia, que en la práctica policial se traduciría en acciones preventivas que siempre presuponen una amenaza en la interacción (Sztompka, 2003: 5)⁶⁴. En otros términos, cuando el policía desconfía, lo que “lanza hacia el futuro” es la certeza de que el otro, los otros, o el conjunto de la sociedad suponen alguna forma de amenaza para él o para su misión: desconfía porque piensa que el otro no lo va a respetar, que no va a respetar sus indicaciones, que no va a respetar las reglas ni las leyes, que no va a colaborar, que lo puede llegar a agredir.

⁶⁴ Otros substitutos funcionales de la confianza son el providencialismo, la corrupción, la excesiva litigación, la guetización, la paternalización o externalización de la confianza.

La desconfianza policial en la ciudadanía generalmente conlleva un trato más distante —la distancia de la prevención—, menos amable, inapropiado, injusto o violento. Además, cuando hay desconfianza es más probable que el trabajo policial genere desconfianza ciudadana en la policía y obtenga, en consecuencia, menos colaboración ciudadana. Esto genera, a su vez, más probabilidades de falta de respeto, resistencia y violencia contra la policía.

La confianza ha sido el objeto de numerosos estudios sobre la relación entre la ciudadanía y la policía. Sin embargo, a pesar de que siempre “hacen falta dos para bailar un tango”⁶⁵, la mayoría de estos trabajos se han hecho desde el punto de vista de la ciudadanía; es decir, se han centrado en la confianza de la ciudadanía en la policía. Habitualmente, se ha obviado la otra parte de esta relación.

La teorización y la investigación sobre la confianza de los policías en la ciudadanía es escasa, aunque pueda ser tan crucial para el *policing* como la confianza de la ciudadanía. Kaifeng Yang ha destacado que “una teoría sobre la mejora de la confianza de los ciudadanos en el gobierno es incompleta sin una explicación de la confianza de los administradores en la ciudadanía porque la confianza es mutua y recíproca” (Yang, 2005: 273). Lo cierto es que, aunque desde los trabajos seminales de Skolnick sobre la cultura policial la desconfianza siempre ha sido señalada como uno de los componentes del modelo estándar de dicha cultura, hay muy pocos estudios dedicados específicamente a la confianza de la policía en la ciudadanía.

No obstante, debe decirse que sí que han habido lo que podrían denominarse aproximaciones indirectas a este tema en los trabajos sobre las actitudes de los policías respecto de la ciudadanía (Sobol, 2010), la colaboración ciudadana (Sun, 2002; Moon y Zager, 2006; Myhill y Bradford, 2012; Nalla, Mesko, Modic, 2018; Liu, Sun y Liu, 2018) o sobre determinadas formas de trabajo policial que se basan en un contacto estrecho y permanente con la ciudadanía, como la proximidad policial (Lurigio y Skogan, 1994; Wilson y Bennett, 1994; Winfree y Newbold, 1999; Moon, 2006). Entre estas actitudes, tiene especial interés el cinismo, muy próximo a la desconfianza.

⁶⁵ Usada en este contexto específico, la expresión es de Maarten Van Craen (2015: 274).

3.1 El cinismo policial. Factores individuales, ocupacionales y ecológicos

En la literatura sobre la cultura policial, los agentes son descritos como funcionarios cuya práctica profesional está marcada por un acusado nivel de cinismo respecto de su “mundo de trabajo”, tanto de las comunidades en que prestan sus servicios cotidianamente como de la propia institución.

Esta actitud y sus consecuencias sobre el funcionamiento de las organizaciones policiales han sido bien definidas en la literatura sobre la Administración penitenciaria (Regoli *et al.*, 1979; Ulmer, 1992). En ella, el cinismo hace referencia las actitudes que, en diferentes grados, son desconfiadas, despreciativas u hostiles hacia el trabajo y las interacciones sociales que tienen lugar en él (Regoli *et al.*, 1979). A determinados niveles, cuando está muy extendido entre los funcionarios de prisiones, el cinismo puede afectar de manera considerable la organización del trabajo en los establecimientos penitenciarios. Cuando los funcionarios presentan actitudes cínicas respecto de las políticas de la Administración, son más propensos a eludirlas y sus relaciones con sus superiores, encargados de la supervisión de su trabajo, suelen ser más tensas y disfuncionales; pueden condicionar la consecución de los objetivos administrativos y las políticas relacionadas con el rendimiento laboral (Regoli *et al.*, 1979).

Estas actitudes cínicas cambian con el paso del tiempo. Los funcionarios devienen mucho más cínicos a lo largo del primer año de servicio, cuando se socializan en una “subcultura anti-administración”; luego, el cinismo crece hasta el séptimo u octavo año, para disminuir a partir de los 10 años (Ulmer, 1992: 424). En esta “subcultura de carceleros”, los nuevos funcionarios, durante sus primeros meses de servicio, ganan estatus entre sus iguales reproduciendo los modelos cínicos de comportamiento (Ulmer, 1992: 434; para el caso de los policías, Vallès, 2019).

Lo que se ha llamado el “subgrupo cínico” puede afectar el contexto institucional de dos maneras (Ulmer, 1992: 435). Primero, por medio de la transmisión de actitudes cínicas a las

nuevas cohortes de funcionarios, estableciendo así una realidad social en la que éstos deben orientarse y guiar sus acciones en el proceso de socialización profesional. En este momento de desorientación inicial de los funcionarios noveles que se inician en una realidad social nueva, las actitudes cínicas pueden ser tenidas como representativas del grupo de referencia dominante. En segundo lugar, la posición adversativa de esta subcultura puede provocar conflictividad en las relaciones entre los funcionarios de base y sus superiores administrativos, lo cual dificulta o impide la actividad negociadora propia de este tipo de relaciones laborales. Habitualmente, los funcionarios cínicos expresan su hostilidad hacia sus superiores, incluso alardeando de vulnerar las normas formalmente establecidas y obviando o desautorizando las directrices de los mandos. El cinismo puede afectar el rendimiento de los funcionarios en su trabajo y esto, a su vez, genera estrategias de acomodación y/o resistencia entre funcionarios y supervisores. Además, si los superiores asumen que los funcionarios de base son hostiles y cínicos hacia ellos, puede que esto les lleve a ser menos propensos a tomar iniciativas o decisiones que les afecten, para evitar tener que negociar con ellos al respecto.

Todas estas observaciones son perfectamente aplicables al trabajo policial y a las relaciones de trabajo en la policía (Regoli *et al.*, 1990). Salvando las distancias, las relaciones que los policías mantienen con la ciudadanía son análogas a las que los funcionarios de prisiones mantienen con las personas internas: ambos son figuras de autoridad con potestad para establecer restricciones o limitaciones en los derechos de las personas con las que intervienen o interactúan.

El cinismo policial es un distanciamiento psicológico que experimentan los policías respecto de la propia organización en la que trabajan, de su misión, de sus estrategias y de sus objetivos (Lee y Moon, 2011); un distanciamiento consecuencia del hecho que se sienten excluidos dentro de la misma y de la valoración que hacen de los resultados de su propio trabajo, de su esfuerzo en el desempeño de sus funciones (Green, 1989).

Como en el caso de los funcionarios de prisiones, el idealismo de los policías, propio de las etapas iniciales, va viéndose socavado a medida que se socializan en la profesión (Niederhoffer, 1969; Vallès, 2019). Lo hace a medida que van constatando que, en realidad,

tienen pocas posibilidades de cumplir efectivamente con su misión, de mejorar la vida en las comunidades en las que trabajan⁶⁶.

En términos generales, en la explicación del cinismo policial se han destacado factores de tipo individual y ocupacional; en menor medida, también se han señalado factores de tipo ecológico, relacionados con el entorno en el que los policías desarrollan su actividad profesional.

3.1.1 Variables individuales o demográficas

Entre las primeras, las que más se han estudiado son la antigüedad en el servicio —años de experiencia—, el género, el nivel de estudios y la procedencia étnica⁶⁷.

En la línea de Niederhoffer, la variable a la que más atención se ha prestado ha sido la experiencia o antigüedad (véase también, Skolnick, 1966 y Van Maanen, 1975, Paoline *et al.*, 2000; Sun 2002, Moon y Zager, 2007, Sun y Chu, 2008). Se ha establecido que, a más experiencia policial, cabe esperar más cinismo en los policías, un distanciamiento mayor de la organización en que prestan sus servicios y de sus orientaciones estratégicas, y que éste empieza a remitir entre los 10 y los 14 años de antigüedad. No obstante, hay estudios cuyas conclusiones señalan que no se puede sostener esta relación directa y positiva entre la antigüedad en el servicio y el cinismo como actitud negativa respecto de la relación con la ciudadanía (Regoli *et al.*, 1990).

⁶⁶ En su estudio clásico *Behind the Shield: The police in urban society*, Niederhoffer comprobó esta tesis empíricamente a partir de un cuestionario que contemplaba 20 variables y que pasó a una muestra de 220 agentes. Concluyó que el cinismo era inversamente proporcional a la antigüedad de los policías y que aumentaba a partir del séptimo-décimo año de ejercicio profesional, momento en que dejaban la profesión o continuaban en ella, aceptando lo que consideraba “imperfecciones del sistema” (Niederhoffer, 1969: 104).

⁶⁷ Prefiero esta expresión a la de raza, bastante habitual en la bibliografía anglosajona. Considero que el concepto de raza no está generalmente aceptado. El término “raza” comenzó a usarse en el siglo XVI y tuvo su auge en el siglo XIX, como categoría taxonómica equivalente a subespecie. Ha servido para clasificar a los seres humanos en función de su apariencia física, social y origen cultural, y ha sido históricamente utilizado para establecer una jerarquía social, someter y esclavizar poblaciones. En la actualidad, desde el punto de vista genético, es “problemático en el mejor de los casos y nocivo en el peor (Yudell *et al.*, 2016) y se considera que no tiene validez taxonómica en los seres humanos, por lo que solo se aplica a los animales domésticos (Rebato, 2013). No obstante, el concepto de raza sigue sirviendo de base a una forma sistemática culturalmente estructurada de mirar, percibir e interpretar la realidad social (Smedley y Smedley, 2012).

El género es otra variable individual significativamente relacionada con las actitudes de los policías hacia la cooperación ciudadana con la policía y la confianza en la ciudadanía. Hombres y mujeres tienen actitudes diferentes hacia la ciudadanía y hacia las formas de trabajo policial centradas en la relación con la comunidad. Hay diferencias estadísticamente significativas en las percepciones de unos y otras respecto del apoyo ciudadano, la cooperación y la evaluación del servicio policial, en el sentido de que las mujeres tienden a tener actitudes más positivas que sus colegas masculinos en los ámbitos antes señalados (Worden, 1993).

En general, ellas tienden a valorar menos el trabajo policial relacionado con el mantenimiento del orden que ellos (Sun y Chu, 2008: 45) y, por el contrario, tienden a tener actitudes más positivas que sus colegas masculinos respecto de las orientaciones de la policía de proximidad (Skogan y Hartnett, 1997).

Sobre el nivel de estudios de los policías y su relación con las actitudes policiales, las conclusiones de la bibliografía disponible son ciertamente contradictorias. Mientras que algunos estudios señalan que sí que hay relación entre el nivel de estudios y determinadas actitudes policiales, otros apuntan que tal relación no es estadísticamente significativa. Así, por un lado, se ha comprobado que los agentes con estudios universitarios tienen rasgos actitudinales particulares, diferentes de los que no los tienen; que presentan actitudes más positivas respecto de las restricciones legales en el ejercicio profesional y sobre la discrecionalidad (Worden, 1990). En el mismo sentido, parece haber una relación significativa entre el nivel de estudios de los agentes y el grado de cinismo referido al compromiso laboral –dedicación y rendimiento— y al público (Regoli *et al.*, 1990).

Sin embargo, como se ha dicho, hay evidencia empírica que apunta en otro sentido: por ejemplo, que los policías con estudios universitarios tendían a desconfiar más de la ciudadanía o a manifestar percepciones más negativas respecto de la colaboración ciudadana (Paoline *et al.*, 2000); o que, en realidad, el nivel educativo no tenía un efecto estadísticamente significativo sobre las actitudes de los policías hacia la cooperación ciudadana (Sun, 2002).

Respecto de la pertenencia a determinadas minorías como variable explicativa de las actitudes policiales, hay trabajos que han mostrado que los policías destinados a distritos en los que residen minorías étnicas tienden a tener actitudes más positivas hacia sus distritos y las personas que viven en ellos (Skogan y Hartnett, 1997), o que los policías blancos eran menos selectivos y tenían una orientación de rol más amplia y una actitud más positiva hacia las restricciones legales que los policías negros (Sun, 2003).

3.1.2 Variables organizacionales u ocupacionales

Entre las variables ocupacionales consideradas por la literatura sobre las actitudes policiales, destacan la categoría y el lugar que se ocupa en la organización, o sea, la especialidad que se desarrolla en ella. En relación con la categoría profesional –esto es si se ejercen o no funciones de mando y supervisión, los estudios señalan que esta variable no está asociada con el cinismo, es decir, que no hay diferencias estadísticamente significativas entre las actitudes de los mandos y de los agentes de base respecto de la ciudadanía y su colaboración con la policía (Hou *et al.*, 1983; Regoli *et al.*, 1990). Respecto del lugar que se ocupa en la organización, del servicio al cual es asignado el policía, hay estudios que concluyen que los agentes encuadrados en unidades de proximidad tienden a tener actitudes más positivas hacia la cooperación ciudadana y la confianza en la ciudadanía (Paoline *et al.*, 2000) y otros que apuntan que esta circunstancia hace menos probable que los agentes manifiesten una actitud positiva hacia los mismos objetos (Sun, 2002).

3.1.3 Variables ecológicas

Por otro lado, los policías, como cualquier otro grupo profesional, llevan a cabo su trabajo bajo la influencia de los contextos socioculturales en los que desarrollan su actividad. Las características ambientales de los espacios que configuran estos contextos también influyen en sus actitudes hacia la ciudadanía y, en particular, en los niveles de cinismo policial. Entre estas, se han destacado el carácter urbano o rural de las comunidades, las tasas delictivas o los niveles de renta que se registran en dichas comunidades, o su configuración socio-urbanística.

Es más probable que los policías que trabajan en policías rurales presenten actitudes más positivas hacia la ciudadanía que los que trabajan en policías situadas en espacios urbanos (Moon y Zager, 2007). En los espacios no urbanos, los policías tienden a tener relaciones más estrechas con las comunidades en las que prestan sus servicios, las cuales se caracterizan por una mayor densidad de las redes sociales informales.

El trabajo policial en las zonas rurales es diferente del que tiene lugar en las zonas urbanas. En las primeras, los agentes desarrollan, principalmente, funciones de policía asistencial y se centran en la prevención de problemas de convivencia y de mantenimiento del orden y la tranquilidad en poblaciones que ya de por sí son tranquilas. En términos generales, en las poblaciones pequeñas, los policías deben prestar una amplia gama de servicios porque, habitualmente, no hay otros servicios públicos disponibles a una distancia razonable (Payne *et al.*, 2005). Por esta razón, el trabajo suele ser generalista y su evaluación no está basada, como en el caso del trabajo policial en las ciudades, en el número de incidentes atendidos, de denuncias cursadas o de detenciones practicadas (Weisheit *et al.*, 2006). Pero la mayor diferencia entre la actividad policial en las comunidades rurales y la que se lleva a cabo en las zonas urbanas tiene que ver con las relaciones entre la policía y la ciudadanía (Sun y Chu, 2009). Los agentes que trabajan en las pequeñas policías rurales suelen tener relaciones sociales más estrechas con los residentes porque muchos de ellos, la mayoría, han crecido y viven en la misma comunidad, en la que tienen muchos conocidos, amigos y familiares. La relación entre los policías y la comunidad suele verse reforzada por el alto grado de familiaridad de los agentes con la historia y la cultura local, un mejor conocimiento de las necesidades de los residentes en materia de seguridad, así como de los detalles de los problemas de convivencia en la zona (Weisheit *et al.*, 2006). Por todo ello, estas relaciones policía-ciudadanía están basadas en actitudes más positivas por ambas partes.

En las ciudades, las actitudes policiales hacia la ciudadanía no son tan positivas, entre otras razones porque la ciudadanía no percibe a la policía en los mismos términos que en las zonas rurales. En general, la percepción de los policías como agentes de una autoridad legítima no está tan extendida y, especialmente entre los sectores minoritarios, la desconfianza es relativamente mayor (La Free, 1998; Tyler, 1990, 2003). Como consecuencia de ello, en las ciudades, los agentes se quejan de la escasa colaboración de los ciudadanos y de la poca consideración que merecen de las personas con las que habitualmente intervienen.

La influencia de las variables ecológicas en las actitudes y los comportamientos de los policías es, precisamente, la base de teorías como la del “orden negociado” (*negotiated order*), de Don A. Klinger (1997).

Según esta teoría, los niveles de delincuencia y desviación en los distritos de patrullaje dan lugar a determinadas normas informales que explicarían formas concretas de comportamiento policial. Klinger relaciona estas normas con el rigor en las intervenciones y su variación entre diferentes distritos. Según este autor, la manera en que los policías ejercen su autoridad en sus sectores de trabajo, cuando intervienen con las personas que viven en ellos, está influida por esos niveles delictivos y por la conflictividad en la convivencia. Cada sector está caracterizado por unas cargas de trabajo concretas y, en función del nivel de recursos disponibles, por unas limitaciones para hacerles frente. Así, estas limitaciones acaban configurando una idea específica de “lo que es normal” en el distrito en términos de desorden y desviación, y de lo pueden esperar y merecer tanto las personas que viven en ellos como las víctimas.

Por otro lado, los niveles de delincuencia y desorden contribuyen a configurar una forma de cinismo sobre la utilidad de la contundencia en la respuesta policial en el control de la desviación. En estos contextos, los agentes suelen actuar al margen de las normas formalmente establecidas y lo hacen en base a otras de carácter informal que tienen presente el mantenimiento de un “orden negociado” en el sector (Klinger, 1997: 286).

Determinadas conductas, como el cultivo de marihuana, el consumo de alcohol en la vía pública o la ocupación de la misma para el desarrollo de determinadas actividades —la reparación de vehículos, la instalación temporal de una piscina por parte de los vecinos o la organización de una fiesta particular, por citar algunas— son infracciones penales o administrativas perfectamente definidas. Sin embargo, si éstas son frecuentes en determinados barrios, los agentes, que deberían denunciarlas e intervenir para evitar que se produzcan, suelen establecer, de manera informal, normas que orientan sus intervenciones en estos casos, y establecen diferentes niveles de rigor en la aplicación de las leyes y los reglamentos internos a favor del mantenimiento de cierto nivel de “convivencia” en la comunidad y entre la comunidad y ellos mismos.

En esta línea, hay estudios que han puesto de manifiesto que, en realidad, factores ecológicos como las tasas delincuenciales son los únicos que tienen relevancia a la hora de explicar los niveles de cinismo policial, la manera en que los policías se manejan con la delincuencia y la desviación en los distritos en los que trabajan habitualmente (Sobol, 2010), lo cual, por cierto, va en contra de lo que señala la bibliografía sobre las diferencias en las actitudes policiales en función de variables individuales, como la pertenencia a determinadas minorías⁶⁸, u organizacionales.

En general, los agentes asignados a distritos más conflictivos, con una incidencia delictiva mayor, tienden a ser más cínicos respecto de los residentes que otros agentes que prestan servicio en sectores menos conflictivos.

Cuestiones como el rigor policial, la intensidad con la que los policías intervienen en el mantenimiento del orden y la prevención de la delincuencia, se han explicado de la misma manera. Hay estudios que han establecido una relación significativa entre las características del vecindario en el que trabajan los policías y en el uso de la fuerza en intervenciones cotidianas con sus residentes. A partir del análisis de casos de contacto entre ciudadanos y policías, se ha mostrado que la proporción de poblaciones minoritarias en la demarcación de trabajo estaba positivamente relacionada con el uso de la fuerza por parte de la policía (Smith, 1986; ver también Garner *et al.*, 2002) y que, en los distritos que son racialmente más heterogéneos, hay más probabilidad de encontrar en los policías actitudes positivas respecto de una definición amplia de la misión policial, menos centrada en la persecución de la delincuencia (Sun, 2003).

El contexto también influye en las actitudes policiales respecto de la ciudadanía y la orientación de la actividad policial hacia la comunidad y la proximidad policial (ver, por ejemplo, Lurigio y Skogan, 1994; Trojanovicz *et al.*, 1998; Moon, 2006). La cooperación activa a través de los contactos continuados y frecuentes con los ciudadanos es crucial para el éxito de la orientación de la policía a la comunidad y de la proximidad policial. Está claro

⁶⁸ Ver, por ejemplo, Sun (2003), quien concluyó que los policías negros tenían una orientación más amplia de su rol, eran menos selectivos en la aplicación de la ley y tenían actitudes más positivas hacia las restricciones legales que sus colegas blancos.

que esta cooperación exige confianza y respeto mutuos, y colaboración entre policías y ciudadanos. Desde este punto de vista, para las políticas de proximidad policial resulta absolutamente necesario identificar las percepciones de los policías respecto del apoyo ciudadano y comprender cómo se conforman dichas actitudes, pues determinan la manera en que los policías interactúan con los ciudadanos.

Factores como el nivel percibido de renta, los problemas percibidos de delincuencia y las características socio-urbanísticas del distrito –residencial, comercial o industrial— influyen en las percepciones policiales en este campo. Byongook Moon y Laren J. Zager (2007) han confirmado en la policía surcoreana las conclusiones de la literatura previa sobre la cuestión de las percepciones policiales respecto de la colaboración y la cooperación ciudadana con la policía: que entre los policías hay una percepción mayoritaria según la cual la ciudadanía no apoya a su policía. En este caso, sus resultados sí indicaban que algunos factores individuales y organizacionales estaban significativamente relacionados con las percepciones policiales del apoyo ciudadano. Respecto de las variables ecológicas consideradas por Moon y Zager, la renta percibida y la conflictividad delictual percibida resultaron estar significativamente relacionadas con las percepciones de los policías respecto del apoyo ciudadano en el sentido esperado. Cuando los policías percibían su distrito como de renta media, informaban de actitudes más positivas hacia el apoyo ciudadano que los que percibían que trabajaban en zonas de rentas bajas; y entre los que percibían que su distrito tenía problemas de delincuencia, había menos probabilidad de que tuviesen una actitud positiva hacia el apoyo ciudadano que aquellos que percibían sus distritos como distritos sin problemas de delincuencia.

Hasta este punto, se han identificado los diferentes tipos de variables que influyen en las actitudes policiales respecto de la ciudadanía y en el comportamiento concreto de los policías en sus interacciones con las personas con las que intervienen. El cinismo policial, esas actitudes desconfiadas, despreciativas u hostiles hacia el propio trabajo y las interacciones sociales que tienen lugar en él, dependen de la configuración concreta que se dé de ellas en el ejercicio profesional de cada policía o grupo de policías. De aquí el interés que su consideración tiene para esta investigación, la cual, debe recordarse, se propone identificar los factores que influyen los niveles de (des)confianza en la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra.

A continuación, en los dos siguientes apartados, se va a avanzar en la misma línea, aunque fijando el foco sobre confianza policial propiamente dicha, para ver cómo se ha explicado más recientemente.

3.2 La confianza policial en la ciudadanía y la confianza generalizada

El cinismo es una actitud muy próxima a la desconfianza, aunque, como se ha visto hasta aquí, no son exactamente lo mismo. Recientemente, la confianza propiamente dicha ya ha sido objeto de estudio específico. Sobre el caso europeo, Juha Kääriainen y Reino Sirén han contrapuesto dos explicaciones alternativas a la confianza policial en la ciudadanía: la de la cultura policial, por un lado, y la de la confianza generalizada, por otro (Kääriainen y Sirén, 2012).

A la primera explicación, la que parte de la identificación del cinismo y de la desconfianza como elementos nucleares de la cultura policial, ya nos hemos referido. Según este punto de vista, dominante en los orígenes de la investigación sobre el trabajo policial, estos rasgos, que siempre aparecen relacionados con una actitud negativa u hostil respecto de la ciudadanía, serían consecuencia de las condiciones en que se desarrolla el trabajo policial. Desde esta perspectiva, la naturaleza peligrosa del trabajo policial, la misión de imponer la autoridad en las calles y la exigencia de eficacia llevarían a los policías desarrollar una “personalidad profesional” particular, caracterizada por una mirada desconfiada de su entorno (Skolnick, 1966: 42).

Para Kääriainen y Sirén, esta explicación es insuficiente y proponen “revisar la relación entre la policía y la ciudadanía en un contexto mucho más amplio”, no “como mero reflejo de la profesión policial y las exigencias del trabajo policial” (Kääriainen y Sirén, 2012: 287). Para estos autores, la cultura policial no es un fenómeno uniforme y homogéneo; algunos elementos de esta cultura pueden variar bastante dependiendo de la naturaleza del trabajo y de la organización policial en cuestión (Reiner, 1978; Terrill *et al.*, 2003; Paoline, 2004). Además, la cultura policial está sometida a los procesos de cambio social, económico y

cultural (Loftus, 2009), lo que relativiza la consistencia de las afirmaciones que se hagan a partir de ella sobre su impacto en la relación entre los policías y la ciudadanía.

Siguiendo a Warren en sus estudios sobre la confianza ciudadana en la policía (Warren, 2010, 2011), Kääriainen y Sirén plantean que la confianza policial en la ciudadanía no procede únicamente de la experiencia personal en la práctica profesional, sino de la interpretación que los propios policías hacen de su posición en la sociedad. En este sentido, las interpretaciones compartidas por los policías, que se configuran en las organizaciones en las que trabajan, dependerían del entorno social. Así, según estos autores, “las sociedades en las que los conflictos sociales no han sido lo suficientemente prevenidos son más propensas a generar un contexto para el crecimiento del cinismo y la desconfianza en la organización policial” (Kääriainen y Sirén, 2012: 287).

El enfoque alternativo sobre la actitud de la policía en relación con la ciudadanía, sobre el cinismo y la desconfianza policial, está centrado en el concepto de “confianza generalizada”, definido en la investigación clásica sobre el capital social, en cuyos debates la confianza ocupa un lugar central.

En el capítulo 1, en el apartado dedicado a los orígenes de la confianza social, ya se apuntaba que había todo un conjunto de teorías que partían de la premisa según la cual la confianza es una propiedad de la sociedad en su conjunto; que los niveles de confianza en una sociedad resultan del hecho de que los individuos que viven en ella participen y se beneficien de la existencia de instituciones políticas y sociales que, eventualmente, puedan promover y reforzar la confianza, es decir las actitudes y los comportamientos confiados. Pues bien, en su estudio de la confianza policial, Kääriainen y Sirén (2012) parten precisamente de esta premisa: en cada sociedad, los niveles de confianza en la población responden, más que a los rasgos de personalidad de los individuos, a su experiencia social, y éstos se actualizan constantemente en función de cómo se desarrolla dicha experiencia.

Diferentes teorías sobre el capital social han distinguido los conceptos de “confianza particularizada” y “confianza generalizada”. La confianza particularizada es la que se conforma a partir de las experiencias personales y se basa en el pensamiento racional: a propósito de nuestra experiencia concreta con personas, empresas o instituciones, confiamos

en las que nos han demostrado que son merecedoras de ello. En cambio, la confianza generalizada no se basa en la experiencia; sería una actitud básica de los individuos que los llevaría a confiar y a colaborar con otros, incluso cuando no los conocen. En este caso, como señala Eric M. Uslaner, confiar no es tanto el resultado de un proceso racional-estratégico como de una evaluación moral (Uslaner, 2004; 2010: 422). Esta confianza generalizada puede tener origen en las experiencias de participación activa en organizaciones civiles y en otras formas de interacción social en las que el trato con otras personas enseña a confiar en otros, así como en la pertenencia a asociaciones de voluntariado, la cual incrementaría en los individuos los niveles de confianza generalizada (Paxton, 2007).

Sin embargo, hay otras visiones sobre el origen de esta confianza social. La confianza generalizada puede tener su origen en determinadas configuraciones institucionales de los servicios que recibe la ciudadanía. Hay evidencias que señalan que los niveles de confianza generalizada son más altos en aquellos países en los que la prestación de servicios de bienestar observa los principios del universalismo (Rothstein y Stolle, 2003). En este sentido, la confianza tendría su origen en las instituciones públicas o, más concretamente, en los servicios que las representan. Estos servicios generan confianza en la ciudadanía cuando operan con corrección y de manera neutral o imparcial.

“La imparcialidad y la justicia de las instituciones políticas que implementan políticas públicas son dimensiones importantes de la confianza institucional y la confianza en general que deben separadas conceptualmente de la confianza política tradicional en los políticos, los partidos y “el gobierno” (...). De hecho, estas dimensiones de la confianza institucional son las únicas que son beneficiosas para el desarrollo de la confianza generalizada” (Rothstein y Stolle, 2003: 195).

En este sentido, la policía generaría confianza cuando la ciudadanía la considerase accesible y valora positivamente sus servicios. Por el contrario, generaría resentimiento y desconfianza cuando, por medio de las intervenciones de sus agentes, situase a determinados ciudadanos en una posición subordinada en el conjunto social; cuando los trata de manera inapropiada o injusta; cuando las intervenciones policiales no respetasen los estándares éticos o cuando los comportamientos de los policías fuesen, directamente, corruptos o ilegales. Cuando esto ocurriese, la ciudadanía se preguntaría por qué debería confiar en nadie

si comprueba que no puede confiar en quienes, en teoría, tienen la misión de respetar y hacer respetar la Ley y las normas de convivencia comunes.

En esta línea, Kääriainen y Sirén sitúan la confianza policial en el contexto de la confianza generalizada. Van más allá del debate sobre su origen y enfatizan el hecho de que la promoción de la confianza por parte de las instituciones y la participación en asociaciones de voluntariado se refuerzan mutuamente. Para estos autores, la explicación de los niveles de confianza policial en la ciudadanía tiene la misma base que la que da cuenta de los niveles de capital social y confianza generalizada en el conjunto de la sociedad, porque los policías también forman parte de ella. En sociedades en las que la dinámica social está marcada por altos niveles de participación ciudadana y de voluntariado, los funcionarios tienden a participar más en organizaciones, asociaciones de voluntariado y otras formas de interacción informal. Desde este punto de vista, “la relación de la policía con la ciudadanía no sólo refleja la naturaleza y la organización del trabajo policial; también el nivel de capital social en la sociedad en general” (Kääriainen y Sirén, 2012: 282). En sociedades con altos niveles de capital social —es decir, de confianza generalizada— cabe esperar tanto que la ciudadanía confíe en su policía como que la policía manifieste confianza en la ciudadanía. En otros términos, las personas que trabajan en la policía *adquieren* confianza a partir de los mismos mecanismos que otras personas en la misma sociedad.

Desde este enfoque, y a partir de datos de la Encuesta Social Europea de 2010, Kääriainen y Sirén (2012) se preguntan si, como sostiene la bibliografía sobre la cultura policial, los policías europeos tienen menos confianza en otras personas que sus conciudadanos en sus mismos países; si hay variación entre diferentes países europeos en materia de confianza policial en la ciudadanía y si hay alguna correlación entre la confianza generalizada en la policía y en nivel de confianza general en la población.

Los resultados de sus análisis los llevaron a concluir en primer lugar que, aunque las diferencias eran pequeñas, los agentes de policía —tanto hombres como mujeres— tenían menos confianza generalizada en otros que la población en general. En segundo lugar, constataron que, en 14 de los 22 países tenidos en cuenta, la media de confianza generalizada entre los policías era ligeramente más baja que entre la ciudadanía del mismo país y que, en tres casos —Francia, Suiza y el Reino Unido—, se podía afirmar que la policía era más

desconfiada que el resto de la ciudadanía⁶⁹. En los otros ocho países, el nivel de confianza de los policías en otras personas era mayor que el de otros ciudadanos que respondieron a la encuesta: por un lado, cinco de la Europa del Este (Polonia, Eslovaquia, Austria, Hungría y Eslovenia) y España y Portugal. Finalmente, encontraron un alto grado de correlación entre la confianza reconocida por la policía y el nivel general de confianza en otras personas en el país. Tal dato es el que les lleva a sugerir que, como ya se ha señalado, la confianza de la policía en la ciudadanía puede ser explicada a partir de los mismos factores que la confianza en el conjunto de la sociedad, pues los policías “nacieron y crecieron, y pasan su vida adulta en la misma sociedad que los otros [los no policías] (...) los hombres y las mujeres que trabajan en la policía son, lo primero y más importante, miembros de sus respectivas comunidades” (p. 286). En definitiva, en contra de lo que sostiene la reflexión clásica sobre la cultura policial —que las comunidades policiales generan una actitud cínica y desconfiada respecto de la ciudadanía— Kääriainen y Sirén (2012) aseguran que ésta no tiene un impacto relevante en términos de reducción de la confianza en la ciudadanía y que sus contenidos —representaciones, valores, normas— dependen del entorno social en el que se desarrollan.

Ciertamente, considero esta conclusión un tanto forzada, pues los mismos resultados de su estudio son cualquier cosa menos concluyentes: mientras que unos señalan que la confianza entre los policías era más baja que la del resto de la ciudadanía, otros, entre ellos los que hacen referencia a España, apuntan en sentido contrario, es decir, que los policías son más confiados que sus conciudadanos. Por otra parte, la afirmación de que la cultura policial juega un papel irrelevante en la explicación de la confianza policial en la ciudadanía se contradice con aquella declaración de los mismos Kääriainen y Sirén según la cual “la naturaleza y la organización del trabajo policial” eran factores que, junto a los niveles de capital social en la sociedad, influían en la relación entre policías y ciudadanía (2012: 282). En este sentido, desde mi perspectiva y teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación, no puede descartarse que la cultura policial tenga un papel más relevante de lo que Kääriainen y Sirén señalan en la explicación de la confianza policial en la ciudadanía. De la misma manera que hay que tener presente que las personas que trabajan en la policía tienen otras afiliaciones en otros ámbitos de su vida cotidiana en los que comparten visiones y actitudes con otras personas más o menos próximas que no ejercen la profesión, habrá que

⁶⁹ En estos tres casos, las diferencias entre policías y personas no policías era estadísticamente significativa.

ver si los elementos que conforman la cultura policial aparecen –y de qué manera— en las visiones de los policías sobre su trabajo y sus relaciones con la ciudadanía en general y con determinados sectores de ella en particular.

3.3 La confianza policial en la ciudadanía y la justicia procedimental interna

La confianza policial en la ciudadanía también ha sido explicada a partir de la idea de justicia procedimental.

Este concepto ha ocupado un lugar central en la reflexión sobre la confianza ciudadana en la policía. En este campo, la investigación empírica acumulada ha puesto de manifiesto que la confianza en la policía depende no sólo de su competencia y su eficacia en la prevención de la delincuencia y el mantenimiento del orden público; también, sobre todo, de las evaluaciones que la ciudadanía hace de la corrección y la justicia de los comportamientos de sus agentes y de los procedimientos que éstos siguen en el desarrollo de su trabajo (Hough, Jackson y Bradford, 2013).

Como señalan Bradford *et al.* en relación con las organizaciones en general, “la justicia en las organizaciones va más allá de la justicia procedimental y las personas pueden identificarse con su organización y sentirse orgullosos de ella a partir de otros criterios relacionales” (Bradford *et al.*, 2014: 113). Es, en palabras de estos autores, un “término paraguas” con el que la reflexión teórica se ha referido a estos cuatro elementos.

- Justicia distributiva: la justicia percibida en relación con la manera en que son distribuidos los recursos y las recompensas en el lugar de trabajo.
- Justicia procedimental: justicia percibida en relación con el proceso de toma de decisiones: precisión, consistencia, ausencia de sesgo o imparcialidad, transparencia y participación de otros en el proceso.

- Justicia informacional: justicia percibida en relación con la información sobre las decisiones y los resultados del trabajo policial: claridad, veracidad y valor explicativo.
- Justicia interpersonal: justicia percibida en relación con las interacciones personales: respeto y trato digno (Ídem).

La mayor contribución teórica en este campo ha sido la del psicólogo social Tom Tyler (2001). Nuevamente, estamos ante una teoría que sitúa el origen de la confianza en el funcionamiento de las instituciones⁷⁰. Para este autor, la confianza en la policía está determinada por las percepciones que la ciudadanía tiene sobre el trato más o menos igualitario y respetuoso que dispensa a las personas con las que intervine, y sobre la sensibilidad y el grado de apertura a sus puntos de vista y sus opiniones, así como por las percepciones de su predisposición a dar explicaciones y rendir cuentas de sus decisiones y sus intervenciones (Sunshine y Tyler, 2003; Tyler, 2005). Así, la confianza tiene que ver con la creencia en la benevolencia de otras personas; en este sentido, el comportamiento policial considerado justo desde el punto de vista procedimental genera confianza porque lleva a creer a los ciudadanos que la policía, en sus intervenciones con ellos, tiene buenas intenciones.

Igualmente, en relación con las conexiones entre la justicia procedimental y la confianza ciudadana en la policía, se ha señalado que la percepción de la preocupación policial por las normas y los valores que informan la vida social es clave en la explicación de dicha confianza. Cuando la ciudadanía percibe que su policía representa las normas y los valores de la comunidad, confía en ella. Desde este punto de vista, esto pasa cuando los policías tratan a las personas con las que interactúan de manera digna y respetuosa. Esto es lo que sostienen, por ejemplo, Jonathan Jackson y Jason Sunshine, para quienes “el desorden [el comportamiento antisocial, el incivismo y la delincuencia] no afecta la confianza ciudadana en la policía. Ni el temor a la delincuencia, siempre que se mantenga a salvo la preocupación por la cohesión social” (Jackson y Sunshine, 2007:13). Para estos autores, las estrategias de reducción de la delincuencia pueden no tener consecuencia alguna sobre los niveles de

⁷⁰ Ver apartado 1.6 Orígenes de la confianza social, en el que se hace una referencia a una perspectiva descendente de la generación de confianza social (Fukuyama, 1995; Pharr, Putnam y Dalton, 2000; Rothstein y Stolle, 2001).

confianza en la policía porque la ciudadanía piensa que, en cierto modo, la policía tiene una capacidad limitada de hacer frente a los riesgos delictivos y al temor a la delincuencia. Sin embargo, sí que opina que tiene un papel relevante en relación con los valores que sostienen la vida social, hasta el punto que consideran que la policía tiene que ser una representante de los valores de la comunidad y ejercer su potestad de manera justa (ver también Girling *et al.*, 2000). En otros términos:

“[Quizás] la gente piensa que la policía y la seguridad privada tienen poco que hacer con el ‘riesgo’ y el ‘miedo al delito’ y más que hacer con cierto sentido del lugar –su *propio* lugar, u *otros* lugares— y con la preocupación por la ‘arquitectura moral’ de ese lugar, su estatus social y su ‘estética securitaria’ distintiva” (Garland, 2001: 749).

Por otra parte, se ha establecido una conexión entre las relaciones de los policías con la ciudadanía y las relaciones intraorganizativas, de los agentes con sus mandos. Desde la perspectiva de las relaciones laborales, la policía genera confianza en la ciudadanía cuando los mandos llevan a cabo sus funciones directivas y de supervisión en clave de justicia procedimental interna; así, el comportamiento de los policías en las calles, y más concretamente el comportamiento que merece confianza por parte de la ciudadanía, depende de la calidad del trato que reciben de sus mandos supervisores en el seno de la organización (Van Craen, 2016a; Van Craen y Skogan, 2017)⁷¹.

Este enfoque teórico, denominado como de “policía justa desde adentro a afuera”⁷² (Van Craen, 2016b: 290), tiene tres elementos principales. En primer lugar, sostiene que la confianza de los policías en sus mandos y la ciudadanía está relacionada con las percepciones que ellos mismos tienen sobre la manera en que son tratados por sus superiores⁷³. En segundo lugar, sostiene que los niveles de confianza policial tienen consecuencias en la manera en que llevan a cabo su trabajo. Por un lado, la confianza en los mandos genera conformidad con ellos, con sus indicaciones y sus órdenes, y con las políticas de la organización

⁷¹ Pueden verse también Tankebe (2011), Tyler, (2013) y Schafer (2013), quienes también sugirieron, antes que Van Craen, que había un nexo entre la calidad de la interacción y la comunicación dentro de la organización policial y el comportamiento de los policías en la calle.

⁷² En inglés, *Fair policing from the inside out* (Van Craen, 2016b: 290).

⁷³ Sobre la confianza de los agentes de policía en sus superiores, véanse las reflexiones teóricas de Bottoms y Tankebe (2012) sobre la relación entre policías novatos y veteranos. Así mismo, hay estudios empíricos sobre la confianza de los policías en sus supervisores, como el De Angelis y Kupchic (2009) o el de Wheatcroft *et al.* (2012).

consideradas en general. Por otro, la confianza en los ciudadanos permite respuestas policiales más adecuadas y eficaces a los requerimientos que reciben de ellos y la posibilidad de formas de colaboración y cooperación. Finalmente, sostiene que la percepción de justicia procedimental interna promueve justicia procedimental externa, es decir, comportamientos policiales correctos y justos (Van Craen y Skogan, 2017).

Así, pues, en esta perspectiva teórica, los conceptos clave son los de confianza y justicia procedimental: la justicia procedimental interna conforma y modula actitudes y comportamientos relevantes en el trabajo policial; determina la confianza de los policías en sus mandos y en los ciudadanos.

La literatura sobre la confianza ciudadana en la policía pone de manifiesto que el trato incorrecto o injusto por parte de los policías es, a ojos de la ciudadanía, indeseable y socava aquella confianza. A los policías, respecto del trato que reciben de sus superiores, les pasa lo mismo. En este sentido, “tanto la justicia procedimental interna como externa juegan un papel similar en la conformación de la confianza en la autoridad” (Van Craen, 2016a: 280).

Los agentes esperan que sus superiores los tengan en cuenta a la hora de tomar decisiones y que les den explicaciones de ellas cuando les afectan. Cuando esto se produce, los policías valoran positivamente las intenciones y el proceder de los mandos, al tiempo que aumenta la propia autoestima. Es decir, cuando los procedimientos internos están diseñados en clave de neutralidad, equidad, respeto, participación y transparencia, los mandos policiales que los diseñan, los impulsan y supervisan su cumplimiento se ganan la confianza de los subordinados que están obligados a seguirlos (Van Craen, 2016a).

En el ámbito de la Administración general se ha observado que la justicia procedimental influye en las actitudes de los empleados, entre ellas la confianza. Tom Tyler, por ejemplo, ha mostrado que la confianza de los empleados en los supervisores y en los estilos directivos y de gestión está fuertemente influenciada por las percepciones de justicia en los procesos de toma de decisiones y de trato interpersonal (Tyler, 2013).

Esto también ha sido observado en la policía. En sus respectivos estudios, Weatcroft *et al.* (2012) y Joseph A. Schafer (2013) han concluido que los estilos de liderazgo transaccional

y participativo generan confianza en los superiores. Los primeros apuntaron que, para aumentar los niveles de confianza en las plantillas policiales, convenía la promoción de mandos “que se mueven por los más profundos principios de transparencia y abertura a los diversos puntos de vista” (Weatcroft, 2012: 49). Por su parte, Schafer señaló que, internamente, la confianza y la transparencia en la dirección de las organizaciones policiales suelen generar “empleados más serviciales, dedicados, comprometidos y satisfechos”; dan lugar a “niveles más bajos de estrés, mala praxis, absentismo y abandono de puesto de trabajo”; y que “estos y otros factores asociados pueden ser de importancia crítica en cualquier intento de llevar a cabo cambios substantivos en la organización” (Schafer, 2013: 134).

Efectivamente, se ha comprobado que la justicia organizativa en la supervisión promueve conformidad en los agentes de base; que las percepciones de justicia procedimental en la gestión de los mandos están fuertemente asociadas a los niveles de identificación de los subordinados con la organización; y que esta identificación con la organización es el predictor más fuerte de la confianza de los policías en la propia autoridad, es decir en su autolegitimación, un factor identificado como muy relevante en el compromiso con los estilos democráticos de trabajo policial (Tankebe, 2010; Bradford et al., 2014; Bradford y Quinton, 2014; ver también Gau y Gaines, 2012).

La literatura sobre la cultura policial y el *community policing* también ofrece evidencias de que cuando los policías confían en sus mandos es mucho más probable que expresen conformidad con su comportamiento, que acepten y sigan sus indicaciones y que asuman las políticas promovidas por aquellos, como las que tienen que ver con las relaciones con la comunidad y la proximidad, que tienen una incidencia directa en la ciudadanía. En cambio, a medida que los agentes desconfían de sus mandos, disminuye la probabilidad de que apoyen sus indicaciones o sus propuestas, o de que se muestren receptivos a los puntos de vista o sugerencias de la ciudadanía o de otros funcionarios con los que coinciden en la prestación de su servicio. En relación con el apoyo a las determinadas iniciativas directivas, como la de la policía de Chicago sobre el *community policing*, Wesley Skogan y Susan Harnett señalan que, para que estos proyectos se desarrollen y prosperen es necesario minimizar el cinismo policial ganando “la batalla por los corazones y las mentes de los patrulleros” y ello pasa, según ellos, cuando los agentes tienen la percepción de que son bien

tratados por sus superiores, cuya gestión era considerada, además, razonable desde la perspectiva profesional (Skogan y Harnett, 1997: 76)⁷⁴.

En esta misma línea de reflexión sobre las posibilidades de la implementación de los programas de proximidad en la policía, Wood, Davis y Rouse advierten de lo mismo: las actitudes de los policías son claves en la valoración de la viabilidad de iniciativas de cambio propuesta por la dirección de la organización. En este sentido, llegan a calificar el escenario que constituyen las diferentes subculturas policiales de “arenas movedizas” para cualquier iniciativa de este tipo (Wood et al., 2004). A partir de los datos obtenidos en un estudio etnográfico de larga duración, constataron que los niveles de confianza y cinismo entre los agentes determinan los de colaboración y cooperación con los superiores, así como el grado de autonomía respecto de la autoridad jerárquica. Subrayan el hecho de que, cuando los policías desconfían de sus mandos, tienden a sentir que pertenecen a un grupo social distinto y, en cierto modo, contrario al que pertenecen sus superiores, lo que los lleva a operar “con mucha más autonomía de la que pueden gestionar” (Wood et al., 2004: 141).

Lógicamente, en la policía, la conformidad de los agentes con sus mandos es una cuestión particularmente relevante, porque los policías que trabajan en las calles operan, generalmente, fuera del alcance de la supervisión de sus superiores y disponen de un nivel relativamente alto de discreción en el desarrollo de sus funciones (Klockars *et al.*, 2000; Monjardet, 2010). Esta conformidad es especialmente necesaria y crítica en algunos ámbitos del trabajo policial, como en el uso de la fuerza o las armas de fuego, porque los incumplimientos de las regulaciones en este ámbito pueden tener consecuencias muy graves que no afectan únicamente a la organización policial; afectan también a los ciudadanos con los que los policías intervienen. Precisamente, en relación con las regulaciones del uso de la fuerza, se ha demostrado empíricamente que las percepciones de justicia procedimental interna están positivamente relacionadas con la disposición de los policías a aceptar y a seguir tales regulaciones; y que la calidad de las interacciones y la comunicación entre mandos y agentes es clave en la explicación de la conformidad policial con las indicaciones de sus superiores y las normas (Haas *et al.*, 2015).

⁷⁴ Sobre las dificultades directivas en la policía para llevar a cabo proyectos de reforma en su seno, ver Skogan, 2008.

Siguiendo en la línea de las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos en la policía y la justicia procedimental interna, aunque desde una perspectiva diferente, la teoría del intercambio social en las organizaciones también permite explicar la influencia de los superiores en el comportamiento de los subordinados. Según esta teoría, el intercambio hace referencia a las acciones supeditadas a las reacciones de recompensa de otros, las cuales, con el tiempo, acaban estableciendo relaciones y transacciones de recompensa mutua (Blau, 2017 [1964]): cuando un individuo proporciona un beneficio a otro, invoca una obligación en éste a corresponder generando un beneficio como respuesta al recibido previamente. Según Blau (2017), en este proceso, esto ocurre por dos medios: cumpliendo regularmente con las obligaciones –por ejemplo, cumpliendo por los beneficios recibidos de otros previamente— o mediante la expansión gradual de los intercambios en el tiempo. En el marco de las relaciones laborales, en las relaciones entre superiores y subordinados, el trato justo de los primeros promueve que los segundos redefinan su relación laboral como de intercambio social. En este caso, es más probable que éstos tengan comportamientos positivos y beneficiosos, alineados con las expectativas de los supervisores y las políticas de la empresa, los cuales no dejan de ser, de alguna manera, recursos intercambiables. En este sentido, la confianza se genera a través del intercambio de beneficios sociales en la relación laboral, y, a la vez, facilita las relaciones de intercambio.

Desde esta perspectiva, el “comportamiento directivo merecedor de confianza” es clave en el desarrollo de la confianza en las relaciones entre superiores y subordinados. Para Whitener *et al.* (1998), este comportamiento se define por “las acciones deliberadas y las interacciones llevadas a cabo por los *managers* que son necesarias, aunque no suficientes, para que los empleados confíen en ellos” (Whitener *et al.*, 1998: 516). Según estos autores, cuando el comportamiento de los supervisores se percibe por los subordinados como consistente o coherente, y como íntegro; que promueve la transparencia, la participación y la delegación del control; y expresa preocupación o interés por las condiciones en que éstos trabajan, entonces genera beneficios sociales en ellos. Cuando hay esta percepción en los subordinados, ello se traduce en comportamientos que, de alguna manera, corresponden los beneficios recibidos y en confianza hacia los superiores (Whitener *et al.*, 1998: 516-518).

Como señalan Colquitt *et al.* (2013), la confianza es un indicador de la calidad del intercambio social en el seno de las organizaciones; juega un papel mediador en la

generación de conformidad y cooperación entre sus miembros (Tyler, 2013). En la policía, como veremos inmediatamente, está demostrado que también es así.

Adicionalmente, esta relación entre los niveles de justicia procedimental interna y los niveles de confianza en los policías también puede ser abordada desde la teoría de general del estrés formulada en los años 1960, en el campo de la investigación sobre la desviación, sobre el delito y la delincuencia (Agnew, 1992). Este enfoque es perfectamente aplicable a los estudios sobre la policía en la medida que permite conectar los entornos profesionales en los que se generan emociones negativas –frustración, decepción, insatisfacción, enfado, etc.— con determinadas actitudes que pueden definirse como hostiles. Según Robert Agnew, el estrés o tensión es consecuencia de dichas relaciones negativas, aquellas “en las que otros no tratan a las personas como les gustaría ser tratados” (Agnew, 1992: 50).

Las teorías clásicas sobre el estrés se han fijado en un único tipo de relaciones negativas, las que impiden que los individuos alcancen objetivos considerados por ellos mismos como valiosos, tales como el éxito material (salario) o el ascenso social (de clase baja a clase media)⁷⁵. Sin embargo, la tensión puede surgir también de la incapacidad de escapar de situaciones indeseables o perjudiciales. Agnew ofrece una clasificación más amplia y apunta tres tipos ideales: la falta de condiciones para que los individuos consigan sus objetivos o sus metas, la eliminación o la amenaza de eliminación de estímulos positivos y la constitución o la amenaza de constitución de estímulos nocivos o negativos (Agnew, 1992: 50-51).

Así, siguiendo a Van Craen, desde esta perspectiva teórica puede inferirse que la falta de justicia procedimental interna en las organizaciones policiales puede dar lugar a diferentes formas de estrés (Van Craen, 2016b: 280-281). Las diferencias percibidas entre aspiraciones (resultados ideales), expectativas (resultados esperados), resultados satisfactorios, resultados merecidos, resultados justos y los resultados que efectivamente se producen en el marco de las relaciones entre mandos y subordinados pueden generar sentimientos negativos en estos últimos. La falta de imparcialidad y el trato irrespetuoso son ejemplos habituales de estímulos negativos. Y el hecho de que los agentes no reciban una explicación sobre las

⁷⁵ Véanse, por ejemplo, Merton (1938) o Cloward y Olhin (2013).

decisiones que les afectan personalmente o colectivamente –un cambio de cuadrante de servicio, un cambio de unidad, un cambio de procedimiento— es, entre otros, un ejemplo de falta de estímulos positivos (Van Craen, 2016b).

Todas estas situaciones y otras similares aumentan la posibilidad de que se den emociones negativas en los agentes afectados y, cuando dichas situaciones se mantienen en el tiempo, pueden generar conductas hostiles hacia sus supervisores. Cuando tienen la percepción de que son injustamente tratados, ello erosiona la confianza que puedan tener en sus mandos y puede llevarlos, directamente, a desconfiar de ellos.

Pero estas percepciones de falta de justicia interna no sólo tienen consecuencias en la relación entre agentes de base y mandos policiales; no solo tienen un efecto “particularizado” sobre su confianza en las personas que los dirigen y supervisan dentro de la organización policial, ya sea justa o injustamente. También tienen un efecto más “generalizado” sobre la confianza en otras personas con las que intervienen de manera cotidiana en el desarrollo de su trabajo. (Rothstein y Stolle, 2008).

La manera en que los policías se comportan con las personas que intervienen en las calles y espacios públicos –la observancia por parte de los agentes de los principios básicos de actuación establecidos formalmente en las leyes que regulan la función policial⁷⁶: neutralidad, no discriminación, congruencia, oportunidad, proporcionalidad, respeto, trato adecuado, etc.– está influida por la manera en que esos mismos agentes son tratados por sus superiores.

⁷⁶ Para las policías catalanas, pueden verse la *Llei* 16/91, de 10 de julio, de les policías locales (art. 10), y la *Llei* 10/1994, d'11 de julio, de la policia de la Generalitat -Mossos d'Esquadra (en particular, art 11.3). En este caso, el artículo 11.3 establece que, en relación con la comunidad, los miembros de Cuerpo de Mossos d'Esquadra:

“a) Han d'impedir, en l'exercici de llur actuació professional, qualsevol pràctica abusiva, arbitrària o discriminatòria que comporti violència física o moral.
b) Han de tenir en tot moment un tracte correcte i acurat en les relacions amb els ciutadans, als quals han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o hi siguin requerits, i proporcionar-los informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de totes les intervencions.
c) Han d'actuar, en l'exercici de llurs funcions, amb la decisió necessària i sense retard, quan d'això depengui evitar un mal greu, immediat i irreparable, i han de regir-se, en fer-ho, pels principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat en la utilització dels mitjans a llur abast.
d) Han d'utilitzar les armes només en les situacions en què hi hagi un risc racionalment greu per a la vida o la integritat física d'ells mateixos o de terceres persones i en les circumstàncies que puguin comportar un risc greu per a la seguretat ciutadana, i han de regir-se, en fer-ho, pels principis a què es refereix la lletra c).”

El ejemplo de los mandos es un mecanismo relevante de relación entre la justicia procedimental interna y la justicia procedimental externa. Según la teoría del aprendizaje social, formulada por el psicólogo canadiense Albert Bandura (1971), aprendemos a comportarnos en nuestro entorno observando e imitando el comportamiento de otras personas. En este proceso de aprendizaje social, tendemos a imitar modelos con estatus, poder y supuesta competencia, porque creemos que su comportamiento es el apropiado, el que se ve recompensado. En la niñez, este modelo suele ser el de los padres. En los entornos laborales, aprendemos a comportarnos observando e imitando a otras personas en la organización, especialmente a los supervisores. Debido a su estatus, a su competencia en desempeño profesional en el puesto de trabajo y a la recompensa diferencial que reciben de la dirección de la organización, los mandos suelen representar esos modelos. Especialmente en sus primeras etapas, en los procesos de socialización, los subordinados se fijan, sobre todo, en los mandos que los supervisan, porque, de alguna forma, en las empresas —y la policía no es una excepción—, el comportamiento de los mandos expresa las políticas de la organización y las expectativas que la dirección deposita en todos sus trabajadores. Suponer esto lleva a pensar a los trabajadores situados en los niveles organizativos inferiores que comportarse de manera similar puede llevarlos a recibir recompensas en la organización.

En este sentido, puede pensarse que, con su comportamiento en las interacciones con la ciudadanía, los policías dan muestra del nivel de justicia procedimental en el seno de sus organizaciones. Cabe pensar que cuando sus mandos se comportan de manera correcta y justa es más probable que construyan su rol profesional en base a modos de conducta similares, justos y correctos (Van Craen, 2016).

Sin embargo, volviendo al ejemplo del uso de la fuerza, también cabe pensar que cuando los policías se desarrollan profesionalmente en entornos en los que el trato incorrecto, injusto o violento con la ciudadanía es un comportamiento tolerado e incluso promovido por superiores, es más probable que, en el curso de sus intervenciones, se excedan en el uso de la fuerza. Y no hay que pensar únicamente en el uso de la fuerza: cuando los mandos suelen expresarse de manera agresiva con sus subordinados pueden inducir la idea en ellos de que dicha conducta es la manera apropiada de ejercer la autoridad, de hacer que otras personas les obedezcan y de resolver los problemas a los que habitualmente, en el curso de su trabajo, deberán hacer frente. En este sentido, de acuerdo con Bandura, “no sorprende que la mayor

incidencia de agresiones se da en comunidades en las que los modelos agresivos abundan y la agresividad es vista como un atributo valorado” (Bandura, 1978: 15).

Otro mecanismo que relaciona los niveles de justicia procedimental interna y justicia procedimental externa es el llamado “desplazamiento de la agresividad”. Como ya se ha apuntado, la teoría de general del estrés ha enunciado que éste, en sus diferentes formas, está en el origen de emociones negativas como la frustración, la depresión y el miedo; también del enfado. Según Robert Agnew, ésta es “la reacción emocional más crítica desde el punto de vista de la teoría general del estrés (...) se produce cuando los individuos culpan de su adversidad a otros, y el enfado es una emoción clave porque incrementa el nivel individual del sentimiento de agravio, crea el deseo de represalia o venganza, impulsa a la acción y disminuye las inhibiciones, en parte porque los individuos creen que sentirán su agresión está justificada” (Agnew, 1992: 59-60). Agnew está pensando en la delincuencia como posible respuesta a la experiencia de este tipo de emociones negativas, como “un método para aliviar el estrés, esto es, para conseguir bienes valiosos, para proteger o mantener estímulos positivos o para acabar o escapar de estímulos negativos” (Ídem). No obstante, es posible trasladar esta perspectiva al ámbito de las relaciones laborales y plantear que el trato injusto de los mandos para con los subordinados genera emociones negativas, entre ellas el enfado, que generan una tensión que hay que reducir por medio de la desviación organizativa y el incumplimiento de las normas (Mitchell y Ambrose, 2007; Tepper *et al.*, 2008) o por medio de la conducta violenta, de la agresión.

En el caso de la agresión, hay factores organizativos, como la existencia de reglamentos de régimen disciplinario, que limitan las probabilidades de que los mandos sean agredidos por sus subordinados cuando estos se sienten agraviados por el trato recibido⁷⁷. Entonces, ante la posibilidad de que determinadas conductas contra los superiores sean duramente castigadas internamente, la agresividad puede ser redirigida hacia otros actores con menos poder, entre los cuales determinados sectores de la ciudadanía y, “cuanto más intensa sea la experiencia negativa [en el origen de emociones como el enfado o la ira] más probable es

⁷⁷ Por ejemplo, en el caso de la policía de la Generalitat – Mossos d’Esquadra, el reglamento de régimen disciplinario sanciona las agresiones entre compañeros y, especialmente, las que se dirigen a superiores. En el caso de faltas muy graves, como es la comisión de un delito doloso castigado con pena de privación de libertad –y, por ejemplo, el de lesiones lo es—, prevé la separación del servicio, esto es, la pérdida definitiva de la condición de funcionario o, lo que es lo mismo, el fin de la carrera profesional. Ver *Decret* 183/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de régimen disciplinario de esta policía.

que un objetivo neutral de la agresión desplazada sea tomado como bueno” (Marcus-Newhall *et al.*, 2000: 682). En el caso del trabajo policial, en el que hay altas probabilidades de que las interacciones policía-ciudadano se den en un contexto problemático, las intervenciones policiales son un contexto que favorece este desplazamiento de la agresividad policial generada en el interior de las organizaciones policiales, ya sea verbal o física.

Finalmente, también pueden mencionarse aspectos más emocionales y motivacionales en la relación entre la justicia procedimental interna y la externa. La falta de la primera puede producir falta de justicia procedimental externa en la medida en que, igual que erosiona el grado de alineamiento entre la base y las diferentes escalas de mando en relación con las políticas policiales, deteriora la satisfacción de los policías con su trabajo, su moral, lo que tiene consecuencias negativas sobre su implicación en él.

Kristina Murphy y Tom Tyler han estudiado las reacciones emocionales a la percepción de justicia o injusticia procedimental (Murphy y Tyler, 2008) y han destacado que aspectos relacionales de la experiencia con la autoridad —la neutralidad, la imparcialidad, la honestidad, el esfuerzo de ser justo, la corrección y el respeto por los derechos de la ciudadanía—, proveen información sobre hasta qué punto uno es valorado como miembro del grupo al que pertenece (ver también Tyler y Lind, 1992). Han señalado que “el trato apropiado y justo comunica respeto y valor; [mientras que, por el contrario,] el trato injusto comunica no respeto, marginalidad e incluso exclusión del grupo valorado” (Murphy y Tyler, 2008).

El trato injusto de los mandos hacia los agentes puede generar reacciones emocionales que, además de afectar a la conformidad y a la obediencia de las indicaciones y las órdenes, puede afectar el estado de ánimo más general de los policías en su trabajo. Como señala Bettina Lange, establecer regulaciones, mandar, no es sólo una cuestión estrictamente jurídica, también tienen que ver con la generación, la expresión y la gestión de emociones (Lange, 2002).

Las organizaciones policiales generan identidades sociales fuertemente definidas, a partir de las que los policías forman su propia imagen (Waddington, 1999; Reiner, 2010), y la naturaleza y el contenido emocional de los procedimientos internos son importantes para

ellos. En la policía, el grado de “compromiso organizacional” de los agentes está fuertemente determinado por la calidad del trato que reciben de sus superiores (Tankebe, 2010), y lo mismo ocurre con su identificación con la organización y con las actitudes a la hora de prestar sus servicios a la ciudadanía (Myhill y Bradford, 2013). Cuando los policías tienen la percepción de que son injustamente tratados, su auto-imagen, como miembro del grupo y su identificación con la organización se resienten (Bradford *et al.*, 2014). En estos casos, su satisfacción con el trabajo que llevan a cabo cada día disminuye y es menos probable que, en sus interacciones cotidianas con la ciudadanía, se esfuercen más de lo estrictamente necesario en la atención que le prestan. Por ejemplo, en informarla de manera suficiente de los motivos de su intervención; en interesarse por sus puntos de vista, por sus sugerencias sobre el abordaje policial de los problemas que la afectan; en rendir cuentas de su trabajo. En este sentido, niveles bajos de justicia procedimental interna se traducen en niveles igualmente bajos de justicia procedimental externa.

En definitiva, cuando los policías perciben que no son tratados de manera adecuada y justa por sus mandos, que la desconfianza, la rudeza y la agresividad están presentes en sus relaciones cotidianas, es más probable que se comporten de la misma manera con las personas con las que intervienen durante su servicio: que desconfíen de ellas, que las traten con distancia y rudeza, que lleguen a mostrarse agresivos con ellas.

La confianza generalizada en la ciudadanía –la confianza en otros en general— se relaciona con la justicia en instituciones como la policía o la justicia. Para los ciudadanos, el comportamiento de policías y jueces funciona como indicador importante del estándar moral de la sociedad en la que viven. De alguna manera, los comportamientos de estos profesionales llevan a los ciudadanos a hacer inferencias generales sobre las otras personas. Por ejemplo, si la policía no es justa en el trato que dispensa a la ciudadanía en sus intervenciones y no es digna de confianza, entonces otras muchas personas tampoco lo serán.

“Las actitudes generalizadas respecto de otros y las actitudes generalizadas respecto de la justicia y la imparcialidad de las instituciones están inherentemente interrelacionadas. Los dos tipos de actitudes están relacionadas a través un nexo indirecto y dos directos. Por un lado, la ciudadanía hace inferencias sobre su sistema de experiencias y las extiende a cualquiera que viva bajo el mismo sistema. Por otro, el carácter del sistema político también influye en el comportamiento y las experiencias de los ciudadanos de manera directa” (Rothstein y Stolle, 2003: 199).

Así, desde esta perspectiva, cuando actúan correctamente, las autoridades públicas promueven entre la ciudadanía los comportamientos correctos, adecuados, y llevan a los ciudadanos a esperar que otras personas, sus conciudadanos, se comportaran de la misma manera. En este sentido, este entramado de comportamientos correctos y expectativas generan y reproducen confianza generalizada. En cambio, cuando las instituciones se ven implicadas en casos corrupción y discriminación, socavan la confianza generalizada. Comportándose de esta manera, dividen la ciudadanía en distintos grupos sociales y étnicos. Más aún, su comportamiento injusto puede ser interpretado como un signo de que ese comportamiento corrupto y discriminatorio por parte de los ciudadanos será tolerado. En tal contexto, la confianza generalizada en otras personas es poco probable. “Si los funcionarios del Gobierno no son justos, ¿por qué debería serlo el resto de la sociedad? Si los servidores públicos no actúan correctamente, ¿por qué habría de ser diferente el resto de la sociedad?” (Rothstein y Stolle, 2003: 199).

Partiendo de este punto de vista, y estableciendo un paralelismo entre la sociedad en su conjunto y las organizaciones policiales, entre la perspectiva de la ciudadanía y la perspectiva policial, puede pensarse que el comportamiento de los mandos funciona como una señal importante para los policías de base a cerca del estándar moral de la sociedad en la que trabajan (Van Craen, 2016b). En la medida en que los mandos representan al gobierno y sus disposiciones – y, de alguna manera, a la Ley—, se espera de ellos que se comporten de manera ejemplar. Si no son justos y los agentes, sus subordinados, no pueden confiar en ellos, esto puede llevarlos a pensar que no se puede confiar en nadie. Es decir, si los líderes policiales no respetan la Ley, ello puede inducir a pensar a los agentes que es poco probable que los ciudadanos ordinarios respeten la Ley (Van Craen, 2016b).

En esta línea, los comportamientos injustos y las prácticas ilegales por parte de los supervisores –desde la corrupción al maltrato físico pasando por la discriminación— sirven de referencia para las inferencias de los agentes sobre otras personas en la sociedad y conforman su mirada sobre las conductas de los ciudadanos. Las prácticas injustas de los supervisores ponen el foco de la atención de los agentes en fenómenos similares que puedan darse entre la ciudadanía, lo que conlleva que su confianza en la ciudadanía se vea socavada.

Por el contrario, cuando los policías, en su relación cotidiana con sus superiores, piensan que éstos les tratan de manera correcta y justa, ello contribuye a que crean que el trato que reciben es un patrón de comportamiento común. En este caso, actuando así, los mandos policiales llevan a pensar a sus subordinados que el resto de la gente se comporta de manera similar. En este sentido, tal comportamiento en los mandos genera confianza generalizada.

Recapitulando, lo que hay que retener de este capítulo es que las actitudes policiales y, más concretamente, la (des)confianza policial en la ciudadanía se ha explicado a partir de variables individuales o demográficas –la edad o la antigüedad, el género, la pertenencia a determinados grupos sociales más o menos minoritarios, el nivel de estudios—, de variables organizacionales u ocupacionales –la categoría profesional o el destino dentro de la organización— y de variables ecológicas, relacionadas con las características del entorno en el que la organización policial desarrolla su actividad –los niveles de delincuencia, los niveles percibidos de renta o las características socio-urbanísticas—.

Los niveles de confianza policial también se han relacionado con los niveles de confianza generalizada para el conjunto de la ciudadanía, incluidos los policías: desde este punto de vista, los policías serían tan confiados o tan desconfiados como sus conciudadanos, porque se han socializado en entornos similares.

Finalmente, la confianza policial se ha explicado a partir de la justicia organizativa, o justicia procedimental interna, es decir por el tipo y la calidad de las elaciones que se establecen entre los agentes y sus mandos supervisores en las organizaciones de las que forman parte; de alguna manera, el juicio de los policías sobre el trato que reciben de sus mandos no sólo afecta a las relaciones entre ambos colectivos, también tiene consecuencias sobre las relaciones con las personas que intervienen.

Como se viene señalando, esta Tesis se propone ver qué influencia tienen estos factores en el caso concreto de los *mossos d'esquadra*; cuáles de ellos son los que configuran el nivel de confianza de los policías de la Generalitat de Catalunya en la ciudadanía y en aquellos aspectos de su trabajo cotidiano que los relaciona con ella.

Capítulo 4

Las preguntas y el diseño de la investigación

En este capítulo se van a formular las preguntas de la investigación y se va a exponer el diseño de la investigación –esencialmente el método, la técnica y el tipo de análisis de los datos—, así como el proceso seguido en su formulación.

4.1 Las preguntas de la investigación

Los objetivos de esta Tesis son aproximarse al nivel de (des)confianza de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PGME) en la ciudadanía (O1); describir cómo se expresa esa (des)confianza (O2) e identificar los elementos del discurso policial que aparecen en la explicación de la (des)confianza (O3).

El cumplimiento de estos objetivos pasa por responder una serie de preguntas. A tabla siguiente presenta las preguntas asociadas a cada objetivo.

Tabla 4.1 Objetivos y preguntas de la investigación

Objetivo	Preguntas
O1	<p>La Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, ¿confía en la ciudadanía?</p> <ul style="list-style-type: none"> – ¿Hasta qué punto los <i>mossos</i> confían en las personas con las que habitualmente intervienen en el transcurso de su servicio? – ¿Se reconocen desconfiados, tal y como apunta la bibliografía sobre la cultura profesional? ¿Se consideran más o menos desconfiados que otras personas que no son policías? – ¿En qué consiste la (des)confianza de los <i>mossos</i> respecto de la ciudadanía? ¿Qué dimensiones tiene? ¿En ser tratados con el respeto y la consideración que establecen las leyes, en ser efectivamente reconocidos como agentes de la autoridad? ¿En ser obedecidos, en no ser agredidos? (Dimensión moral). ¿O tiene que ver con la medida en que reciben la colaboración ciudadana para el cumplimiento de sus funciones? (Dimensión práctica).
O2	<p>¿Cómo se expresa la (des)confianza policial? ¿cuál es su <i>textura</i>?</p> <ul style="list-style-type: none"> – ¿Los <i>mossos</i> confían o desconfían por igual de todas las personas y de todos los grupos sociales? – ¿Qué ejes de diferenciación se adivinan en la manera en que los <i>mossos</i> expresan (des)confianza? ¿La edad de las personas con las que intervienen, su género, la pertenencia a determinadas minorías, la nacionalidad, la clase social?
O3	<p>¿De qué depende la (des)confianza policial?</p> <ul style="list-style-type: none"> – ¿De qué depende que un <i>mosso</i> confíe más o menos en la ciudadanía? – ¿De su perfil individual? ¿De su género, de su antigüedad, de su nivel de estudios? – ¿De factores ocupacionales u organizacionales? ¿Del tipo de servicio que presta, de su categoría profesional, del clima laboral en su comisaría o de las relaciones con sus mandos? – ¿De factores ecológicos, como la localización de su comisaría o su percepción del entorno en el que presta sus servicios? – ¿De la cultura en la que se ha socializado?

Elaboración propia

4.2 El diseño de la investigación. El problema de mi posición en el campo de la investigación y la exigencia de reflexividad

Desde que tomé la decisión de iniciar una investigación sobre la (des)confianza policial, supe que ésta debía tener un carácter marcadamente empírico; que además de la lectura de la literatura existente sobre el tema necesitaría observar, de alguna manera, la (des)confianza policial “sobre el terreno”. Este convencimiento me llevó, desde el principio, a pensar críticamente en las implicaciones de mi particular posición en el campo de la investigación.

Soy policía desde hace 34 años y, desde hace más de 15, soy mando; actualmente, soy intendente, es decir mando de escala superior, con responsabilidades de carácter directivo. Soy un policía del que puede decirse que es bastante conocido en el entorno profesional, tanto en la Policía Local catalana como en los *Mossos d'Esquadra*, tanto por la longitud de la carrera, como por el hecho de haber estado destinado en el Área de Instructores de la *Escola de Policia de Catalunya* entre los años 2003 y 2005, donde, además, ejerzo como profesor desde esos años.

Junto con otro policía local –un cabo de la Policía Local del Prat de Llobregat— fui el primer agente municipal que se integraba en el Área de Instructores de la *Escola de Policia*, un servicio que depende del *Departament d'Interior* y que, hasta aquel momento, había estado integrado exclusivamente por *mossos*. Ello me granjeó cierta distinción en el mundo profesional de la Policía Local y, al mismo tiempo, cierta significación para los miles de aspirantes a policía –*mossos* y municipales— que, en aquellos años, pasaban por la *Escola* para cursar el preceptivo Curso de Formación Básica para Policías.

Además, como he dicho, soy profesor de la *Escola* desde 2005. He impartido clases en diversas asignaturas del Curso de Formación Básica, tanto de carácter general (Estructura Social de Cataluña, Sistemas de Seguridad Pública) como de carácter práctico (Prácticas interdisciplinarias). También he diseñado contenidos e impartido clases en cursos de promoción (Planificación de servicios policiales, en el curso de sargentos). De algún modo,

el desarrollo de estas actividades también ha servido para significarme en el colectivo profesional de la policía catalana.

Finalmente, mi currículum profesional también tiene credenciales que me sitúan, en dicho colectivo, como un policía con inquietudes intelectuales. Como ya he señalado, a lo largo de mi carrera he reflexionado con cierta continuidad sobre la policía como institución y sobre diferentes aspectos del trabajo policial. Fruto de esta reflexión han sido diversas publicaciones y un doctorado. Además, he compatibilizado el ejercicio profesional con la docencia en la universidad pública, en el Grado de Criminología de la *Universitat de Girona* y en el Máster de Dirección Estratégica de Seguridad y Policía de la *Universitat de Barcelona*. Todo este recorrido, que me ha traído hasta esta investigación, me ha significado también como un policía de marcado perfil académico, interesado desde hace años en el estudio de la institución y de la profesión.

Esta particular trayectoria profesional y académica ha sido un aspecto clave en el diseño de la investigación, por cuanto me ha situado, desde su inicio, en una posición concreta ante el campo de la investigación —el mundo profesional de los *mossos d'esquadra*— y ante el mismo objeto de la investigación —la desconfianza policial respecto de la ciudadanía—.

Respecto del campo de la investigación, me encuentro en una posición ambivalente, pues, como policía, formo parte de él. Sin embargo, al mismo tiempo, como investigador, soy un actor cuyas intenciones, que no pueden evitar su orientación escrutadora y crítica del campo policial, lo configuran como un elemento externo y extraño, tanto para otros policías como para él mismo.

Así, mi proyecto de investigación es el de un *insider*. Soy un policía como los que han participado en la investigación. Me he socializado en el mismo mundo profesional y, aunque la profesión haya cambiado muchísimo en las últimas dos décadas y sean algunos trienios de antigüedad los que nos separen, comparto con ellos las representaciones mentales, los valores y los patrones de comportamiento propios de la cultura policial. Pero también soy un *outsider*. Soy un individuo con las pretensiones declaradas en esta Tesis: quiero saber sobre una actitud policial que, a la luz de la literatura especializada, es un rasgo nuclear del llamado modelo estándar de cultura policial que se manifiesta de manera problemática en la

relación de la policía con la ciudadanía. Y quiero conocer cumpliendo con las exigencias de método científico, es decir impidiendo que mi trayectoria biográfica, profesional y académica, que mi bagaje intelectual y cognitivo determinen de manera inconveniente mi aproximación y mi análisis de la realidad social objeto de estudio. Finalmente, aunque no menos importante, soy un mando de escala superior con responsabilidades organizativas; aunque ello no me excluye del colectivo, sí que me sitúa en un plano diferente al de los policías que participan en el estudio.

Esta posición me ha obligado, desde el inicio de este proyecto y, muy especialmente, en el diseño de la investigación, a hacer un ejercicio constante de reflexividad en los términos formulados por Pierre Bourdieu: un ejercicio constante de concienciación respecto del epinocentrismo o etnocentrismo del científico. Es decir, un ejercicio constante de introspección sobre cómo mis características sociales y subjetivas —edad, sexo, posición en el espacio social, entre otras, así como mis preconiciones teóricas y prácticas sobre el objeto de estudio— influyen en la forma en que construyo conocimiento sobre él (Bourdieu y Wacquant, 2005: 111-116). El objetivo de este esfuerzo ha sido neutralizar, tanto como me ha sido posible, la inevitable violencia simbólica que mi propia práctica científica conlleva. Esta violencia está presente, mediando, en toda relación social y la práctica científica es una relación social. Yo, como investigador socializado en la estructura social que se configura como campo de investigación, no estoy libre de reproducirla ni de ser víctima de ella. El hecho de que sea difícil de percibir y modelar se debe, precisamente, a que está legitimada por el orden simbólico dominante en el imaginario colectivo del conjunto social, en el que las estructuras simbólicas se reproducen y permanecen (Alcántara e Ibarra, 2017). De esta forma, el ejercicio de reflexividad es imprescindible para tomar consciencia de los condicionantes subjetivos que pueden empañar la mirada científica sobre el objeto de estudio. Se trata, en suma, de “objetivar al sujeto objetivante”, es decir, “ubicar al investigador en una posición determinada y analizar las relaciones que mantiene, por un lado, con la realidad que analiza y con los agentes cuyas prácticas investiga, y, por otro, las que a la vez lo unen y lo enfrentan con sus pares y las instituciones comprometidas en el juego científico” (Gutiérrez 2006: 113).

Tal ejercicio ha sido, de hecho, un esfuerzo permanente para comprender las prácticas en el campo policial y, al mismo tiempo, para cuestionar continuamente mis propias prácticas y

mis “esquemas básicos de percepción, pensamiento y acción”, es decir mi propio *habitus* como policía y como investigador, y como policía-investigador (García, 1990: 26).

Como se advirtió en el capítulo 2, la existencia del *habitus* no siempre es consciente; nuestras prácticas no siempre están conscientemente orientadas y dirigidas:

“Los condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia producen *habitus* (...) sistema de principios generadores y organizadores de prácticas y representaciones que pueden estar objetivamente adaptadas a su fin sin suponer la búsqueda consciente de fines y el dominio expreso de las operaciones necesarias para conseguirlos, objetivamente ‘reguladas’ y ‘regulares’ sin ser para nada el producto de la obediencia a reglas, y siendo todo esto, objetivamente orquestadas sin ser el producto de la acción organizadora de un jefe de orquesta” (Bourdieu, 1980b: 88-89).

Por ello, en la aproximación al objeto de estudio es preciso tratar de traer y mantener el *habitus* y su “inercia” a un nivel consciente mediante un esfuerzo reflexivo. Las prácticas de los sujetos —mi propia práctica en esta investigación y las de los policías que participan en ella— no puede ser comprendida únicamente a partir de su posición social actual, porque el *habitus*, como principio generador de prácticas, se adquiere fundamentalmente en la socialización primaria y en las primeras fases de otras formas de socialización, mediante la familiarización con unas prácticas y unos espacios que han sido a su vez producidos a partir de los mismos esquemas generativos, en los que se hayan inscritas las divisiones del mundo social (Martín, 2009).

Cuando hago referencia a la “inercia” del *habitus*, quiero decir que éste tiende a asegurar su propia constancia y a configurarse, de este modo, en un mecanismo de defensa contra el cambio. En tanto que condiciona la percepción y la apreciación de prácticas, funciona como un mecanismo de selección de la información a la que el individuo tiene acceso: rechaza las que cuestionan el *habitus* —o las reinterpreta de acuerdo con los esquemas de percepción y apreciación previos— y limita la exposición del agente a las experiencias sociales en las que el propio *habitus* no es funcional.

“El peso particular de las experiencias primitivas resulta en efecto en lo esencial del hecho que el *habitus* tiende a asegurar su propia constancia y su propia defensa contra el cambio a través de la selección que opera entre las informaciones nuevas, rechazando, en caso de exposición fortuita o forzada, las informaciones capaces de poner en cuestión

la información acumulada y sobre todo desfavoreciendo la exposición a tales informaciones. (..) Por la ‘elección’ sistemática que opera entre lugares, acontecimientos, personas susceptibles de ser frecuentados, el *habitus* tiende a ponerse al abrigo de las crisis y de las puestas en cuestión críticas asegurándose un medio al que está tan preadaptado como es posible, es decir, un universo relativamente constante de situaciones propias a reforzar sus disposiciones ofreciendo el mercado más favorable a sus productos. Y es una vez más en la propiedad más paradójica del *habitus*, principio no elegido de todas las ‘elecciones’, que reside la solución de la paradoja de la información necesaria para evitar la información” (Bourdieu, 1980b: 102).

La “alerta epistemológica” que instala la reflexividad en la práctica científica es importante en un proyecto como el que representa esta Tesis, relacionado con disciplinas encuadradas en las ciencias humanas (Vázquez, 2006). Y lo es más que en otras porque, en lo que podríamos considerar sus asuntos, “la separación entre la opinión común y el discurso científico es más indecisa que en otras” (Foucault, Chamboredon y Passeron, 1983: 27).

En este sentido, desde el punto de vista metodológico, mis prevenciones han sido, pues, claras: no dejar de tener presente que, como investigador y como investigador que es policía, mis *habitus* y mi posición en el campo pueden afectar mi análisis; que mis esquemas de pensamiento, de percepción y de acción, tanto como académico como policía, van a condicionar mi trabajo en esta Tesis.

De acuerdo con Wacquant, la permanente preocupación reflexiva responde a tres objetivos clave:

“En primer lugar, su primer objetivo no es el analista individual, sino el inconsciente social e individual encarnado en sus herramientas analíticas y sus prácticas; en segundo lugar, debe ser una empresa colectiva más que la carga de un académico sólo; y, tercero, busca no socavar sino apuntalar la seguridad epistemológica de la sociología” (Wacquant, 1992: 36).

El propósito reflexivo es, efectivamente, éste: ser en todo momento consciente de mis propios presupuestos epistemológicos, con los que cuento para la práctica de la investigación (Bourdieu, 1980b); exorcizar los obstáculos epistemológicos que impiden la construcción de una sociología científica (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 1983). Estas precauciones parten del convencimiento de que, para que esta investigación llegue a tener carácter científico, debe liberarse de los prejuicios que han marcado mi trayectoria biográfica-

profesional-académica y de los sesgos que dichos prejuicios pueden introducir en mi práctica investigadora.

De lo que se trata es de “superar tres tipos de sesgos: (1) los orígenes y las coordenadas del individuo que investiga; (2) la posición que el analista ocupa en el microcosmos del campo académico; (3) el sesgo intelectualista, el riesgo de desintegración de la lógica de las prácticas en la lógica teórica (Wacquant, 1992: 39-40)”.

A lo largo de la investigación, he tenido que hacerme cargo de las implicaciones que mi *habitus* profesional pudiera tener en ella. En este estado de “alerta epistemológica” he tenido que detenerme a pensar, por ejemplo, en la manera en que mi experiencia profesional acumulada podía modular mis visiones sobre la policía, el trabajo policial o la relación de la policía con la ciudadanía. Me ha preocupado especialmente cómo dicho *habitus* podía hacer que diera por descontados aspectos cruciales de dichos objetos, centrales en la Tesis. En este sentido, he querido evitar en todo lo posible el riesgo de lo que Bourdieu llama el “sesgo etnocéntrico”, que lleva a sobrestimar las similitudes y a obviar diferencias, a utilizar lo que sé para tratar de entender lo que no sé, a “rellenar los espacios en blanco” con lo que ya conozco, con lo que ya he experimentado antes, tanto a nivel profesional, como policía, como académico, como investigador (Bourdieu, 2000).

En este ejercicio de reflexividad, la directora de la Tesis ha jugado un papel clave, guiándome y ayudándome a revisar y analizar críticamente mis predisposiciones. Su apoyo intelectual ha sido esencial para desarrollar y mantener una mirada sociológica sobre mi *habitus* y sobre el campo de estudio.

Desde luego, no reniego de mi experiencia profesional en esta investigación. Para pensarla, para diseñarla y para llevarla a cabo he confiado en ella y doy por supuesto que ha influido en ella. Sin embargo, confío también en que el esfuerzo de reflexividad que he tratado de sostener de manera permanente haya puesto las precauciones necesarias para limitar su impacto en el resultado final.

4.3 El acceso al campo de la investigación y las dificultades de su diseño inicial

Antes de dar forma definitiva al proyecto de investigación, confiaba –quizás de manera un tanto ingenua— en que el acceso al campo de estudio, a la organización policial, estaba garantizado y que mis pretensiones serían plenamente aceptadas, en toda su extensión. Yo era, de hecho, “uno de los nuestros”, no un extraño. Era un *mosso*, pero no un *mosso* cualquiera: en aquel momento, en la primera mitad de 2018, era un mando de escala ejecutiva adscrito a servicios centrales; más concretamente, estaba destinado al Área Técnica de Planificación y Dispositivos, de la Comisaría General Técnica de Planificación de la Seguridad, un servicio relativamente cercano a las personas que dirigían la Prefectura de Policía, la cúspide de la organización. Sin embargo, la realidad fue otra y creo que es necesario explicar las vicisitudes por las que atravesó el proyecto y, más concretamente, el diseño de la investigación antes del inicio del trabajo de campo.

El proyecto originario de esta investigación, aprobado por la Comisión de Doctorado de la Universitat de Girona el 12 febrero de 2018, proponía un abordaje empírico en dos fases. En un primer momento, una aproximación de carácter cualitativo, en la que estaba prevista la realización de grupos de discusión que permitiesen el registro y el análisis del discurso policial, y la posterior formulación de hipótesis. Más tarde, en un segundo momento, a la vista de los resultados obtenidos en la primera fase, un abordaje cuantitativo, que pretendía validar las hipótesis formuladas a partir del análisis de datos recogidos en un cuestionario.

Después de explicar el proyecto a la Prefectura de Policía, en aquel momento dirigida por el comisario Ferrán López, y de obtener su beneplácito para tramitar la solicitud para realizar el trabajo de campo de la investigación en el *Cos de Mossos d’Esquadra*, le escribí al director general de la Policía, en aquel momento el señor Andreu Martínez, el día 3 de julio de 2018.

El día 12 de julio de 2018 recibí contestación del Área de Relaciones Institucionales y

Atención Ciudadana de la Comisaría General de Relaciones Institucionales, Prevención y Mediación. En ella se me comunicaba que el director general de la Policía daba su visto bueno a la colaboración de la PGME en la investigación y que se daba traslado de dicha resolución a la Prefectura de Policía para que facilitase, llegado el momento, la participación de policías en el trabajo de campo. Además, se me pedía que, dado el interés que la organización tenía en el proyecto, compartiese con ella sus conclusiones⁷⁸.

Con este permiso, contacté inmediatamente con el entonces jefe de la Comisaría Superior de Coordinación Territorial, el comisario Miquel Esquiús, para planificar los primeros contactos y gestiones con los jefes de las regiones policiales en las que quería organizar los grupos de discusión: el intendente Daniel Pérez, de la Región Policial Pirineo Occidental, y el intendente Xavier Creus, subjefe de la Región Policial Metropolitana Norte⁷⁹. A ambos les expliqué el proyecto, sus objetivos y su metodología, y les pedí que, de acuerdo con las previsiones de la investigación, facilitasen la participación voluntaria de *mossos* adscritos a los diferentes servicios de sus respectivas regiones en los grupos de discusión. Así mismo, les pedí su colaboración para disponer de espacios no policiales en los que se pudieran llevar a cabo las sesiones de los grupos.

En el primer caso, el de la Región policial Pirineo Occidental, el mismo intendente Pérez me confirmó días después que ya contaba con un local que se ajustaba a los requerimientos que yo había hecho y con 12 policías que habían accedido a participar en los dos grupos que tenía previsto organizar en aquella región policial.

En el caso de la Región Policial Metropolitana Norte, esta interlocución, siguiendo las indicaciones del intendente Creus, la mantuve con el subinspector Manel Rodríguez, el jefe de la comisaría de distrito de Sant Cugat del Vallès.

En paralelo a estas gestiones, y gracias a la intermediación de la directora de la Tesis, conseguí la colaboración del Dr. Ignacio González Sánchez, profesor de sociología del Departamento de Derecho Público de la *Universitat de Girona*, para la moderación de los

⁷⁸ Anexo. A1 Autorización del director general de la Policía.

⁷⁹ Sobre la elección de estas dos regiones policiales para la configuración de la muestra, así como para otros detalles del diseño de la investigación, ver los apartados siguientes en este mismo capítulo.

grupos de discusión. El Dr. González, experto en metodología de investigación social, accedió amablemente a ayudarme en esta labor que, por las razones que acabo de explicar en el apartado anterior y a las que me referiré más adelante, en este mismo capítulo, buscaba reducir al mínimo posible las implicaciones de mi participación directa en los grupos de discusión.

Finalmente, los grupos se celebraron los días 20 y 27 de febrero de 2019, en la Seu d’Urgell (Región Policial Pirineo Occidental) y Sant Cugat del Vallès (Región Policial Metropolitana Norte), respectivamente.

Después de un primer análisis del discurso policial en los meses posteriores, entre marzo y septiembre de 2019, empecé a diseñar el cuestionario para la recogida de información de la segunda fase del trabajo de campo. En este período, a la vista de la cantidad de material con que contaba, se planteó la posibilidad de que el proyecto fuese, de alguna manera, excesivo; que quizás era más conveniente optimizar los recursos disponibles —básicamente, tiempo— dedicándolos a un único enfoque, el cualitativo.

No obstante, a pesar de las dudas y de la posibilidad cierta de que el material recogido por medio del cuestionario no fuese finalmente incorporado a la investigación, finalicé su redacción. De acuerdo con la Dra. Blay, pensé que era una oportunidad inestimable para disponer de estas informaciones que siempre podrían ser utilizadas posteriormente, en la eventual continuación de esta investigación más allá de los límites estrictos del doctorado.

Así, el día 28 de febrero de 2020 envié una solicitud al *comissari en cap* Eduard Sallent, la persona que en aquel entonces dirigía la Prefectura de Policía y la PGME. Le pedía pasar un cuestionario voluntario a los efectivos del cuerpo adscritos a unidades de seguridad ciudadana con el que pretendía recoger información para la investigación de doctorado que ya contaba con la autorización del director general de la Policía y la colaboración de la Prefectura anterior.

Poco después, el día 19 de marzo, recibí una carta fechada el día 13 en la que el comisario Sallent denegaba mi solicitud. Respondió diciendo que la División de Evaluación de Servicios (DAS) había analizado las preguntas del cuestionario y “hay algunas que no tienen

una relación directa con el objetivo del trabajo de investigación (...) y que podrían llevar a confusión”. Añadía que, por otra parte, no podía autorizar la publicación del cuestionario en la intranet corporativa “porque podría interpretarse como una encuesta de carácter oficial y el hecho de abrirla a todos los efectivos de seguridad ciudadana sería crear unas expectativas generales que no tendrán una respuesta institucional concreta”. Dicho esto, el comisario me proponía “replantear la encuesta” y distribuirla “en otro formato”.

Contesté la respuesta del jefe de la Prefectura de Policía inmediatamente. Le respondí que estaba seguro de que las preguntas tenían relación con el objeto de estudio y le ofrecía algunos detalles de perspectivas teóricas concretas que avalaban dicha relación. También me puse a su disposición para aclarar cuanto fuese necesario de mi solicitud y a introducir cambios en el cuestionario, si fuese preciso, pero no obtuve respuesta alguna.

Dejando a un lado la frustración que generó la negativa –la cual suponía una restricción en toda regla de acceso al campo de estudio que bloqueaba el desarrollo del proyecto de investigación en los términos que había sido concebido inicialmente—, este incidente me pareció especialmente significativo por cuanto, a mi juicio, expresaba la confirmación de la existencia de esa desconfianza policial objeto de interés en la Tesis, al menos de manera indiciaria.

Desde luego, las personas que asesoraron al comisario para la resolución de mi solicitud no tenían que conocer las diferentes teorías que relacionan las preguntas del cuestionario con los niveles de confianza de la policía en la ciudadanía, pero podían haberme preguntado por dicha relación. En el mismo sentido, la cuestión del equívoco que podría haber provocado la publicación del cuestionario en la intranet corporativa era fácilmente salvable: bastaba con explicar claramente que la iniciativa – y, más concretamente, el cuestionario— formaba parte de una investigación de doctorado y que no había relación alguna de compromiso entre los resultados obtenidos en ella y la Prefectura de Policía, en el sentido que ésta no se comprometía a aplicarlos en sus políticas. Los policías, usuarios de la intranet, eran capaces de entenderlo perfectamente.

En realidad, considero que, implícitamente, las objeciones expresaban la incomodidad y las precauciones que pueden generar este tipo de ejercicios introspectivos que consisten, en el

fondo, en preguntarse por uno mismo, por qué somos como somos y por qué actuamos como actuamos. Y a la vez ignoran el valor que el conocimiento científico puede tener para la mejora de la función policial.

Ya he dicho en otro lugar que apenas hay investigación sobre la policía en nuestro país (Requena, 2013). A mi juicio, esta falta de investigación se debe, sobre todo, a la falta de diálogo entre la práctica policial y el saber académico. Como creo que muestra este incidente, este diálogo sigue siendo difícil, y está lastrado por prejuicios y temores que existen en ambos ámbitos.

Por un lado, este tipo de resistencias justifican que la comunidad científica en nuestro país sea reticente a interesarse por la policía. Aquí, la Academia tiende a considerar la policía y el trabajo policial como un campo vedado en el que, debido al carácter opaco y difícilmente penetrable de la institución, no merece la pena invertir demasiados esfuerzos de investigación porque lo más probable es que, si lo hay, el acceso sea siempre limitado y problemático (Monjardet, 1985)⁸⁰.

Sin duda, para que haya más investigación sobre la policía, es necesario que los científicos revisen sus prejuicios y sus temores sobre ella y los policías. Pero lo mismo debe esperarse de los policías. Es necesario que estos revisen la desconfianza respecto de los que se acercan a ellos con la intención de estudiarlos, por mucho que esto suponga, ciertamente, un escrutinio de la profesión. Es necesario que reconsideren esta desconfianza respecto de los científicos sociales, que suelen ser vistos por los policías como personas guiadas por prejuicios progresistas contra la policía. Además, deben ser conscientes de que, aunque la profesión quiera mantener el monopolio de la experiencia y la competencia en su campo, no es razonable ni conveniente dejar de reconocer la capacidad y la legitimidad de otros saberes y otros profesionales para adentrarse e intervenir en él, sobre todo cuando los mismos policías reconocen y afirman que fenómenos como la inseguridad o la convivencia son asuntos que también conciernen a otros muchos actores, que no sólo la policía tiene responsabilidades en ellos.

⁸⁰ En el resto de Europa y, especialmente, en el mundo anglosajón, la realidad es otra y el trabajo científico en este campo es abundante.

Esa desconfianza y esa desconsideración respecto de los que no son policías –y respecto de los policías que, como yo, quieren dedicarse al estudio científico de su profesión— también son producto de prejuicios; prejuicios como el que prefigura al policía y al trabajo policial como objetos de estudio poco amables, como instrumentos de dominación que se caracterizan por la brutalidad y la incompetencia que, en una lógica corporativista, siempre se intentan ocultar. Ambos prejuicios se retroalimentan y no favorecen ni a los intereses de unos –los científicos sociales que quieren investigar sobre la policía— ni de otros –los policías que quieren dejar de ser vistos en esos términos y reivindican la importancia de su trabajo en la conservación y el mantenimiento de la convivencia ciudadana—. En última instancia, van en contra de lo que interesa a la ciudadanía.

Cuesta creer que un aspecto del trabajo policial como la (des)confianza en la ciudadanía, con las implicaciones que tiene en términos prácticos y de legitimidad, no haya podido movilizar la colaboración de la dirección de la PGME para la realización del cuestionario.

En cualquier caso, así fue y ello hizo que, finalmente, el proyecto de investigación fuese revisado, para lo cual hubo que volver a plantear las preguntas de la investigación que ya se han expuesto en el apartado anterior, y reformular el diseño de la investigación en los términos que se exponen a continuación, en los apartados siguientes.

4.4 El diseño final: el método, la técnica y la muestra

En este apartado se va a exponer el diseño final de la investigación. En primer lugar, se hará referencia a la opción metodológica elegida para la aproximación al objeto de estudio. A continuación, se explica la técnica seguida y, finalmente, se detalla cómo se formó la muestra.

4.4.1 El método: enfoque cualitativo y análisis del discurso

Esta Tesis se propone comprender un aspecto de la realidad social, el de la (des)confianza policial en la ciudadanía. Más que establecer relaciones de causa-efecto y predicciones sobre ella, pretende comprender la naturaleza de esta (des)confianza y sus expresiones: describirla,

analizarla, descodificarla, traducirla y sintetizar sus significados para los policías y su experiencia profesional y social. Busca, fundamentalmente, llegar a esta comprensión desde el punto de vista de estas personas: quiere ser una investigación centrada en el sujeto, una perspectiva emic sobre el modo en que dicho sujeto experimenta el mundo. En definitiva, se interesa por los porqués y los cómo, y deja para otro momento interrogantes propios de los estudios cuantitativos: cuál, dónde, cuándo y cuánto.

Con este objetivo, he optado por el método cualitativo. Esta opción es el resultado de las propias exigencias del proyecto y de sus objetivos. He querido estudiar la (des)confianza policial en la ciudadanía en su contexto natural, para analizarla e interpretarla de acuerdo con los significados creados y compartidos por los propios policías. Tal empresa me ha llevado, necesariamente, a optar por un enfoque de pretensiones holísticas, ya que he querido evitar reducir los sujetos a variables, acotar apriorísticamente el fenómeno de la (des)confianza policial. Por el contrario, he buscado abrir intencionadamente la mirada sobre él para no perderme —si esto es posible— ninguno de los elementos que lo conforman. Es por todo ello que el proyecto ha adoptado ese planteamiento metodológico flexible que caracteriza lo cualitativo, fijado únicamente por interrogantes tan vagamente formulados como los que aparecen en el apartado 4.1; dispuesto a incorporar cualquier elemento o matiz no previsto inicialmente que, en última instancia, pueda contribuir al objetivo de la Tesis: entender mejor la (des)confianza policial en la ciudadanía o la relación entre la policía y la ciudadanía. Porque, en esta Tesis, de lo que se trata, más que probar hipótesis o teorías establecidas de antemano, es de llegar a hipótesis explicativas, a una teoría fundamentada sobre la confianza policial en la ciudadanía.

4.4.1.1 El discurso policial como material de análisis.

El material propio de la investigación de este tipo es o bien la conducta observada en las personas o bien su lenguaje, ya sea hablado o escrito. La materia prima a partir de la cual se va a indagar en el ámbito social de los policías catalanes de la PGME es el lenguaje, constituido en medio para llevar a cabo dicha indagación (Martín, 2014). Más concretamente, el discurso policial, entendido como lenguaje en uso (Iñiguez, 1999), es decir el lenguaje usado en la comunicación entre policías en un contexto social determinado.

Esta elección se justifica por cuanto el lenguaje es una práctica –una práctica social, ideológica y de significación— que construye y reconstruye identidades sociales (Fairclough, 1991), que mantiene y promueve relaciones sociales (Iñiguez y Antaki, 1994).

El mundo social se construye lingüísticamente a través de procesos de intersubjetividad situados en contextos específicos (Urra, Muñoz y Peña, 2013). El lenguaje tiene una poderosa significación en toda relación social y constituye la base de la conducta social y de la interacción humana (Echevarría, 2006). Por ello, si el discurso, si este “lenguaje en uso” es tomado como material de análisis es porque juega un papel fundamental en toda problemática social, especialmente en las de tipo cultural e identitario, en las que se configura como un espacio de re-producción de prejuicios, estereotipos y representaciones negativas (Santander, 2011), como la dimensión en la que realmente se establecen y se reproducen las relaciones sociales. Los discursos que se generan y circulan en un contexto social son una “pista importante” a la hora de categorizar sociológicamente las visiones sobre la realidad social (Garretón, 2007: 48). En la medida en que construyen realidad, dan cuenta de formas compartidas de entender el mundo.

La *lectura* de la realidad social por medio de la *lectura* de los discursos es una perspectiva alternativa a la que pone las ideas y la introspección racional en el centro de la observación del mundo. Es una mirada científica, la que resulta del llamado “giro discursivo”, epistémicamente diferente, que sustituye la dicotomía mente/mundo por la dicotomía discurso/mundo (Ibáñez, 2003). En esta mirada, el lenguaje no se considera únicamente un vehículo para expresar ideas: se trata de un factor que incide efectivamente en la dinámica social. En otros términos, el lenguaje *hace* cosas (Austin, 1982), juega una función no sólo referencial (informativa) y epistémica (interpretativa), sino también realizativa o generativa, es decir, creativa (Echevarría, 2003). En este sentido, lo discursivo es un modo de acción social, una práctica social, por lo que su análisis es un análisis de lo social (Fairclough, 1992, 2003; Van Dijk, 2000).

Desde esta perspectiva, en la observación de la realidad social, ésta no puede ser separada ontológicamente de los discursos que circulan en ella. A diferencia de lo que ocurre con las ideas, los discursos son observables y, por ello, son “una base empírica más certera que la introspección racional” (Santander, 2011: 209).

4.4.1.2 El discurso, entre la cultura policial y las constricciones situacionales.

En el análisis de esta base empírica, el discurso no va a ser concebido como una simple “expresión” de opiniones o hechos por parte de los policías. Va a basarse, sobre todo, en los discursos policiales entendidos como “jugadas interaccionales de presentación de sí” con las que los individuos gestionan las constricciones situacionales que siempre condicionan la acción social (Martín, 2014: 118). En este sentido, desde el punto de vista metodológico, esta Tesis se distancia de la hipótesis parsoniana sobre los discursos y las prácticas sociales. Dicha hipótesis establece que la conducta de las personas obedece esencialmente a la cultura que han interiorizado a lo largo de las distintas formas de socialización, que el discurso expresa la cultura interiorizada y que, por ello, es clave en la comprensión del comportamiento de los sujetos, los cuales, al hablar, no hacen sino expresar los elementos culturales que orientan dicho comportamiento.

Esta distancia tiene que ver con el hecho de que el análisis del discurso policial va a tener especialmente presente los aspectos situacionales que siempre constriñen la producción de discursos. Sin negar la influencia de la cultura policial, la situación de enunciación se sitúa al mismo nivel en la comprensión de la naturaleza de la (des)confianza policial respecto de la ciudadanía. Y es que la relación entre la cultura interiorizada, los discursos y los comportamientos no siempre funciona en el sentido de la hipótesis parsoniana. Muchos discursos se construyen a posteriori, después de las conductas, para justificarlas (Martín, 2014).

La relación entre las verbalizaciones, lo que decimos, y nuestros comportamientos, lo que hacemos, no es tan consistente como parece, sobre todo cuando el contexto nos fuerza a obrar de manera no coherente con las creencias que aireamos (Goffmann, 1986; Martín 1998). El discurso es, también, producto de las situaciones en las que se produce. El psicólogo social Philip G. Zimbardo, en su famoso experimento en la Universidad de Stanford, demostró el poder que el contexto puede ejercer sobre el comportamiento de las

personas (Zimbardo, 2006)⁸¹. Este poder reside en dos elementos básicos: la presión social, que tiene que ver con la aprobación y con la sanción del grupo, y la visibilidad de los actos. Si nuestros actos no son visibles, podemos permitirnos comportamientos que vayan en contra de los valores que proclamamos. Por el contrario, si son visibles, nos obligan a ser más consistentes porque anticipamos que, si no lo somos, tendremos que dar explicaciones y/o atenernos a las consecuencias. En este sentido, en muchas ocasiones, dicha coherencia entre lo que sentimos y pensamos, por un lado, y lo que hacemos, por otro, depende más del control social que de los valores o actitudes interiorizados.

En el análisis del discurso policial, éste interesa como práctica estratégica en el sentido señalado por Martín (2014). El objetivo de este análisis va a ser ver cómo los policías que han participado en la investigación construyen sus explicaciones a cerca de su comportamiento cuando interaccionan con la ciudadanía en el transcurso de su trabajo, sus justificaciones a dicho comportamiento. Se espera que, en la dinámica de producción del discurso, los relatos “solventes”, los que son socialmente aceptados, ayuden a dar sentido a la problemática de la desconfianza policial, a entender la dinámica de las legitimidades vigentes en el grupo (Alonso, 1998: 54-55). No interesarán tanto las opiniones de los policías como las justificaciones y las excusas que elaborarán para la práctica del ejercicio profesional, porque dicha elaboración se realiza a partir de los recursos que les ofrece la cultura policial.

En este sentido, hay que decir una vez más que la cultura policial no puede ser entendida como ese bloque homogéneo e integrado como a menudo se presenta⁸². Antes, debe ser pensada como un conjunto heterogéneo de configuraciones más o menos estables, pero siempre en transformación; como una “reserva” de recursos “que los actores sociales movilizan en función de la coyuntura política” (Amselle, 1999: 13), para legitimar sus prácticas o impugnar las de sus contrarios (Condor y Antaki, 2000). Las estrategias discursivas sirven para afrontar ese hecho básico de la vida social ya señalado: la discordancia entra las creencias y las prácticas, y entre distintas creencias. Los individuos

⁸¹ En 1971, el psicólogo Philip G. Zimbardo llevo a cabo un experimento en la Universidad de Stanford que consistió en reproducir, con sus estudiantes, un ambiente carcelario. A unos les pidió que se comportaran como guardias y a otros que ejercieran como presos. En pocos días, los que hacían de guardia se comportaron tan sádicamente y abusaron de tal forma de sus compañeros-presos, que el experimento tuvo que ser suspendido.

⁸² Ver capítulo 3.

no pueden escapar a todas las fuentes de discordancia que la dinámica social impone. Lógicamente, los policías, en su ejercicio profesional, tampoco. Su personalidad no responde a un patrón único, conectado con una cultura policial homogénea, integrada por valores perfectamente coherentes. Son sujetos plurales, con disposiciones dispares. Han sido socializados en unas condiciones que no siempre encajan con las condiciones en las que desarrollan su trabajo, en las que se producen las interacciones con la ciudadanía. Desde luego, las prácticas policiales cotidianas son una función de los esquemas culturales que han incorporado a lo largo de su trayectoria laboral, pero también de las constricciones cotidianas que comportan las situaciones concretas en el ejercicio profesional.

Desde esta perspectiva, que es la que adopta esta investigación, dicho ejercicio profesional es visto como el resultado de las tensiones que generan las discordancias entre los valores y las actitudes declaradas y las prácticas, y de continuas adaptaciones de aquellas creencias para poder legitimar las prácticas. En esta Tesis, los comportamientos policiales van a ser entendidos como transacciones entre las disposiciones interiorizadas a lo largo de las socializaciones en distintos contextos –familiar, comunitario, profesional— y las constricciones de la situación y las posiciones que se ocupan en la estructura social. Estas constricciones modulan las creencias y los comportamientos de los policías.

Dicho de otro modo, los policías gestionan estos desajustes mediante estrategias prácticas y sobre todo simbólicas, mediante la redefinición de ideas o conceptos, como los que hacen referencia al mismo ejercicio profesional –a su sentido o a las condiciones en las que se desarrolla; cuál es su misión, qué supone ser policía en una sociedad como ésta— o a la excelencia en el mismo –qué requisitos debe reunir el buen policía, cómo debe comportarse—. Este proceso de ajuste está jalonado por exigencias contradictorias y ambivalencias. Como cualquier otro colectivo profesional, los policías están continuamente en tensión entre las creencias y valores interiorizados y lo que exigen las situaciones que deben gestionar; entre los ideales que proclaman y las constricciones que los coaccionan cuando deben intervenir con otros en dichas situaciones; ente diferentes expectativas de comportamiento para una misma situación.

Estas tensiones son resueltas mediante estrategias prácticas que se llevan a cabo entre diferentes exigencias muchas veces contradictorias. En ocasiones, como todos, actúan en

contra de sus valores o actitudes; o actúan de manera diferente en situaciones parecidas; o, cuando se les exigen cuentas, elaboran justificaciones y excusas echando mano de sus recursos culturales para negociar y procurar la legitimidad de sus actos; es decir, construyen motivos ante eventuales cuestionamientos.

Cuando se aceptan, dichas motivaciones tienen consecuencias, pues, en este caso, les permiten persistir en su comportamiento. Además, pueden modificar el campo de legitimidad en el que desarrollan sus comportamientos. En este sentido, lo que dicen los policías no son meras expresiones de opiniones o motivos: son, como se ha dicho ya, jugadas mediante las que negocian la legitimidad de sus pensamientos y sus conductas en las interacciones con otros, para sostener su identidad y su autoestima.

Desde luego, que se analicen los discursos como prácticas estratégicas no supone que los sujetos sean meros jugadores cínicos y que todo discurso sea mera racionalización. Entre ideas y prácticas hay un doble movimiento. Por un lado, las prácticas son una función de las ideas o creencias previas. Pero, por otro, estas ideas y creencias se modulan, se modifican en función de las prácticas efectivas.

Resumiendo, interesa el discurso no como mera expresión de la cultura profesional interiorizada. Su análisis en esta Tesis va a ir dirigido, por un lado, a las principales categorías y esquemas simbólicos a partir de los que se definen y se piensan las prácticas, las instituciones y los sujetos, y, por otro, a la manipulación estratégica que se haga de dichas categorías y esquemas en función de las prácticas policiales que configuran el ejercicio profesional cotidiano.

Este análisis nos debería permitir identificar esas ambivalencias entre las que se hallan estructuralmente los policías, las tensiones entre distintas legitimidades, entre ideales y constricciones prácticas; entre lo que impone el pasado que han incorporado a lo largo de su profesionalización y lo que exige el presente en cada intervención concreta; entre lo que se siente o se piensa y lo que se dice. Por otro lado, debería hacer posible analizar las soluciones que se dan a estas tensiones; ver cómo se modula el ámbito de lo legítimo, cómo se modifican así las categorías.

En definitiva, no se pretende la descripción de la cultura en la policía de la Generalitat, ni la identificación del arquetipo de *mosso*, sino la comprensión del campo de tensiones y ambivalencias en el que se mueven los policías, sus discursos y sus prácticas. “La presentación de sí que hacen los sujetos (...) es una parte de su realidad; sus estrategias discursivas son tan reales como sus actos, [ya que] fueron refrendadas y ensayadas en otras interacciones [pasadas] y tienen efectos reales” (Martin, 2014: 129).

4.4.2 La técnica: el grupo de discusión

Dado el proyecto exploratorio hasta aquí expuesto, la técnica por la cual se ha optado para obtener el discurso policial es el grupo de discusión. En un inicio, las opciones disponibles para el enfoque adoptado eran la entrevista y el grupo de discusión. Opté por esta técnica por razones de orden metodológico.

En primer lugar, la entrevista introducía en el diseño de la investigación un riesgo muy alto de que mi intervención en ella afectara notablemente y de manera indeseada el discurso de los policías entrevistados.

Como ya se ha apuntado haciendo referencia a la práctica científica, la entrevista es una relación social como cualquier otra y, como tal, está determinada por asimetrías que potencialmente son generadoras de violencia simbólica, es decir, de imposición de una parte —la que entrevista y quiere conocer: el sujeto cognoscente—, sobre la otra —la entrevistada, el sujeto a conocer—.

“Si bien la relación de entrevista se distingue de la mayoría de los intercambios de la existencia corriente en el hecho de que se atribuye fines de puro conocimiento, sigue siendo, no importa qué se haga con ella, una relación social que genera efectos (variables según los diferentes parámetros que pueden afectarla) sobre los resultados obtenidos” (Bourdieu, 2007: 528).

Como cualquier otra relación social, la que vincula a la persona que entrevista y a la persona que es entrevistada tiene lugar en un espacio social concreto, y una y otra son agentes desigualmente dotados de capitales diferentes; sobre todo, de capital social y capital simbólico. Además, a esto se suma el hecho de que la entrevista tiene lugar a iniciativa de una de las partes, la que suele tener más capital social y simbólico.

La violencia simbólica presente en la relación entre la persona que entrevista y la persona entrevistada está en la dinámica misma de la aplicación de la técnica. El hecho de que sea una persona la que hace a otra unas preguntas o plantea unas cuestiones que forman parte de un guion que ella misma ha diseñado es indicador de cierto poder sobre la que debe responder u ofrecer sus comentarios. Por otro lado, la entrevista no deja de remitir a la idea de escrutinio y evaluación, una evaluación a la que una parte —la que es entrevistada— se somete.

Por otra parte, cuando en la entrevista se interroga o se plantean determinadas cuestiones, éstas no dejan de ser “una intromisión en la vida personal [de las personas entrevistadas] y se induce a la reflexión crítica sobre los propios preceptos” [por lo cual] pueden causar malestar” (Alcántara e Ibarra, 2017).

Finalmente, a estos riesgos de violencia se suma el hecho de que sería altamente probable que algunos de esos policías me conociesen personalmente, y, con toda seguridad, me conociesen o no, sabrían que soy un mando de escala superior que, desde el punto de vista de los policías de base, representa el discurso y la ortodoxia de la dirección de la organización. Es decir, a la violencia simbólica que conlleva la entrevista como tal, se sumaría la violencia simbólica vinculada a la posición de poder legitimada por mi categoría profesional.

Desde luego, como se ha explicado anteriormente, la reflexividad debería prevenir estos efectos en la realización de las entrevistas, pero me parece que el grupo de discusión, como técnica, ofrece menos riesgos de entrada.

En segundo lugar, hay otro motivo metodológico que me ha llevado a optar por el grupo de discusión en lugar de por la entrevista: la necesidad de *crear* contexto. La entrevista y otras técnicas como la encuesta se utilizan habitualmente para la recogida de información sobre actitudes. Sin embargo, considero que tienen una limitación importante: obviar los efectos del contexto en el discurso.

Mediante la entrevista, podría llegar a captar lo que la persona entrevistada pensaría y haría si estuviese liberada de toda constricción o de todo juicio externo sobre ese pensamiento o

ese comportamiento. Pero, en realidad, tal persona no existe, porque siempre opinamos ante otros y siempre actuamos bajo la presión de constricciones. Como señala Martín, “captar esta actitud ‘íntima’ sin efectos reales tiene tanto interés como saber qué haría un estudiante de Stanford en una prisión vacía” (Martín, 2014: 120)⁸³.

Por ello, con el propósito de incorporar los efectos del contexto al material que me disponía a registrar, opté por el grupo de discusión. En esencia, esta técnica consiste en la reunión de un pequeño grupo de personas para obtener información en un ambiente agradable, con un formato de conversación que estimula el debate y la confrontación. Las verbalizaciones que se producen en el marco de esta conversación son objeto de análisis.

La organización de grupos discusión responde a la necesidad de contar con un contexto en el que la conversación vaya constituyendo, disolviendo y reconstituyendo el vínculo entre las personas que participan. Desde una búsqueda atenuación de la directividad por parte de la persona que se encarga de la moderación del grupo, se persigue captar significación, no sólo información; en este sentido, prima una lógica *procesual*, referida al grupo, no al guion. La dinámica conversacional abierta, a instancias de la provocación inicial de la persona que la modera, permite indagar las formas en que los colectivos construyen significados en sus dinámicas de interrelación. Aunque la persona que modera tenga algunas “cuestiones a tratar”, la reducción al mínimo imprescindible de su intervención y el carácter abierto de la dinámica grupal, aseguran una mayor riqueza en el material que se ofrece al análisis⁸⁴. Al menos, desde este punto de vista, más riqueza que la que podría obtenerse con la utilización de otras técnicas cualitativas como la entrevista.

En definitiva, en este trabajo lo grupal es mucho más que una reunión de individuos que comparten un determinado status social y que ajustan sus acciones al ámbito colectivo de manera puramente instrumental. No se trata de realizar grupos por motivos puramente económicos o pragmáticos –para optimizar los recursos de la investigación, para aprovechar el tiempo y, en una única ocasión, captar varias opiniones, más matices relativos al objeto de estudio—. El grupo va a interesar en tanto que “campo” y porque se supone que la dinámica que se genera en él, en el microgrupo, representa la del macrogrupo, la del grupo

⁸³ Se hace referencia, nuevamente, al experimento de Philip G. Zimbardo en la Universidad de Stanford.

⁸⁴ Sobre dinámicas y estrategias de moderación, ver Gutiérrez Brito (2008).

de estatus en su conjunto (IOE, 2010). Se pretende captar tanto la tarea manifiesta como las manifestaciones cargadas de efectividad y los deseos inconscientes. Se buscan los “patrones dialogísticos de integración”, donde cuentan tanto el texto producido como la dinámica grupal, los cuales solo cobran pleno sentido en relación con el conjunto del campo social investigado, el de los policías en su trabajo. Se trata de pasar del puro texto al contexto, o, en palabras de Alonso, “de la intertextualidad a la interacción social” (Alonso, 1998: 108).

4.4.3 La muestra

Todos los policías que han participado en los grupos de discusión, hombres y mujeres, están destinados en unidades denominadas “territoriales”. Son agentes y mandos sin responsabilidades organizativas –cabos y sargentos— que prestan servicios policiales básicos; policías uniformados cuyo ámbito de actividad es la Seguridad Ciudadana. Están adscritos a unidades de Seguridad Ciudadana de áreas básicas policiales o a unidades regionales.

El discurso de los policías destinados a estas unidades interesa especialmente porque el dominio de los policías uniformados es el más extenso, el que concentra el mayor número de efectivos en todas las organizaciones policiales. En la Policía de la Generalitat, 11.918 de sus 17.408 efectivos están asignados a las nueve regiones policiales (68,46%), es decir, a los servicios territoriales⁸⁵. Por otra parte, también es el dominio profesional de la visibilidad policial, de ahí que se suele mostrar como la ventanilla de acceso a los servicios policiales para la ciudadanía y que los policías que trabajan en él se encarguen, entre otras, de la función policial específicamente centrada en las relaciones con la ciudadanía: la proximidad policial. Particularmente, la elección de los policías de base como universo de estudio en esta investigación se justifica por el hecho de que son ellos los que, a través de la prestación finalista de servicios policiales, tienen un contacto constante y directo con la ciudadanía.

Dentro de este ámbito de trabajo policial, los policías que han formado parte de los grupos de discusión desarrollan funciones diversas. Algunos trabajan en las calles, patrullándolas

⁸⁵ Fuente: Prefectura de Policía. Comisaría General de Planificación de la Seguridad. Indicadores de Seguridad octubre 2020. Si contamos los efectivos destinados a las nueve áreas regionales de Tráfico (1089), que en regiones como la del Pirineo Occidental compatibilizan su especialidad con labores de prevención de la seguridad ciudadana, este porcentaje asciende al 74,70%.

de paisano o de uniforme, dedicados a la Proximidad o centrados en la prevención y la persecución de la delincuencia. Otros lo hacen en dependencias policiales, atendiendo a víctimas de violencia machista o familiar, en unidades de relaciones a la comunidad o en oficinas de planificación y apoyo al mando. Como se ha dicho, hay agentes y cabos, miembros de la escala básica, y, en menor medida, sargentos. Debido a la falta de promociones de policías de nuevo ingreso, no hay entre ellos diferencias de edad o antigüedad significativas; en este sentido, todos se consideran “veteranos”. Por otro lado, algunos prestan sus servicios en entornos metropolitanos mientras que otros lo hacen en entornos no metropolitanos, predominantemente rurales.

En definitiva, se ha optado por construir la muestra a partir de estos policías porque la familia profesional a la que pertenecen dentro de la PGME es, con diferencia, la más numerosa en el conjunto de la organización y, sobre todo, porque son los que habitualmente tienen más contacto con la ciudadanía, ya sea en el transcurso de servicios de prevención como en la atención de sus requerimientos, ya sea en la calle o en dependencias policiales. Y todos son agentes o mandos sin responsabilidades organizativas, porque se entiende que los mandos que sí que las tienen representan un universo profesional diferente cuyo trabajo cotidiano está más orientado a mantener las dinámicas de trabajo que al contacto con la ciudadanía. Si bien el contacto de estos mandos con representantes de diferentes ámbitos de la ciudadanía y la sociedad civil se cuenta también entre sus obligaciones, este contacto es mucho más selectivo, menos frecuente y no constituye, como en el caso de los policías que formarán parte de la muestra, una parte esencial de su trabajo.

4.4.3.1 La composición de los grupos de discusión.

Inicialmente, el diseño de la investigación prevé la organización de cuatro grupos de discusión, que resultan de cruzar dos variables: localización geográfica de la comisaría en la que los *mossos* prestan sus servicios –urbana o rural— y puesto de trabajo que se ocupa en la comisaría –en dependencias o en la calle—.

Se han seleccionado estas dos variables porque, tal y como muestra la literatura disponible, ambas determinan la experiencia profesional de los policías y dan cuenta de la mayor parte

de su diversidad⁸⁶.

Cabe esperar que la experiencia profesional en los entornos urbanos y en los entornos rurales sea sensiblemente distinta en relación con las interacciones que los policías mantienen con la ciudadanía. Tanto desde el punto de vista de éstos como desde la perspectiva ciudadana, unos y otros entornos configuran escenarios diferentes para el ejercicio de la profesión policial, lo cual se espera que se traduzca, también, en discursos diferentes sobre los niveles de confianza y otros aspectos de la relación con la ciudadanía y el trabajo policial.

En definitiva, la muestra se ha constituido con *mossos* que trabajan en las calles y *mossos* que trabajan en dependencias policiales; *mossos* de regiones policiales tan dispares como la Pirineo Occidental (RPPO) y la Metropolitana Norte (RPMN).

La Región Policial Pirineo Occidental (RPPO) está integrada por las Áreas Básicas Policiales de Alt Urgell, Cerdanya, Pallars Jussà-Pallars Subirà y Vall d’Aran-Alta Ribagorça (6 edificios policiales)⁸⁷. Su sede está en la Seu d’Urgell, en la comarca pirenaica del Alt Urgell. A las diferentes unidades de esta región policial están destinados 431 policías, los cuales prestan servicio a una población de 72.276 habitantes, distribuidos en 77 municipios de 6 comarcas⁸⁸, que se extienden a lo largo de 5.775,62 kilómetros cuadrados. Es decir, en esta región hay una densidad de población de 12,51 habitantes por kilómetro cuadrado y la tasa de *mossos* por cada 10.000 habitantes es de 59,63 (Tabla 5.1). En este territorio, la PGME presta sus servicios junto a tres policías locales (La Seu d’Urgell, Puigcerdà i Tremp).

Por otra parte, la Región Policial Metropolitana Norte (RPMN) está integrada por once Áreas Básicas Policiales: Granollers, Santa Coloma, Badalona, Premià de Mar, Mataró, Arenys de Mar, Mollet del Vallès, Cerdanyola del Vallès, Rubí, Sabadell y Terrassa (20 edificios policiales). Su sede está en Granollers, en la comarca del Vallès Oriental. A esta región policial están destinados 2.881 policías, que dan servicio a una población de 2.127.220

⁸⁶ Ver capítulo 3.

⁸⁷ <http://www.mossos.gencat.cat> [consulta 2 de mayo de 2022].

⁸⁸ Anexo. A2 Regiones Policiales. RPPO y RPMN. Áreas Básicas Policiales, municipios y comarcas, 2019. www.mossos.gencat.cat [consulta 2 de mayo de 2022].

habitantes, de 99 municipios que se extienden en 5 comarcas, sobre 1.744,85 kilómetros cuadrados. Es decir, en esta región hay una densidad de población de 1.219,15 habitantes por kilómetro cuadrado y la tasa de *mossos* por cada 10.000 habitantes es de 13,54 (Tabla 4.2). En este territorio, junto a la PGME, prestan sus servicios 75 policías locales.

En términos delincuenciales, las dos regiones policiales son también territorios bien diferentes (Tabla 4.3). Según el último Informe de Seguridad de Cataluña disponible antes de la selección, el de 2016, con datos de 2015, mientras que en la RPMN se registraron más de 107.000 infracciones penales –50,80 por cada 1.000 habitantes—, en la RPPO se denunciaron poco más de 2.100 –29,63 por cada 1.000 habitantes de la región—.

Tabla 4.2 Región Policial Pirineo Occidental y Metropolitana Norte. Datos básicos. 2019.

	Municipios; comarcas	Población	Extensión (km ²)	Densidad (Hb/km ²)	Mossos	Mossos/ 10.000 hb
RPPO	77; 6	72.276	5.775,62	12,51	431	59,63
RPMN	99; 5	2.127.220	1.744,85	1.219,15	2.881	13,54

Elaboración propia a partir de <http://www.mossos.gencat.cat> y <http://idescat.cat>.

Tabla 4.3 Cataluña y regiones policiales Metropolitana Norte y Pirineo Occidental.
Delitos y faltas. 2015.

	Catalunya 7.508.106 hab		RPMN 2.112.730		RPPO 73.044	
	Hechos	hechos /1000 hab	Hechos	hechos/1000 hab	Hechos	Hechos/1000 hab
Delitos y faltas (sin tráfico)	478.470	63,73	107.330	50,80	2.164	29,63
Hechos contra las personas	52.167	6,95	13.074	6,19	491	6,72
Hechos contra la propiedad	412.340	54,92	91.033	43,09	1.540	21,08
Otros hechos (sin tráfico)	13.963	1,86	3.223	1,53	133	1,82

Fuente: Elaboración propia a partir de *Informe de Seguretat de Catalunya*, 2016.

https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/publicacions/seguretat/estudis-i-enquestes/informes_de_seguretat/

4.4.3.2 La organización de los grupos de discusión.

A partir de las consideraciones expuestas, en el primer trimestre de 2019 se organizaron dos grupos de discusión en la Seu d'Urgell, en la Región Policial Pirineo Occidental, y otros dos en Sant Cugat del Vallès, en la Región Policial Metropolitana Norte.

Como he adelantado en el apartado 4.4, para organizar los grupos contacté telefónicamente con los mandos de las dos regiones policiales –a ambos los conocía personalmente— y, en primer lugar, les expliqué en qué consistía, cuáles eran sus objetivos y cómo tenía pensado desarrollar el trabajo de campo. Sobre este particular, y contando con la autorización de la Dirección General de la Policía, les pedí que, a su conveniencia, señalasen un día para la celebración de los grupos de discusión –dos por día, uno por la mañana y otro por la tarde, para optimizar los recursos de que disponía— y que explicasen la solicitud de participación en sus respectivos equipos y la hiciesen pública, para que los *mossos* que quisiesen, de manera voluntaria, se apuntasen. Sobre este particular, les dije que podían contar con los que el día en cuestión estuviesen de servicio y que podían asistir y participar de uniforme o en disposición de servicio. Por último, les pedí ayuda para poder contar con un espacio para la organización de los grupos: algún local o equipamiento en su territorio que no fuese una instalación o dependencia policial.

Cuando les pedí a estos mandos policiales que la participación en los grupos de discusión estaba abierta a los *mossos* que estuviesen de servicio el día en que se celebrasen, tuve presentes diversos aspectos. En primer lugar, me pareció que, si imponía la condición de que sólo podían asistir los que estuviesen libres de servicio, era muy probable que no pudiese contar con muchos policías, con los mínimos necesarios para llevar a cabo las sesiones. Supuse que los policías, aunque siempre debían participar de manera voluntaria, estarían más predispuestos a participar en los grupos si lo hacían “a costa” de su jornada laboral, sin que afectase a su tiempo libre o personal. Por otro lado, me pareció que, si la convocatoria se restringía a los que ponían su tiempo libre a disposición de la investigación, es posible que pudiese contar con los más participativos, los más motivados o, quizás, los que quisiesen aprovechar la ocasión para trasladar fuera de la organización sus ideas o visiones –fuesen

las que fuesen—, pero estos no serían tan representativos del conjunto del colectivo como, sencillamente, los que un día cualquiera entran de servicio en una comisaría cualquiera. En este sentido, me pareció más conveniente para la investigación que los policías que participasen en los grupos fuesen los que voluntariamente quisiesen entre los que estaban de servicio. Por ello, algunos lo hicieron de uniforme, para que su participación afectara lo menos posible el servicio al que estaban destinados el día en cuestión. Este detalle —participar de uniforme en el grupo de discusión— podría ser problemático si distorsionase la participación de los policías en los grupos. Sin embargo, se consideró que ir de uniforme venía a ser un elemento más del contexto creado en el grupo: cuando estos policías están de servicio, por lo general están de uniforme, y cuando interactuasen con otros compañeros en el grupo de discusión, el vestir el uniforme no tenía por qué limitar o modular su discurso. Seguramente, participar de uniforme delante de sus mandos tendría una significación radicalmente distinta y ciertamente relevante. Por último, tampoco se consideró que participar de uniforme fuese una imposición del diseño de la investigación o del mando que facilitaba la organización de los grupos, en el sentido que, de algún modo, la aceptación voluntaria de la participación neutralizaba el carácter impositivo de tal circunstancia.

Respecto de los locales que debían acoger los grupos de discusión, pedí que fuesen espacios no policiales, para evitar que el desarrollo de las discusiones pudiese verse condicionado por el hecho de que se celebrasen, por ejemplo, en una sala de reuniones de una comisaría. Quería evitar que las conversaciones pudiesen verse afectadas por el sistema de coerciones y coacciones propio de un centro de trabajo, sometidas a las disciplinas que caracterizan las relaciones laborales en la policía. Finalmente, gracias a las gestiones llevadas a cabo por estos mandos regionales, los grupos tuvieron lugar en dos equipamientos públicos: por un lado, en una sala polivalente del Consell Comarcal de l'Alt Urgell⁸⁹, y en una sala facilitada por el Ayuntamiento de Sant Cugat de Vallès, dentro del mismo edificio consistorial⁹⁰.

Los grupos que se organizaron y sus características son los que se reflejan en la tabla 4.4.

⁸⁹ Passeig de Joan Brudieu, 15, 25700 La Seu d'Urgell, Lleida. www.alturgell.cat

⁹⁰ Plaça de la Vila, 1, 08172 Sant Cugat del Vallès, Barcelona. www.santcugat.cat

4.4.3.3 La dinámica de los grupos de discusión.

Los días de las convocatorias, el 20 y el 27 de febrero, a las 11:00 y a las 16:00 horas (Tabla 5.4), los *mossos* fueron recibidos en los locales previstos por el moderador de los grupos, el Dr. Ignacio González Sánchez. Su participación en los grupos, moderándolos, se justifica doblemente.

Por un lado, porque, tal y como he señalado al hacer referencia a mi posición en el campo de la investigación, mi presencia en los grupos no podría evitar que mi condición de policía y mando de escala superior influyese ostensiblemente en las discusiones: con la colaboración del Dr. González Sánchez en funciones de moderación, digamos que mi *sombra* sobre el trabajo de campo se reduciría notablemente. Por otro lado, el Dr. González es un reconocido experto en materia de metodología de investigación sociológica y en el análisis de datos. En este sentido, con su participación, la investigación se podría beneficiar de sus observaciones y su experiencia.

Tabla 4.4 Grupos de discusión. Características.

Grupo	Región Policial	N Pax	Descripción del GD
G1	RPPO	4	20 de febrero de 2019, 11:00 horas Duración: 01:18:20 Patrulleros 4 hombres; 2 USC, 2 ART Antigüedad superior a los 10 años Tenían que venir dos más, pero al final, por necesidades del servicio, no asisten.
G2	RPPO	4	20 de febrero de 2019; 16:00 horas Duración: 01:25:48 Dependencias 2 hombres (un sargento y un agente, de más de 20 años de servicio); y dos mujeres, de la URPAC y del GAV, de 15 años de antigüedad).
G3	RPMN	6	27 de febrero de 2019; 11:00 horas Duración: 01:52:24 Patrulleros

			4 hombres y dos mujeres; más de 15 años de servicio; patrulleros y FURA
G4	RPMN	6	27 de febrero de 2019; 16:00 horas Duración: 01:39:50 Dependencias 3 hombres y tres mujeres; un cabo y resto agentes, Proximidad, GAV, ORC y Oficina de Suport; desde 8 a 33 años de servicio

Elaboración propia

La participación de los *mossos* en los grupos de discusión no tuvo remuneración alguna, pero se les ofrecía, a su llegada, un pequeño refrigerio –refrescos, café y pastas—.

Antes de empezar la discusión, el moderador explicaba el proyecto de investigación, el sentido de la sesión y la dinámica prevista. En este momento, los participantes leían y firmaban el documento “Consentimiento informado”⁹¹.

Inicialmente, los policías daban información contextual de sí mismos: su categoría, su destino, su antigüedad en el cuerpo. La discusión propiamente dicha empezaba, en todos los casos, con el planteamiento de la misma pregunta por parte del conductor: “Se dice que los policías son desconfiados, ¿qué tenéis que decir al respecto?”

Las discusiones tuvieron una duración de entre 1:18 horas (Grupo RPPO Patrulleros) y 1:52 horas (Grupo RPMN Patrulleros) minutos. En total, durante las 4 sesiones se grabaron un total de 6,25 horas de discusiones (6:16:22). Fueron grabadas con dos grabadoras y, luego, transcritas íntegramente. Los archivos de audio con las grabaciones de los grupos me fueron enviadas por el moderador de los grupos y, actualmente, las guardo en diversos dispositivos de mi propiedad⁹².

⁹¹ Anexo. A3 Consentimiento informado para la participación en los grupos de discusión.

⁹² Anexo. A4 Transcripción de los grupos de discusión (en dispositivo de memoria).

4.5 El análisis de los datos

El análisis de los discursos registrados se ha llevado a cabo a tres niveles. En primer lugar, a nivel temático, identificando y agrupando categorías relacionadas con los ejes siguientes: la autoimagen que los policías tienen de sí mismos y la imagen que tienen de la ciudadanía a propósito de la confianza; la expresión de la (des)confianza policial en la ciudadanía, es decir, cómo se expresan los diferentes niveles de confianza en relación con la estructura social; finalmente, la explicación de la (des)confianza.

Un segundo nivel de análisis se refiere a los elementos que reflejan el modelo estándar de cultura policial, es decir a la identificación y la clasificación de estos elementos: cuándo y cómo aparecen en la explicación policial de la (des)confianza respecto de la ciudadanía.

Finalmente, un tercer nivel de análisis, se centra en las contradicciones y las justificaciones que los policías muestran en su discurso a propósito del objeto de estudio.

De acuerdo con lo apuntado en el apartado anterior⁹³, este análisis no parte de códigos preconcebidos, sino que deja que éstos emerjan “directamente” de los datos que ofrece el discurso registrado (Linneberg y Korsgaard, 2019). Así, los códigos son establecidos con etiquetas que responden, mayoritariamente, a frase y términos que los policías usan en su discusión sobre la (des)confianza. Los títulos de los diferentes subapartados de los tres capítulos siguientes, dedicados a los resultados del análisis del discurso policial, responden a estas etiquetas.

Para esta investigación, el lenguaje no se concibe como un instrumento transparente, con una función estrictamente referencial o denotativa, que no contiene nada que no esté en su texto –lo manifiesto—. Por el contrario, se concibe como dialógico (no meramente lógico) y conativo o práctico (con las palabras se *hacen* cosas), lo que obliga a tener siempre en cuenta tanto su texto como su contexto, es decir, sus condiciones de enunciación. Además,

⁹³ 4.4.1 El método: enfoque cualitativo y análisis del discurso.

en esta concepción del lenguaje, el sentido no es siempre evidente, pues la polisemia, las metáforas y otros usos lingüísticos hacen que el texto esté siempre atravesado por elementos ocultos (latentes) del discurso, lo que confiere al lenguaje su característica función connotativa.

En relación con la significación de las acciones sociales, se considera que los individuos no son “dueños” exclusivos del sentido de lo que dicen y lo expresan conscientemente a través del lenguaje. En este sentido, el análisis de los datos no puede limitarse a ver qué nos dicen sobre la (des)confianza policial. En otros términos, no podemos llegar al sentido de sus acciones pidiéndoles que nos cuenten lo que saben sobre un tema u otro, como si el sentido fuese individual, consciente y preexistente a la comunicación (IOE, 2010). Para esta Tesis, el lenguaje tiene constricciones no lingüísticas que tienen que ver con las ideologías sociales, de ahí que el sentido no resida únicamente en la conciencia individual. Este sentido se construye socialmente, de ahí que no siempre sea evidente para los sujetos. Los llamados “imaginarios sociales” operan como límites para las estructuras categoriales de las conciencias individuales (Alonso, 1998: 95).

Desde estos presupuestos, el análisis del material obtenido en los grupos de discusión pretende ir más allá del mero análisis de las opiniones, de las verbalizaciones socialmente codificadas y cuantificables, de los juicios conscientes explícitos, para llegar a las actitudes y los discursos ideológicos (Ortí, 1989). A las actitudes, en tanto que pautas más o menos estables de conductas reflejadas por los comportamientos y opiniones; en este caso, se espera que el análisis permita una elaboración teórico-empírica de tipologías. Y a los discursos ideológicos, en tanto que modelos subyacentes que estructuran y dan sentido a los niveles de manifestaciones verbales anteriores; en este caso, el análisis de los materiales proporcionados por el grupo de discusión permitirá hacer una interpretación y una explicación teórica de los signos simbólicos, no cuantificables.

En definitiva, lo que se busca es: a) delinear grandes líneas motivacionales en los discursos; b) identificar las fracciones discursivas más relevantes, con sus coherencias y sus diferencias, para señalar las interacciones, los solapamientos y las contradicciones entre ellas en el campo discursivo policial; y c) hacer interpretaciones contextuales para explicar las diferencias discursivas desde las relaciones sociales que existen en el contexto histórico

concreto de los policías que participan en los grupos de discusión.

Siguiendo a Alonso, el ejercicio que se propone es, antes que una “técnica objetivo-explicativa”, una “práctica relacional reflexiva” (Alonso, 1998: 126-127). Los discursos no son expresiones vertidas en los grupos como datos en sí mismos, no son texto que habla por sí mismo, que sólo pide ser leído. El análisis que se propone es un ejercicio de interpretación, de comprensión de las características de los discursos (ideologías) poniéndolos en relación con los contextos en los que se producen. Es, pues, un ejercicio que se basa en el reconocimiento de la importancia de la realidad social de los grupos.

Los discursos expresan posiciones sociales y, por ello, se espera que el texto de las transcripciones sean registros de procesos dinámicos; “el sentido explícito es un camino, una mediación, hacia el establecimiento del sentido socialmente construido, sólo alcanzable a través del análisis interpretativo” (IOE, 2010: 85).

Lo que se pretende, en fin, es trascender el nivel estrictamente textual –semántica del discurso— y situar el análisis en el nivel contextual interpretativo, un nivel que podemos definir como propiamente sociológico (IOE, 2010). Comprender el sentido y las implicaciones de los discursos como prácticas sociales concretas. Reconstruir su sentido oculto, pasando de la literalidad del texto a la interpretación post-textual, “del síntoma al sistema” (IOE, 2010: 91). Situarnos en un nivel de análisis que nos permita acceder a contradicciones no evidentes entre los discursos sociales; contradicciones que responden a conflictos de naturaleza estructural y, en última instancia, apuntan a pautas de dominación y resistencia en la sociedad (Ortí, 1989). En este sentido, el trabajo en los grupos de discusión que sustenta esta investigación se sitúa en las antípodas de la concepción positivista, según la cual los discursos pueden ser analizados mediante programas informáticos de manera suficiente.

A continuación, en los tres capítulos siguientes, se muestran los resultados de este análisis del discurso policial sobre la (des)confianza policial en la ciudadanía.

Capítulo 5

La imagen que los policías tienen de sí mismos y de la ciudadanía

En este capítulo se presentan los elementos que articulan el discurso policial sobre la (des)confianza en relación con dos conceptos. Por un lado, con la imagen que tienen los policías de sí mismos. Por otro, con la imagen que tienen los policías de la ciudadanía. ¿Hasta qué punto se consideran (des)confiados? ¿Hasta qué punto consideran la ciudadanía como digna de la confianza?

5.1 La autoimagen de los policías

En este apartado se exponen los resultados del análisis de los grupos de discusión relativos a la imagen que los policías tienen de sí mismos. Como veremos a continuación, dicho análisis pone de manifiesto que los *mossos* se reconocen más desconfiados que el resto de la ciudadanía. Así, creen que su desconfianza es distintiva, más acusada que en el resto de la ciudadanía; que responde inevitablemente a la naturaleza de su profesión, caracterizada en el discurso policial por su permanente exposición a diferentes amenazas. Se reconocen

desconfiados y reconocen que su desconfianza debe ser de alguna manera ocultada a la ciudadanía.

5.1.1 La desconfianza policial y la desconfianza generalizada. Los policías son desconfiados, como el resto de la población.

Los policías se reconocen desconfiados por su trabajo, pero no únicamente por su trabajo. Vivir en sociedad, ir “asumiendo” la sociedad a medida que se vive en ella, les hace ser cada vez más desconfiados. En otras palabras, se reconocen tan desconfiados como sus conciudadanos.

d) jo estaria bastant en la línia dels companys, de que potser sí que amb els anys, no només per la tasca policial, sinó que tots ens hem fet grans i vas assumint més coses de la societat en la que vius i de la vida en general, i moltes coses que abans actuaves o tenies més confiança o més bona fe per usar una altra paraula, potser la vas deixant aquesta bona fe i et vas tornant més ... (RPPO, PAT, p1)⁹⁴.

De acuerdo con las narrativas analizadas, los policías, como personas que son, son desconfiadas. La ciudadanía es desconfiada, tiende *naturalmente* a desconfiar de lo que desconoce; a pensar que lo que no conoce es “malo”, y los policías son un reflejo de la ciudadanía.

Penso que les persones, en general, som així⁹⁵. Sempre tendim a pensar el pitjor, ui, ha passat algo, o m'han dit una cosa dolenta, miri, truquen de l'hospital, què ha passat, també, no? Li canviem l'hora del metge... però sempre tenim la tendència a desconfiar d'allò que desconeixem. És més fàcil pensar que allò és dolent que pensar que no és dolent, no? [...] ... si algú l'ha parlat bé o si ha tingut un contacte previ positiu o... marca molt si hi ha desconfiança o no, però si hi ha desconfiança és perquè el gènere humà, en el fons, ho és, no? Davant del desconegut, si has d'anar a Hisenda, pues no sé com et tractaran, però per telèfon no són gaire simpàtics (...) home, pot haver-hi una sorpresa, no? (RPPO, DEP, p. 3).

Desde esta perspectiva, los policías son como el conjunto de la población, desconfiados. Dicen tener los mismos estereotipos que las personas que no son policías. La desconfianza

⁹⁴ Esta notación quiere decir que el fragmento pertenece al grupo de discusión de patrulleros de la Región Policial Metropolitana Norte y que está en la página 1 de su transcripción.

⁹⁵ Con la cursiva se destacan frases o expresiones que, desde el punto de vista del tema que se trata, se consideran especialmente significativas en el fragmento.

se basa en estos estereotipos compartidos, en atribuir determinados comportamientos percibidos como amenaza a determinados tipos de personas, por el hecho de pertenecer de determinados grupos sociales.

d) bé, però aquests prejudicis no els tens a la policia... tothom. Al carrer, quan veuen una persona mal vestida intenten o dissimular o mirar..., o canviar de vorera o no passar per davant, siguem realistes.

c) som un reflex de...vull dir no som de la societat? som de la societat i també tenim estereotips, totalment (RPPO, DEP, p. 23).

Los policías aseguran ser conscientes de que los estereotipos no siempre se confirman con la experiencia, que las personas y su comportamiento no siempre responden a los rasgos del estereotipo, pero asumen que su interacción con la ciudadanía, sus intervenciones, están mediados por dichos estereotipos. En el discurso policial, el prejuicio aparece como inevitable (“formamos parte de la sociedad...”), lo que remite a la idea de que los policías no pueden comportarse de otra manera, no pueden desprenderse de los estereotipos, no pueden no desconfiar.

c) Perquè és una dona, ve mig plorosa, violència de gènere. I llavors diu es que me tengo que hacer el DNI y me han dicho que tengo que hacer una denuncia de pérdida, i dius pues no és per a l'Anna. *Vull dir, l'estereotip es dona; que entra, plorosa, mira... intentem encasellem a la gent... mira, traje y corbata, pues debe ser banquero, o abogado... pues no lo es. O va hecho unos zorros, pues no, pues tiene más dinero que tots nosaltres junts, pero viene del huerto. Tot això no ens ho plantejem però ho fem, ho fem, no, perquè, bé, perquè jo què sé, perquè formem part de la societat i imanta a tothom, després, realment, et fas el plantejament de dir, uí que mal, no, he dit que era per a l(...) i no... joder, ya me vale* (RPPO, DEP, p. 24).

Los prejuicios llevan a los policías a adoptar un “margen de error”, una cierta distancia, la desconfianza. Los prejuicios les llevan a ir siempre en alerta, “con la escopeta cargada”, es decir, dispuesta para abrir fuego.

d) analizarás, y una vez analices..., que es lo que decimos, *tú llegas siempre con los prejuicios, siempre vas con la escopeta cargada*, y cuando llegas allí, analizas, y bueno, este es bueno, este es malo, este es bueno, este es malo...

c) no, yo veo que lo que ella dice *es que es inevitable tener prejuicios y somos seres humanos, somos personas...* eso es inevitable a todo, a todos los niveles, el hecho es *dejar ese margen de error. Tú, por norma general, no vas con los prejuicios, pero sí, hay un margen, hay un margen que influye* (RPMN, PAT, p. 44-45).

Pero, como en el conjunto de la sociedad, en la policía hay de todo, policías confiados y policías desconfiados. Desde el punto de vista de los agentes, el colectivo no es un bloque homogéneo. En la policía hay, como veremos más adelante, diversidad en las predisposiciones.

b) *yo también creo que depende mucho de donde estás y también creo que es muy importante en un colectivo como el nuestro, que somos gente de muy diferentes maneras de ser, hay gente más confiada, hay gente menos confiada, hay compañeros que se fían de todo y hay compañeros que desconfían de todo el mundo, y a veces depende de dónde de estás, de, como dice el compañero, del servicio donde vas..., es relativo.* (RPMN, PAT, p. 1-2)

5.1.2 Los policías son desconfiados, aunque más que la población en general.

Los policías desconfían de la ciudadanía, pero aseguran que su trabajo no depende de la confianza o la desconfianza. Hacen lo que tienen que hacer. Cínicamente, se limitan a aplicar los protocolos que “aseguran” según qué trámites, como el de recoger una denuncia a una persona que puede no estar diciendo la verdad. “Aceptan pulpo”. Su trabajo no depende de la confianza en esa persona, pero toman las precauciones necesarias, porque no se la creen.

b) *una cosa, jo crec, eh no sé, potser m'equivoco, no afecta a la nostra feina, si confiem o desconfiem, és igual, tu tens uns mínims i t'entra una persona a la comissaria a denunciar uns fets i és igual si confies o no, la seuràs allà, li agafaràs..., si no te la creus, perquè, li dius, vostè, si fa una denúncia falsa és l'article 464 del CP i ja està, l'informes, no, no, que jo vull denunciar que aquella persona... i arriba un moment que ja t'és igual, no et condicionarà la teva feina, no ha de condicionar la teva feina, tu prens les teves precaucions a nivell de la teva seguretat, personal i legal, i a partir d'allà, pues no me'l crec, però acceptamos pulpo* (RPPO, PAT, p. 26).

Los policías se reconocen desconfiados, aunque la experiencia les diga que, a veces, no tienen motivos para serlo, que la gente es “tan normal” (el normal es digno de confianza). Asumen que, en sus intervenciones, siempre parten de una desconfianza inicial. En la intervención, el ciudadano ha de demostrar que es digno de confianza.

a)... bé, però és un exemple que ens passa sovint, *tu el pares [control d'alcoholèmia], el veus normal, i et diu: és que ja veurà que no puc i dius ostres, i no porta el paper del metge, però al final és veritat, o sigui... i hi ha hagut algun cas que l'hem denunciat, eh, dubtant hem dit, ostres,*

pues negativa [a sotmetre's a la prova d'alcoholèmia] i després ha vingut i no, no, és que tenia això i dius, ostres, pues és veritat i tu, en un primer moment, deies, pues aquest tio me l'esta fotent, és que no vol bufar perquè no li surt de... dels pebrots i veus que pu, pu, pu, i veus que no... que el tio, ben normal, bé, de vegades hi ha prejudicis també nostres que dius...

d) Bé, *perquè entres amb una desconfiança directe... una desconfiança inicial sempre hi és...* (RPPO, DEP, p. 22-23).

De entrada, el policia desconfia: el ciudadano debe demostrar que se puede confiar en él.

b) si tu paras una furgoneta y le ves cable, *tú, primero, desconfías y después hablas con el señor y le dices, caballero, ¿para dónde va? ah, pues trabajo aquí, trabajo allá, voy con Telefónica, no sé qué, haces las comprobaciones y coge y se va, pero lo primero que haces... coño, ¿qué hace este tio con cable?* (RPMN, PAT, p. 24).

Los policías funcionan así, desconfiando de entrada, para después modular su comportamiento, la manera en que tratan al ciudadano, en función de lo que vaya pasando. Pero parten, como reconocen, del prejuicio.

c) Jo no estic desconfiant cada vegada més, i això és tan... el primer moment i després ja veig, si se'm desmunta el meu prejudici o no, jo no he canviat la meva manera... (RPPO, DEP, p. 25).

Reconocen que no son conscientes de su desconfianza hacia la ciudadanía, pero sí, son desconfiados. En realidad, ni se plantean la desconfianza en su relación con los otros. Ellos no le ponen nombre (“tú le pones nombre”) o lo llaman de otra manera. No son conscientes porque tienen interiorizada esta manera de funcionar. Desde su punto de vista, no se puede llegar a los servicios “con el lirio en la mano”. Confiar es “ir con el lirio en la mano”, como los santos o las vírgenes: sin dobleces, sin maldad, con candidez. No pueden ir así porque, desde su perspectiva, no saben lo que se encontrarán y “les va mucho” ...

Conductor: *¿Diríais que, en general, es mejor ir con un poco de desconfianza de entrada?*

c) *sí, per descomptat, sempre hi ha temps de baixar...*

a) amb educació i tot correcte però... *és que ens va molt. Quan vas a un requeriment has de pensar en la teva integritat física, perquè és que no saps el que et trobaràs.*

d) de totes maneres, *tu li poses nom, però jo penso que tots ho tenim com molt integrat, la desconfiança, no, ... és que jo no m'ho plantejo que sóc desconfiada, tu ara ens ho dius i penso,*

pues sí (c, pues sí), la veritat, però *és alguna cosa que tinc tan interioritzada, que desconfio, que és com... és així, jo arribo a un servei i ... no arribes només amb el lliiri...* (RPPO, DEP, p. 28).

Los policías no son conscientes de que desconfían. En este sentido, piensan la desconfianza como un rasgo de su carácter. Los policías actúan desconfiadamente siguiendo un “protocolo no escrito”.

b) Llavors, aquest, aquest... *ningú de nosaltres pensa que desconfia, no, és que pertany al meu tarannà. Hi ha un protocol, que de vegades no està escrit, però actuem així...* (RPMN, DEP, p. 6).

Admiten que, aunque hay grados, todos los policías son desconfiados.

c) *jo crec que tu ets més o menys desconfiada, però jo penso que la desconfiança és bastant... generalitzada* (RPPO, DEP p. 32).

A pesar de que algunos de los participantes en los grupos de discusión lo ponen en cuestión, lo cierto es que, en los discursos de la mayoría, se pone de manifiesto que la desconfianza policial existe. Al menos, o entre otras cosas, porque algunos policías –los menos— expresan incomodidad con los comportamientos desconfiados de sus compañeros. Estos policías denuncian que los policías hacen preguntas absurdas, que no se entienden, porque no confían en la persona con la que intervienen; buscan “tres pies al gato”.

a) *o sea que tú, cuando abres la furgoneta y ves que va hasta arriba de cobre, dices... pues yo digo, coño, pero esto de dónde ha salido, ¿no sabes?, no sé...*

e) *pero yo no digo, ah, y me quedo callado. Es que hay compañeros que hacen tantas preguntas absurdas, tantas, tantas preguntas absurdas, que yo pienso ¿adónde quiere llegar este compañero con este tipo de preguntas?* (RPMN, PAT, p. 23-24).

El policía está siempre alerta, siempre pendiente, “chafardeando”, buscando amenazas y signos de peligro, aunque, en Cataluña, los policías creen que no están como los policías en el País Vasco, bajo la amenaza de ETA. Allí la desconfianza era máxima y llegaba a

condicionar las relaciones más estrechas (entre hermanos), pero también aquí los policías son desconfiados porque la desconfianza es un rasgo “innato” en los policías.

a) a mi m'han dit moltes vegades, per què estàs mirant? *Perquè sóc un xafarder i m'agrada mirar-ho tot [...]. no, aviam, desconfiar... penso jo que no estem, aquí a Catalunya, no estem en situacions com altres països colindants com el País Basc que... que els policies, realment, no poden arribar a confiar en ningú perquè el seu propi germà pertany a un grup, m'entens? Llavors, nosaltres, aquí hem estat bastant... o estem *no és una desconfiança que ens provoqui una llaga a l'estómac de pensar que et poden fer un mal o una cosa que... però són coses innates en nosaltres, vull dir en la nostra professió, igual que ens fixem en coses que la gent no s'hi fixa, doncs tenim una mica de recel, de no fiar-nos de, de... de moviments, de formes d'actuar, de coses. I arribar a confiar nosaltres en la ciutadania, ens ho hem de treballar. Per dir, ei, en l'home aquest, sí que confio, és una persona que m'ha donat proves de que... m'entens? Però a la ciutadania, en general, no podem conèixer a tothom. I per molt que estiguis agafant uns fets que l'han passat i tot, és la seva versió. Tu pots estar amb una persona que ja fa anys que li fas un seguiment, que té una problemàtica en concret, i cada dos per tres aquesta problemàtica té una punta i te la ve a explicar, tu confies en que... perquè li veus alguna cosa, li veus una temença, li veus un no sé què... però hauràs d'enviar algú a comprovar...* (RPMN, DEP, p. 5).*

El policía se siente en desventaja ante la Ley respecto del ciudadano. En la cita que viene a continuación, este sentimiento se expresa en la percepción policial de que “ellos”, la ciudadanía”, explicando “milongas”, tienen derecho a “salir airosos”, mientras que el policía está en una posición subordinada o, cuando menos, pasiva —“tapando la salida”— lo que le impide ser más eficaz.

a) A mi, m'he trobat amb dos perfils de gent, *hi ha gent freda, calculadora, meticulosa, que no dubten... hola, bona tarda, què, com va el servei i escolta... i és un psicòpata, parlant malament, i resulta que és el que acaba de fotre el pal, jo m'he trobat entrar en un casa i trobar-me un tio de cara i dir-me tu on vas, això és casa meva... i m'ho diu a mi, i era el lladre. Sí, molt bé, disculpi les molèsties, però m'haurà de demostrar que vostè és el propietari, perquè no serà la primera vegada que, escolta, que sóc jo, no, no, a mi... si ets tu, escolta, cap problema, ara les mans que jo les vegi... s'escagarrina, quan li dones quatre ordres i tal... i hi ha gent molt freda, molt calculadora, molt meticulosa, ... i resulta que t'està explicant una milonga, perquè ells tenen el dret de sortir-se'n airosos i tu estàs allà... tapant la sortida...* (RPMN, DEP, p.6).

Los policías no confían en la ciudadanía, independientemente de lo que la ciudadanía crea sobre la policía: que confíe o no en la policía. Es decir, se trata de una disposición funcional que, en cierta manera, podríamos calificar como autónoma. Desde la perspectiva policial, la confianza no es bidireccional, pues no parece plausible que mayores niveles de confianza ciudadana en la policía puedan contribuir a que los policías confíen más en la ciudadanía.

a) ... *no crec que ells pensin que nosaltres ens hem cregut tota la seva problemàtica, no és un cas com el vostre (GAV), que els feu un seguiment i diuen ostres, confia em mi, perquè m'està ajudant, m'està portant a terme..., m'està trucant cada dos per tres, quan la truco la trobo i, si no, tinc una altra via de comunicació perquè a lo millor no només l'ha donat el telèfon de comissaria... depèn del cas, però una cosa és que hi hagi algú de la ciutadania que es pensa jo confio en ells, perquè, realment, el que ho ha de reportar, que sóc jo, no, sincerament, no...* (RPMN, DEP, p. 9).

En los grupos de discusión, algunos policías manifiestan que “intentan” confiar, luego se esfuerzan conscientemente en ello. Que lo intenten, denota discursivamente que la desconfianza es una predisposición *natural* en el trabajo policial; el intento responde a la necesidad de vencer una predisposición previa, anterior a la experiencia de la relación. En este sentido, los policías aseguran que intentan confiar, aunque siempre “hay tiempo” para desconfiar. Lo intentan, pero luego, después de hablar con las personas con las que intervienen, “ya veremos”, ya van viendo... En definitiva, no dejan en suspenso lo que no saben de las personas y contemplan la posibilidad de que, en sus intervenciones, las cosas, el comportamiento de esas personas, no vayan como ellos quieren o esperan que vayan. Quieren confiar, pero no pueden.

b) jo, personalment, *intento sempre confiar* en el ciutadà que no desconfiar, ja després tindrè temps per desconfiar, perquè jo, personalment, el que no faré és el primer dia desconfiar, sinó parlaré amb ell, parlaré amb l'altra part i després veure, hòstia, doncs sí, me l'ha fotut o no. Jo, personalment, *intento sempre confiar* amb el ciutadà, encara que sigui un “calandrac”, però que, a vegades, prejudgem la gent ja no només pel que deia ell, pel físic, o per la forma, o no sé què, encara que sigui qui sigui intento confiar, ja després ja veurem. (RPPO, PAT, p. 3)

d) jo igual que ell, jo primer escolto i després ja, segons el que digui pues... ja miro de com actuar; igual sí (...) ja hi haurà temps de desconfiar. (RPPO, PAT, p. 3).

5.1.3 Los policías consideran que la desconfianza es funcional, pero deben evitar que se note.

Los policías desconfían, pero consideran que la ciudadanía no debe notarlo. Por una razón instrumental, entienden que deben evitar mostrar desconfianza hacia la ciudadanía porque, teóricamente, formalmente, están de su lado.

En este sentido, si los policías manifiestan que deben procurar no expresar desconfianza, no mostrarse desconfiados, reconocen implícitamente que la desconfianza es disfuncional en la

relación con la ciudadanía. En otros términos, aunque se necesite en el desarrollo del trabajo policial, hay un reconocimiento implícito por parte de los agentes de la conveniencia de encubrirlo. Esto implica que, para los policías, la confianza tiene una naturaleza bidireccional; que la desconfianza genera desconfianza; que una relación basada en desconfianza o determinada por ella no permite el cumplimiento de la primera misión policial, la garantía de los derechos y libertades ciudadanas.

Conductor: ho preguntaré d'una altra manera, hem parlat de la desconfiança però imagino que també hi ha una part important de confiança en la gent, oi?

--a) sí, sí.

--b) bé, sí, jo crec que *la gent ha de veure que nosaltres confiem amb ells, que no vegin que desconfiem*. Pel ciutadà nosaltres som..., garantim els seus drets, les seves llibertats, *si ja veuen que en funció de com...* pel fet de la seva aparença, o del que opini o del que ens expliqui, poder ens explica una història, la més inversemblant de... que després podrà ser veritat o no, però jo crec que sí, que ens han de veure que no desconfiem d'ells, saps, que dubtem de la seva paraula.

--b) Jo estic d'acord amb això.

--c) Sí, és que és això, de fet, *quan fem la nostra feina, sense donar-nos-en compte, llavors estem intentant fer això també, no?, estem intentant donar també confiança a la gent que tenim, no, no, aquesta desconfiança, aquesta precaució que dèiem abans que tenim, ja no intentes transmetre mai ni molt menys, tu també ja vas amb una confiança que tot estigui correcte i tot vagi bé, no, jo ho veig així.* (RPPO, PAT, p. 9).

El trabajo policial genera “vínculos” con la ciudadanía, incluso con personas que viven en “barrios duros”, debido a que se centra en un número relativamente reducido de personas y a que los agentes interactúan “prácticamente cada día con los mismos”. Sin embargo, a pesar de ello, los policías “mantienen distancias”, es decir un margen que les permita reaccionar ante eventuales agresiones o conductas que puedan suponer una amenaza, en cualquier sentido.

e) eso también, yo pienso que va en la persona porque yo después de estar 7 años en el Raval, *barrio duro, de interactuar prácticamente cada día con los mismos*, yo he ido a pasear con mi mujer y me he parado a hablar con gente que he detenido el día anterior, y gente que nos venía directamente, *muchos nos conocían por los nombres y te decían, mírame a ver si tengo algo, mírame que igual estoy en busca, échame un cable con esto... al final, te genera como... como un vínculo...* (RPMN, PAT, p. 10).

Por otra parte, el discurso policial distingue entre servicios que son vistos como más distantes por los policías y servicios que se dedican a trabajar para evitar la desconfianza que dichos servicios generan. Es decir que, organizativamente, se reconoce la desconfianza que la policía genera, su carácter contraproducente, y se ponen en marcha líneas de trabajo para contrarrestar esta realidad.

c) Vull dir, penso que és una mica, ja no amb la policia sinó amb serveis potser més... que es veuen com més distants, o aparentment ho són, o acaben sent-ho a la realitat, i hi ha serveis molt especialitzats, que treballen precisament perquè no hi hagi aquesta desconfiança, o per ser propers (RPPO, DEP, p. 3).

Este agente, que trabaja en dependencias policiales, se está refiriendo al trabajo policial de proximidad, centrado en las relaciones con la ciudadanía, cuyo cometido es, entre otros, mantener canales de comunicación efectivos con diferentes sectores de la comunidad para conseguir la mejor predisposición en ellos respecto del trabajo policial, para conseguir su reconocimiento y su colaboración.

Resumiendo, los agentes se reconocen desconfiados, más desconfiados que la ciudadanía considerada en su conjunto, porque comparten con ella una serie de prejuicios relativos a determinadas personas. Para ellos, la desconfianza es funcional al trabajo policial, es necesaria para cumplir con sus objetivos, aunque no vaya bien para la relación con la ciudadanía, por lo que se ven obligados a simular la desconfianza hacia ella.

5.2 La desconfianza y la naturaleza del trabajo policial: la desconfianza como “fatalidad”

En el discurso policial, la explicación de la desconfianza hacia la ciudadanía se basa en la experiencia del trabajo en las calles. Según los *mossos*, la desconfianza es el resultado “lógico” de dicha experiencia. Para los policías, su trabajo consiste, precisamente, en desconfiar y, en este sentido, no pueden dejar de desconfiar, evitar mostrarse desconfiados.

Como veremos en los subapartados siguientes, la desconfianza policial se muestra como inevitable. Desde la perspectiva policial, la experiencia de un trabajo que expresa una misión incomprendida por la ciudadanía, que supone una permanente exposición a la imprevisibilidad y al peligro, aboca irremisiblemente a los agentes a la desconfianza.

5.2.1 La experiencia como resultado de la experiencia.

El policía es un trabajador acostumbrado a que lo quieran engañar y, desde este convencimiento expresado en diferentes grupos de discusión, la experiencia justifica la desconfianza. El trabajo lo hace desconfiado, la desconfianza le hace resolver “mejor” las situaciones que se encuentra habitualmente en su trabajo.

b) ... *Quan ja te l'han donat 40 vegades dius... me l'estàs colant.* Vas sempre sense cinturó i ara dius que vas aquí a... (RPPO, PAT, p. 1).

El policía intenta confiar, pero su trabajo demuestra que hay que desconfiar, que hay que seguir las intuiciones y los prejuicios. Desde la perspectiva policial, estos no son juicios previos o al margen de la experiencia, sino que es, precisamente, la experiencia, la estadística, la que le muestra que hay que desconfiar.

b) jo, personalment, intento sempre confiar en el ciutadà que no desconfiar, ja després tindrè temps per desconfiar, perquè jo, personalment, el que no faré és el primer dia desconfiar sinó parlaré amb ell, parlaré amb l'altra part i després veure, hòstia, doncs sí, me l'ha fotut o no. Jo, personalment, intento sempre confiar amb el ciutadà, encara que sigui un “calandracà”, però que a vegades prejudgem la gent ja no només pel que deia ell, pel físic, o per la forma, o no sé què, encara que sigui qui sigui intento confiar, ja després ja veurem (RPPO, PAT, p. 3).

d) jo igual que ell, jo primer escolto i després ja, segons el que digui pues... ja miro de com actuar; igual sí (...) ja hi haurà temps de desconfiar (RPPO, PAT, p. 3).

b) però, *estadísticament*, què us heu trobat més? Realment el que, la primera intuïció, impressió vostra que us ha portat a una actuació, us heu equivocat gaire o al final l'heu endevinat? *Jo, personalment, la primera intuïció l'he endevinat, això no vol dir que mai m'he equivocat, de vegades me he equivocat* (RPPO, PAT, p. 4).

Para los policías, la experiencia justifica los prejuicios y la desconfianza. Desde su punto de vista, los prejuicios no son “cosa suya”, no son una construcción que configura determinadas

personas y grupos sociales de una manera u otra, es que “la gente es así”, tal cual la piensan. No son prejuicios, es “estadística”.

b) *influye si nuestra experiencia... no por las personas en sí, sino si nuestra experiencia nos dice que, en ese parque, normalmente, todos los grupos de sudamericanos están consumiendo sustancias, entonces tú vas con prejuicios y cuando vas a ese parque, si hay un chavalito que es sudamericano y por desgracia no consume, tú vas a tener... ¿rectificarás?* (RPMN, PAT, p. 44-45).

5.2.2 La desconfianza *inevitable*. El trabajo policial consiste en desconfiar.

Según los policías, su trabajo consiste, esencialmente, en desconfiar.

Conductor: es una tontería, a lo mejor, lo que estoy pensando, pero te llaman de alguien que ha robado, no, y está el tipo ahí, es una tontería porque, como dicen, en las películas el malo siempre tiene una cicatriz, yo no sé si es lo mismo si cuando llegas y te encuentras el percal y el tío tiene una cicatriz o el tío tiene un polaco de Ralph Laurent, por ejemplo. Ya, la actitud es medio diferente ¿o no? Digo esto como llevar el pelo teñido o...

d) ¿que te crees prejuicios?

e) *lo que pasa es que son prejuicios y no es confianza, y nosotros, prejuicios no tenemos que tener, o por lo menos es la teoría.*

Conductor: yo tengo prejuicios, no tenemos que tenerlos, pero tenemos...

f) pero eso de tu llegar y decir lleva un polo de Ralph Lauren, pues no...

a) hombre, si vas a un servicio que ya sabes que es un robo, te da igual uno que el otro.

d) es que, claro, el hecho de los prejuicios, *sí que por desgracia tenemos muchos prejuicios, pero a veces son un poco justificados, porque por la experiencia que nos vamos encontrando...* tú llegas a un robo con fuerza y... tienes que analizar siempre, tienes que analizar, tú puedes llegar y te encuentras un tío que sale con unos alicates y con un *tornavís* o, por ejemplo, encontramos unos tíos con unas mochilas y salían de unas casas, y abrimos y tienen unos *tornavises* y... hostia, acabas de pegar algo, entonces ya, ya, sabes que..., que no puedes confiar en esa persona. Que luego te puedes encontrar que no, que es el fontanero que acaba de venir a arreglar eso, pero ya la marcas, desde el principio.

--b) yo creo que *nuestro trabajo es desconfiar*. Creo que (risas...) (RPMN, PAT, p. 23).

Porque, si no toma precauciones, el policía tendrá, antes o después, problemas.

a) ja ho faràs, sense adonar-te'n... uns ho faran d'una manera, altres ho faran d'altra, uns faran ... però no hi haurà ningú que no faci res, perquè aquest algú que no faci res té... *la persona més*

sortosa del món, perquè encara que porti poc temps treballant de policia, és raro que no hagi passat un ensurt... Ja siguis de Transit, ja siguis de... (RPMN, DEP, p. 16).

Desde la perspectiva policial, se debe desconfiar. Y desconfiar no es, según los *mossos*, “ir contra nadie”, lo cual es un reconocimiento implícito de la negatividad de la actitud desconfiada. Es una función pública: sencillamente, alguien debe hacerlo, alguien debe hacer según qué comprobaciones y “la gente debe entenderlo”. Es decir, en la práctica, la gente no entiende que la policía desconfíe, que su trabajo consista en eso.

b) De totes maneres, si nosaltres desconfiem... que hàgim de fer les comprovacions està clar, es tracta d'un servei públic, nosaltres som un servei públic, i el fet de fer l'alcoholèmia o un escorcoll, estem treballant per a la societat, no estem treballant en contra d'aquella persona concreta. L'altre dia es va treure de la carretera un home amb un 0'70 d'alcoholèmia amb el seu fill assegut al darrera, va sortir a les notícies de Sant Feliu o no sé on, i el policia ho va dir, diu les 8 hores que portem de servei queden compensades només per haver tret aquest home de la carretera. Clar, des del punt de vista..., el fet de dir-li a una persona si has begut i posar-li l'alcoholímetre és que no et refies que diu no, no, si jo no he begut, jo m'ho crec, però, però... ho fa, i es que aquí hi ha la prova, no?, o el dius, no, portes alguna cosa a la butxaca? no, no porto res, d'acord, m'ho crec, però si vull fer la meva feina, t'he d'escorcollar i això és el que la gent ha d'entendre de la policia, que per molt que t'estiguis mirant una cosa, ho hem de comprovar, perquè es lògic. (RPPO, PAT, p. 10).

Como muestra esta cita, muchas actuaciones policiales, como pedirle a una persona que conduce un vehículo que se someta a la prueba de alcoholemia o que se identifique y permita que les practique un registro, tienen su base en la desconfianza, en no dar validez a lo que la persona en cuestión manifiesta sobre su estado psicofísico, sobre su identidad o sobre lo que lleva o no lleva consigo. Mediante procedimientos formalmente establecidos, debe hacer sus comprobaciones y, en su caso, confirmar lo que la persona dice. Aunque el policía confíe, o quiera confiar, debe hacer su trabajo, que le obliga a no creerse a nadie. “La confianza, al fin y al cabo...”.

c) és com si pares un cotxe i et diu que té assegurança, i tu li dius, y cómo lo sé yo (en castellà), tu passes la placa de matrícula i et diu el de Sala [de comandament], no té assegurança, i l'home et diu que le juro y le perjuro que yo tengo assegurança, però tu l'has de denunciar i després, al dia següent, es presenta a comissaria, o a la tarda, amb el rebut, i tu dius, hostia, pues tenía razón, però tu fas el que has de fer, tu l'has de denunciar, perquè no et presenta el rebut. Es el que diu ell, la confiança, al cap i a la fi... (RPPO, PAT, p. 26).

El policía tiene que desconfiar para hacer bien su trabajo. Desconfiar para hacer las cosas bien, porque sabe “seguro” que la persona con la que interactúa —en este caso en una Oficina de Atención al Ciudadano— no va a responder como espera que lo haga. El buen policía desconfía. En este sentido, en el discurso de los *mossos*, la desconfianza aparece como consubstancial al buen trabajo policial.

b) yo, para que no me pase, para hacer bien mi trabajo y cerrar el atestado, y hacerlo correctamente, pues desconfío de todo el mundo, y entonces le digo te falta esto, esto y esto, y si no, no te cojo la denuncia, lo siento mucho, porque sé que te vas a ir con el papelito, te vas a ir al seguro y luego, ya, si te he visto no me acuerdo...

--a) cada uno, entre todos, *unas veces confías más, unas veces confías menos... que tampoco podemos desconfiar toda la vida*

--b) ... *porque luego viene el cap de OAC y te dice: esto qué, ¿niña?, y le digo pues sí, me lo he comido con patatas* (RPMN, PAT, p. 19).

Como consecuencia de la desconfianza, los policías lo contrastan todo, tienen que comprobarlo y confirmarlo todo, por ellos mismos. Por muy “diferente” que sea la persona: es decir, no importa a quien tengan delante, desconfían de todo el mundo. Como ya se ha señalado, deben “ocultar” esa “tendencia” a la desconfianza, impidiendo que se les note, porque están prestando un servicio público (los servidores públicos no deben desconfiar).

El policía desconfía de la ciudadanía, pero no de un modo “estricto”, es que su trabajo consiste, precisamente, en comprobarlo todo, en no fiarse de las versiones, de lo que te explican...

a) el tema, el que ha dit ell, és que *és normal, és normal que la ciutadania pensi en nosaltres com a desconfiats perquè en realitat busquen la nostra confiança, nosaltres... jo faria la pregunta a revés, nosaltres, realment, confiem en la ciutadania? No, perquè, per molt que ens diguin, per molt diferent que sigui la persona que t'està donant informació, tenim tendència a fer confrontació, a confirmar les coses, a fer una mica de recerca...*, és normal que ells, també dependrà de en quin sector ens movem, no és el mateix persones que han comés un il·lícit penal que persones que persones que han patit un fet delictiu, que... *tothom tendeix una mica a la vegada a argumentar perquè li facis més cas amb informacions d'interès.* Nosaltres tenim una bona capacitat, que és que sabem escoltar molt més que parlar, perquè si no escoltes no podem fer una relació més d'informació... m'han dit que hi ha això, sí, però fins que no ho vist, no ho escolto, no ho olo, no ho toco, no d'això... allò de *si no lo veo no me lo creo...*, però has de fer alguna cosa també, has d'atendre aquella persona, has de fer tot el possible per fer veure el que som, un servei públic, però (risas suyas)... que no... t'ho has cregut? potser però m'ho he de mirar. Jo crec que la pregunta, en general, jo, particularment, no confio en el ciutadà, sigui el sector que sigui... però no en una... no confio en un sentit estricte sinó ja... que la nostra feina és aquesta, la d'investigar, la de fer una mica de xafarderia (...) això de moltes vegades fan això! quantes? diguem una. D'altra banda hi ha informadors que nosaltres *intentem que confiïn en nosaltres per*

nosaltres confiar en ells, ¿no? I quan dic informadors potser una cosa en el seu sector, i això ho fa Proximitat, l'ORC, amb xerrades, amb campanyes, intentem que confiïn en nosaltres per també nosaltres confiar en ells, però, realment, l'estadística ens demostra que ens de mirar amb carinyo les coses perquè escoltes les diferents parts, tothom et diu el mateix, deixat de... i que l'escoltis i que defensis els seus interessos. (RPMN, DEP, p. 2)

En definitiva, es la profesión la que no deja confiar a los policías.

a) Si a mi m'has preguntat igual que a la resta en qui confieu, o si hi ha algú en qui confieu, doncs la resposta seria: no desconfiem però dependrà en el moment, pel que heu dit tots, de la seva participació, de les seves accions, de les seves omissions, del lloc, del per què de tot, de si tindrà més o menys confiança... però aquesta confiança no encaixa... no només amb el seu idioma corporal, o la seva informació que... *no, no confio, no hi ha persones en què pugui confiar... en la meva professió* (RPMN, DEP, p. 12).

Y es que la desconfianza va de suyo, con el trabajo policial; es un rasgo inherente al ejercicio profesional. El policía debe desconfiar, porque, al tratar con una persona, “no sabes por dónde te va salir”, porque ellos no tienen límites y los policías sí. Hay “límites” para el trabajo policial, límites que constriñen las intervenciones policiales poniendo en riesgo a los policías. Aquí hay una referencia implícita a la Ley, entendida en un sentido amplio, como límite: en sus intervenciones, los policías deben respetar las leyes y todos los reglamentos que las desarrollan, incluidos los protocolos profesionales.

a) pero yo creo que, como trabajo, *tu siempre tienes que desconfiar*, porque tú *¿cómo te presentas hacia una persona?... Ellos te ven con el uniforme de policía y saben dónde puedes llegar y donde no puedes llegar*; entonces, cuando vas a un servicio, tú siempre tienes que desconfiar de la persona, *porque no sabes por dónde te va a salir, y sabes que la otra persona no tiene, a lo mejor, límites y en cambio tú sí* (RPMN, PAT, p. 2).

Ser policía es mantener distancias, es decir desconfiar, pensar que el otro pueda hacerte daño, porque sus “objetos”, las personas con las que habitualmente tratan, lo requieren: son delincuentes, son peligrosos.

d) y vamos un poco más allá, vamos un poco más allá para obtener información que nos va a servir para nuestro trabajo. A mí no me sirve de nada llegar a una persona y a la primera de cambio... lo que decía antes de los recursos... es decir, no utilizar desde el recurso 0, 1, 2, 3 hasta llegar a 5, *que es cuando tienes que matar a una persona*, pero siempre empezar por el recurso 1, hablar con la persona... *pero siempre manteniendo unas distancias, somos policías... estamos interactuando con personas que posiblemente hayan cometido un ilícito penal, ya no hablamos*

de la assistencial, o no hablamos de que vamos a una assistencial y nos podemos encontrar con una persona que nos sale con un cuchillo, con una abuela que nos sale con un cuchillo, estamos hablando de una persona que ha cometido un ilícito penal o presuntamente ha cometido un ilícito penal y lo que nos interesa es darle un margen de confianza pero con una distancia, vale? para saber y obtener la información que queremos... (RPMN, PAT, p. 10).

Los policías no quieren verse como desconfiados, es que “son así”. Ellos “no piensan que desconfían”. Han interiorizado la desconfianza hasta el punto de que, en el discurso policial, aparece más bien como un rasgo de la personalidad policial.

a) Jo no vull que ningú pensi que jo surto a treballar i desconfio de tothom que veig. A mi, si no em donen motius per desconfiar, jo no sóc desconfiat, però jo he d'atansar-me a algú, jo no vaig en pla de defensa, però tampoc vaig en plan latino, d'atansar-me a tot perquè no sé amb qui... Llavors he de pensar que he de prendre aquestes mesures de desconfiança amb algú? no, no penso... escolta Joan, no t'atansis; escolta Joan, no facis això... Jo no penso, és que... ja ho tinc d'una forma tan interioritzada que si algú, una tercera persona em digués, ostres, el que has fet semblava com si desconfiessis totalment d'aquella persona... però no es que confii ni desconfii, és la meva forma d'interactuar la meva forma d'atansar-me, la meva forma de treballar...

--b) ...és que ja ho fem, però ja ho fem... (RPMN, DEP, p. 16).

Con la profesionalización y su correlato de protocolarización de los procedimientos, el margen de discrecionalidad en el trabajo policial se ha estrechado. Ahora, “hacer el trabajo policialmente”, es decir, hacerlo de acuerdo con los protocolos establecidos, complica el trabajo policial, porque los agentes no disponen del margen discrecionalidad necesario. Los márgenes les permiten “ceder” y ahora, sin márgenes, los *mossos* no pueden ceder. ¿Ceder es conceder un margen de confianza? Cuando los policías actúan a requerimiento, no pueden hacer nada, no pueden confiar.

b) el que passa és que hi ha un moment que en la nostra feina també es perd aquest marge de discrecionalitat en l'actuació. Llavors és molt difícil... aquest marge de discrecionalitat l'ha de decidir el mateix funcionari en el moment, el lloc i en les circumstàncies que... que aquest marge li pot permetre cedir...

a) en tema administratiu.

b) sí, i en algun tema penal també, a vegades, hem cedit una mica, no, en temes penals, no sé, amb persones que se les havia de detenir, no se les va detenir i se les va imputar, vull dir, també...

a) perquè fas d'instructor, llavors, però no tens una ordre de detenció a la mà.

b) no... llavors res.

a) llavors detens una persona que li demanen presó per no pagar 600 euros de multa.

b) quan anem requerits, no hi ha res a fer.

Conductor: Sí, però aquí la cosa és que us donen l'ordre de fer això, no, i ja està no es que esteu al carrer, esteu patrullant pel carrer i...

a) *pots actuar d'ofici, i lo altre és ja actuar a requeriment d'autoritats judicials o administratives, llavors aquí estem més collats, no, collats no, som... en el sentit que fas el que s'ha de fer* (RPPO, PAT, p.10-11).

En definitiva, del discurso policial se infiere que el trabajo policial, sometido a la protocolarización de los procedimientos, deja poco espacio a la confianza.

5.2.3 La desconfianza inevitable. Los policías son desconfiados porque el trabajo policial los hace así.

La experiencia del trabajo en las calles hace desconfiados a los policías. La ciudadanía es confiada, puede permitírsele; los policías no pueden serlo. Hay que confiar, hay que ser confiado, porque es lo socialmente deseable, pero ¿cómo puede uno serlo estando dentro del “mundo policial”? El trabajo en las calles pone a los policías en contacto permanente con una realidad que la ciudadanía —una parte de la ciudadanía, la ciudadanía que representa los estándares morales aceptables en la sociedad— desconoce.

a) Jo he intentat traslladar a la meva filla, tinc una filla de 26 anys, i moltes vegades l'he intentat donar algun consell, li dono consells, jo crec que són confiat ells, *el ciutadà que no esta dins del món policial, judicial, és confiat... i crec que s'ha de ser confiat, però clar com dones un consell...* (RPPO, PAT, p. 9).

La desconfianza se ve confirmada por los hechos. Las intuiciones policiales, basadas en la desconfianza, les llevan a acertar en la definición de situaciones. La desconfianza los hace más capaces: “agudeza visual, de oído, de lo que sea”.

Para los policías, la desconfianza se extiende más allá del ámbito estrictamente laboral. Por ejemplo, hasta en el supermercado, haciendo la compra. Los policías han visto tanto que la desconfianza policial se extiende más allá del ámbito laboral. Se han vuelto desconfiados porque su trabajo lo exige: deben prevenir el peligro y para ello deben estar “siempre alerta”.

d) *Llavors, desconfies?, doncs sí, jo vaig a Mercadona a comprar i miro la caixa certs moviments, sí, ho miro, perquè conec la gent que hi ha, perquè sé que hi ha furts, perquè que hi ha gent que demana i mentre demana roba carteres, i per tant, clar, m'he tornat desconfiada, m'he tornat desconfiada si penso que arreu hi ha persones que vigilen escoles, i com hi porto els meus fills, vigilo, vull dir perquè la teva feina és preveure el perill i com l'has de preveure, t'hi has de fixar, no?* (RPPO, DEP, p. 5).

Los policías se perciben como “deformados” profesionalmente, es decir la profesión les ha dado una forma particular, una forma no adecuada en tanto que deformada, que, como se ha señalado, afecta su vida fuera del trabajo. En el trabajo y fuera de él, los policías son desconfiados debido a la experiencia profesional. Han visto mucho: accidentes, infracciones. Saben “lo que hay”, es su trabajo... La ciudadanía, no.

Han de ser desconfiados, por su seguridad, por cómo *está* la ciudadanía: es decir la ciudadanía amenaza su seguridad y la de su familia, por ser familia de policías, y la del resto de ciudadanos: todos están expuestos. La institución y lo que (la) representa están operando en un entorno hostil.

b) Però això ens passa, per exemple jo, eh, *deu ser defecte professional*, cadascú té el seu servei, com a Trànsit, doncs *jo vaig conduint amb la meva família i em vaig fixant en les matricules...* és a dir em quedo amb totes les matrícules (risas...), no, no, és veritat, i quan jo vinc de casa a la feina,estic més pendent de lo que fan els altres, *perquè sé el que passa amb despistes que em poden... és una cosa que ja ho tenim assumit de dir, ostres, compte amb aquell*, que va despistat i va amb el mòbil i... però ja, a la feina, per descomptat, però a coses particulars estem pendent de... bé, perquè *sabem el que hi ha, sabem els accidents, la nostra tasca*, o sigui... però desconfiat... *com està la ciutadania*, està tot, hem de ser desconfiats per la nostra seguretat, *per la nostra seguretat, la del company, (de fons, i la de la família), i la de la resta dels ciutadans*. Que després el nivell baixa, ei, cap problema, tots amics, no passarà nada, però, d' entrada, hem de tenir... el que diu l'Anna, un punt de reflexió de dir, ostres, *ens va molta cosa* (RPPO, DEP, p. 6).

La experiencia policial acentúa la desconfianza. Aunque un policía sea, de por sí, desconfiado, su trabajo le hace ser más desconfiado.

c) jo ja ho era una mica abans, *però m'he tornat més des que sóc policia*, jo sempre he sigut... he estat controlant, a veure, l'entorn... no sé, el cotxe.... de dir, ostres, el maleter, si hem de parar i obrir-lo, obrir-lo abans i quan parem no s'obre el maleter. (RPPO, DEP, p. 7).

5.2.3.1 La exposición al peligro.

El peligro es un elemento fundamental a la hora de pensar el trabajo policial. El trabajo policial es, desde la perspectiva de las personas que lo llevan a cabo, un trabajo expuesto permanentemente al peligro. En el trabajo de seguridad ciudadana, en la calle, el objetivo es “volver a casa”, es decir, mantenerse con vida. Es un trabajo en el que el peligro siempre está al acecho, es imprevisible, lo que lo convierte en un trabajo caracterizado por la indeterminación, la sorpresa, la inminencia del ataque, la necesidad de estar siempre alerta.

La ilustración del trabajo policial pasa, siempre, por los riesgos más extremos, el peligro de muerte, hasta en el caso de los policías que trabajan en dependencias, como d)

d) Jo penso igual també, *penso que la nostra feina, de fet, és ser desconfiat, perquè si no, no agafes res. La nostra feina se situa, jo diria, en tres àmbits, l'administratiu, el de seguretat ciutadana i el judicial. En els tres, al meu parer, és que desconfio de la ciutadania però... en els tres, és a dir confiança zero.* En l'administratiu, entres, jo què sé, a una discoteca i vas a mirar la gent que hi treballa, una entrada en seguretat social, amb treballadors i això... jo m'he trobat un tío amb una emissora... no, no, yo es que no trabajo aquí; bueno, y esta emisora que te suena aquí en el cinturón; bueno, es que me la he encontrado ahí, en el suelo; ya... te están llamando, mira, aquel de allí te está llamando a ti, ya verás, contesta... ya verás, si contestas ya verás como le suena a aquel. Y sí, sí, suena, pues qué raro, sí. O sigui, ja t'ho trobes, si no, aquell tio agafa, llença l'emissora, surt per la porta i aquell tío estava treballant sense estar regularitzat i l'amo emportant-se els calés que una discoteca dona i sense garanties socials per aquesta persona. *Per tant, si no desconfies, no treus res.* Ja no parlem si entres, si hi ha tràfic de drogues, si hi ha res darrera de la barra o alguna historia. Si no, no agafes res. En l'àmbit de seguretat ciutadana, com bé ha dit el company, l'objectiu és arribar a casa; *per tant, has de desconfiar, has de valorar una persona que tens al davant, no l'has de demostrar la desconfiança però l'has de tenir sempre... por el rabillo del ojo, no l'has de perdre de vista i a veure què fa, perquè en un moment donat porta qualsevol substància i la llença, o porta qualsevol arma i t'ataca... jo em recordo un cas que jo vaig estar a l'entrada quan un company, jo estava a Les Corts, sis mesos que vaig estar allà i li van tallar el coll a un company, 14 punts li van fer, li va anar de 5 mil·límetres que li tallessin l'aorta i l'anés la vida, pues resulta que aquell tio, el mateix escamot va picar una minuta feia una setmana on deia el pròxim paísà que me pare, le corto el cuello... gràcies a això va passar de temptativa d'homicidi a temptativa d'assassinat, gràcies a aquesta minuta (RPMN, DEP, p. 6-7).*

En el discurso policial sobre la desconfianza, el peligro al acecho siempre aparece como una constante. Incluso para los que trabajan en oficinas, porque en cualquier momento pueden salir a la calle, que siempre es una zona de riesgo para un policía.

d) Jo estic a (...), jo en teoria tracto amb els meus caps, companys, i alguna vegada amb el ciutadà, poc. No fa tant, vaig anar a portar una furgoneta al taller, alguna cosa tan senzilla com això, i surto de comissaria i, a 100 metres, una batalla: eren dos contra dos, dos que eren, diguem,

passius, eren dos gitanos en aquest cas, un amb una destral... que te corto la pierna pollo esa que tienes... i l'altre, amb una barra de ferro, dins d'un cotxe, cada vegada que l'altre fotia un cop amb la barra, l'altre ficava els peus a dins del cotxe i li fotia al marc de la porta... i bé, però comentes, no? *Vull dir que tot i que siguis en un àmbit concret on el 90% del servei sigui tranquil, de nivell 1, no quita que ens trobem serveis com ORC [Oficina de Relacions amb la Comunitat] de... d'on va ser que no em recordo... (de Santa Coloma), el del tret, correcte, sí, som policies, d'uniforme, sense uniforme, en hores de feina, i sense hores de feina* (RPMN, DEP, p. 8).

Pero estos policías, que trabajan habitualmente en dependencias policiales, se dedican a “otra cosa”. Para ellos, esta reflexión sobre la confianza se refiere a un trabajo que ellos no hacen, el trabajo en la calle. En este sentido, su trabajo no depende de la confianza. No trabajan en las calles y no tratan con ciudadanía, dos variables para entender el sentido de su discurso.

Conductor: ...i suposo que quan feu això és perquè vosaltres desconfieu de la situació.

a) perquè la situació...

c) parla de les coses que fem actualment, ... jo, per exemple, (Conductor: si heu treballat abans al carrer, també em val) jo he treballat molt poquet al carrer, ara fa molts anys que estic a oficina, però...

a) clar si parlem de la tasca d'ara [el trabajo en dependencias policiales], és molt diferent al que se'ns està demanant [hablar sobre la (des)confianza policial]. (RPPO, DEP, p. 12).

Los policías son desconfiados porque *se vuelven* desconfiados. Antes de entrar a la policía, las personas no son desconfiadas. La experiencia policial “te baja de la parra”: antes de entrar, uno (la ciudadanía) no piensa en que pueden agredirlo físicamente con armas, que tienes que mirar por tu seguridad personal incluso fuera del trabajo hasta el punto de “estar siempre mirando a mi espalda”.

En la *Escola de Policia de Catalunya*, durante el Curso de Formación Básica, las personas que acceden a la profesión empiezan este proceso de “volverse desconfiados”. Se les *enseña* a desconfiar, a controlar el entorno en toda intervención, a prestar atención a los detalles en las conductas de las personas con las que intervienen en las simulaciones con las que aprenden, a prestar atención al coche que marcha del lugar al que llegan para iniciar la intervención “por aquello de por si acaso”. De alguna manera, hay una institucionalización de la desconfianza.

d) Jo et diria que, no sé, *ens tornem desconfiats, tu quan entres a la policia no ets desconfiat, o desconfiada, i et despenges de la parra i aterres a una professió on tu veus coses que tu ni et plantejaves que algú pogués venir amb un ganivet a clavar-me o que jo pogués estar en risc depèn del que fes, que jo vigilés la meva esquena, llavors aquesta sèrie d'inputs t'entren des del curs de formació bàsica de Mollet, on has de controlar l'entorn, on t'ensenyen tècniques de defensa personal, on ja comences a entrar en allò de un cotxe sospitós, que igual no ho és però ... allò de por si acaso, llavors t'hi tornes perquè la teva feina et fa que el dia que mires un cotxe que et fa mala cosa és que dius, l'he encertat, és que l'he seguit i era això... per què? perquè hi ha aquella cosa que al final no t'has d'explicar perquè que hi ha una agudeses no sé visual, d'oïda, de lo que sigui, que certs moviments et pinten malament (RPPO, DEP, p. 5).*

Ser policía es ser desconfiado, porque tratar con la gente siempre entraña peligro. Con un punto de dramatismo, los *mossos* aseguran que “les va la piel”. Incluso en situaciones en las que, en apariencia, no hay peligro (una incidencia, un pinchazo en la carretera), hay que pensar que siempre te pueden sacar una pistola, es decir, poner en riesgo tu vida, a pesar de que no haya evidencias de que eso pase. Aunque la vida y la integridad física no son los únicos bienes amenazados; el puesto de trabajo también corre peligro, porque de un error, o de una interpretación adversa de la intervención –por parte de un juez, de instancias inspectoras de la propia policía— puede derivarse un expediente disciplinario que comporte, en el peor caso, una separación del servicio.

a) bé, *hem de ser sempre desconfiats... Jo, si vaig a una actuació, és igual, eh?, no sé ni el grau cultural, ni la persona si té una navalla amagada, o sigui, d'entrada, per la nostra seguretat, qualsevol persona que anem a un requeriment de... posem de nivell mig o alt, depèn del serveis que anem, hem de ser desconfiats, perquè et va la teva pell, perquè ens entenguem, està la teva seguretat, la teva feina i la teva tot, perquè si ho fas malament i allò repercuteix en unes conseqüències, eh...compte, és que canvia molt el tema, ostres, si el coneixes i dius... ja potser baixes una miqueta la guàrdia, però una persona que trobes al mig de la carretera, tinc la roda punxada, doncs sí, clar, tu potser l'ajudes però l'altre company està una mica vigilant perquè igual, no sé, igual et volen fotre la pistola, no sé, mil coses... (RPPO, DEP, p. 5).*

5.3.2.2 *El carácter imprevisible del trabajo policial.*

Ser policía, independiente del lugar de trabajo que ocupes, es hacer frente a los problemas, siempre imprevistos. “Es nuestra condición”, la consecuencia de la misión policial. Es lo que tiene el trabajo policial y ningún policía se escapa, ni los que no trabajan en las calles, como d)

d) Jo, l'altre dia, vaig sortir en moto, perquè l'havia de provar i l'havia de fer quilòmetres, perquè la moto em va costar un munt d'engegar-la i aquest cas de portar la furgoneta al taller fa que part

de la meva tasca fa que... mira, em vaig trobar una baralla de... jo era sol i amb dos, i a més l'emissora parada, no tenia l'emissora, no vaig agafar emissora jo... va, si és un moment, si és aquí... al final, amb el mòbil, mira, company, tinc aquí una baralla... *i t'ho trobes, és que és la nostra condició, també, és que si quan hi ha un problema, et dones la volta... és que no... No som policies* (RPMN, DEP, p. 8).

En el trabajo policial nunca sabes qué te vas a encontrar. De ahí la necesidad en los *mossos* de estar siempre alerta. No se puede llegar a los servicios “con el lirio en la mano”.

Conductor: ¿Diríais que, en general, es mejor ir con un poco de desconfianza de entrada?

c) *sí, per descomptat, sempre hi ha temps de baixar...*

a) *amb educació i tot correcte, però... és que ens va molt. Quan vas a un requeriment has de pensar en la teva integritat física, perquè és que no saps el que et trobaràs.*(RPPO, DEP, p. 28).

Esa imprevisibilidad genera inseguridad y desconfianza en los policías. Ello, a su vez, se ve reflejado en las interacciones que tienen con la ciudadanía, cuando intervienen, por ejemplo, para identificar y registrar a una persona, y en la forma en que se desarrollan dichas intervenciones.

d) lo que dice él (e) es verdad, tener una atención, analizar las cosas, siempre, hasta que no te vas relajando, hay una desconfianza, cuando tú llegas a un sitio, *tú no sabes lo que te vas a encontrar* (alguien dice: desconfianza o inseguridad...) Cuántas veces nos dicen los malos, cuando los identificamos, hombre, *es que has entrado fuerte; hombre claro, entre fuerte porque no sé con quién estoy hablando, no sé quién eres, no sé si me vas a sacar un cuchillo, no sé si me vas a intentar hacer algo... luego ya te vas relajando, pero en un principio yo desconfío de todo el que tengo delante...* (RPMN, PAT, p. 6).

En el trabajo policial es difícil hacer previsiones, es difícil controlarlo todo. A pesar de la experiencia, a pesar del conocimiento que pueda tener, el policía no se confía, no debe confiarse. No puede fiarse ni de los requerimientos de policía asistencial, ni cuando alguien pide ayuda...

a) *tenemos que estar alerta porque, a lo mejor, los incidentes te llegan y te dicen oye, que hay una pelea entre una pareja en el bar tal... hostia, el bar este me suena, el bar este, a ver qué me encuentro, y llegas allí, a lo mejor, es una batalla campal entre diez personas y... o vas a una casa, lo que decía antes ella, oye, que le ha quemado el fuego, y de repente, el hijo esquizofrénico le ha pegado fuego a la casa. Entonces, sí tienes conocimiento, pero siempre te puede sorprender*

algo... y lo que llega, la persona que llama al 112, muchas veces, que lo sabéis vosotros de sobra, a lo mejor es totalmente diferente... no tiene nada que ver. (RPMN, PAT, p. 22).

No hay dos situaciones iguales, no hay intervenciones iguales, no se puede generalizar, por lo que los policías no pueden fiarse de nada ni de nadie. Deben desconfiar.

d) la clave es lo que ha dicho la compañera, *que no se puede generalizar, esa es la clave de todo...* (RPMN, DEP, p. 22).

En el trabajo policial, lo habitual es enfrentarse a lo desconocido, a lo imprevisible, al peligro acechando siempre “detrás de la puerta”. Porque los policías no ven, no saben: ¿cómo confiar?

f) *Saps el que em fa més por a mi? quan vas a una casa un requeriment, quan obren la porta, això és el que més por em fa... Quan obren la porta, fins que no veus el que hi ha a dintre...* (RPMN, DEP, p. 27).

(...)

f) *perquè no en veiem... encara que sigui una torre de un milió i mig d'euros, tu no saps la problemàtica d'aquella persona, tu no saps si es posseïdor d'armes o no, tu no saps quina reacciona tindrà, tu no saps mil coses...* de vegades agafes la citació i el primer que faig jo, ostres, la citació... de què va? d'imputar, de testimoni, en qualitat de què cito jo aquesta persona? qui és? antecedents... *confirmo...* i tot això, quan vas al domicili, m'esperen? no m'esperen? estaran? no estaran? com reaccionaran? cuidado... tot això, no ho penses, ho fas perquè és la nostra feina. *I te fies? No, pero vamos, no en negativo.* (RPMN, DEP, p. 27).

En resumen, en los discursos registrados, los policías justifican la desconfianza que los caracteriza como colectivo a partir de una experiencia laboral que no les permite no ser desconfiados. Esta experiencia les lleva a identificar la desconfianza como la esencia del ejercicio profesional, a asegurar que el trabajo policial consiste en desconfiar. Según los *mossos*, el trabajo en las calles, siempre expuesto al peligro, siempre imprevisible, los configura como son: desconfiados.

5.3 La imagen policial de la ciudadanía

Como se ha hecho evidente en las páginas precedentes, la desconfianza de la policía se proyecta hacia la ciudadanía en su conjunto. En este apartado vamos a examinar la imagen que la policía tiene de esa ciudadanía, cómo la concibe.

En el discurso policial, la ciudadanía aparece como un ámbito del que los policías se ven excluidos. En cierto modo, la ciudadanía representa la alteridad. El *mosso* se ve a sí mismo “como si fuera” un ciudadano; es decir, no es *realmente* un ciudadano. En otras palabras, la ciudadanía está conformada por los que no son policías.

b) Yo ya he dicho, en principio... yo en mi trabajo es *como si fuera también una ciudadana*, mi día a día, hay personas en que puedo confiar más en el sentido... primero qué se entiende por desconfianza o confianza, claro nosotros lo estamos interpretando de una manera y tú lo estás interpretando de otra, ¿no?, yo, en principio, no es que se sea desconfiada de la gente, no, yo he de conocer a la gente... lo que pasa es que sí, ..., dependiendo de la situación (RPMN, DEP, p. 3).

Desde la perspectiva policial, la ciudadanía desconfía de la policía o considera que los policías son de trato difícil. Al menos, hasta que tienen un primer contacto con ellos.

Para los *mossos*, no se puede confiar en la ciudadanía porque ésta no entiende la misión policial y no puede tener un juicio acertado sobre las circunstancias en que los policías deben desempeñarla. No pueden confiar en quien no les comprende. En este sentido, la ciudadanía es sinónimo de problemas para la policía en forma de objeciones y resistencias continuas. Es, en definitiva, una fuente de peligro para los agentes, siempre enfrentados a la imprevisibilidad de las situaciones a las que se enfrentan en el ejercicio profesional cotidiano, siempre alerta.

En los subapartados siguientes se analizan, con más detenimiento, estas ideas.

5.3.1 La ciudadanía desconfía de los policías.

Para los policías, la ciudadanía desconfía de ellos. En este sentido, hay desconfianza mutua: “lo que está dentro está fuera”. Los “objetos policiales” habituales, como los negros y los gitanos, piensan que los policías son racistas, cuando, según ellos, no lo son, aunque tengan una “mala” percepción de ellos.

d) y si muchas veces te llaman y, por ejemplo, no, mira, es una persona de... un negro, vale, y paras a un negro y lo primero que te dice el negro es que me has parado porque soy negro... vale, es el ejemplo más típico... pues no, te he parado porque el autor de los hechos es negro, no porque seas negro, o me has parado porque, porque, porque soy gitano. No.

e) esa es la percepción de la persona...

d) por eso, mira, te he parado porque...

b) *eso lo tienen siempre, para dar por saco*

e) hombre, yo creo que para dar por saco... (risas)

b) hombre, los gitanos donde vivo yo, no me digas tú... *¿Cómo son los gitanos? los gitanos son muy cansinos, ay payo... para que digas, mira, te dejo por imposible, me voy, no sé qué...*

d) *y muy mentirosos...*

a) esa es la percepción de ellos, pero la de la policía *cuál es, por norma general, eh... (b, ¿de los mendigos?) De los gitanos (b, supongo que mala...) (risas)*

c) *es lo mismo, lo que está dentro está fuera, se refleja siempre fuera* (RPMN, PAT, p. 45).

Los policías piensan que la ciudadanía no cree que los policías sean desconfiados; al menos, no toda la ciudadanía. No obstante, reconocen que “el primer contacto” puede ser “costoso”, “un poco violento”, pero que, luego, a raíz de este contacto, cambian su percepción, hasta “hacerse contigo”. Es decir, de alguna manera reconocen que la ciudadanía tiene una idea previa que los preconfigura como profesionales de “trato difícil”.

Este cambio se ilustra con el servicio asistencial, en un fragmento que rezuma cierto reproche, que hace referencia al ciudadano interesado: éste aprecia al policía porque le ayuda.

Conductor: Habitualmente, la gente tiene la idea de que la policía es desconfiada por naturaleza, ¿qué pensáis de esto?

d) ¿que la gente cree que los policías somos desconfiados por naturaleza? (C: Sí)

a) No, no.

c) No todo el mundo piensa igual.

b) No todo el mundo... Quizás la mayoría de la gente... *el primer contacto con nosotros sí que potser és una mica... algo de dir, ostres, els costa, no?* És una mica... ostres, a veure que passarà, i després, quan ja tenen el contacte amb nosaltres els canvia la forma... *sobre tot si els ajudes en alguna cosa*, per exemple, una anècdota, aquestes nevades que van caure aquí, no fa massa, hi havia gent que no sabia posar les cadenes, a qui ajudaves, i recordo una senyora, una senyora que podia ser gairebé la meva mare, i em va dir, ostres, no tinc res per donar-li, i em va donar dos petons... vull dir hi ha de tot, la gent és mot agraïda, però potser el primer contacte és una mica violent, però després la gent de seguida, vull dir, es fa amb tu (RPPO, DEP, p. 1).

La gente piensa que los policías son “malos”. No obstante, los policías pueden hacerlos cambiar de opinión para que piensen que “no son tan malos”, aunque, en el fondo, no dejen de serlo. En conclusión, son “malos” para la gente.

a) (...) una nit, un senyor d(...) es va quedar tirat, nevat, amb una nevada terrible a la carretera d(...). L'home aquí al mig, fent dit, ni taxi ni ningú el puja, va, vinga va, pugí... el va pujar fins la frontera i ja, a la frontera, va pujar a un altre, clar, a la frontera, com a mínim ja està sota teulada, allà amb un altre... va poder trucar a una altra persona i va poder continuar... em refereixo que no és feina nostra però a mi *m'agradaria que a mi m'ho fes, no, (d, empatia...) sí, sí, empatia, posar-te sobre tot a la pell de l'altre, i llavors és clar, aquella persona agraïdíssima amb nosaltres, tindrà una altra concepció de la policia, de nosaltres, i ho explicarà d'una altra manera, i dirà, ostres, pues mira, la policia pues mira, dintre de la d'allò no son tan malos, ¿no?* (RPPO, DEP, p. 17).

De acuerdo con los discursos analizados, las películas reflejan una imagen de la policía que no se ajusta a la experiencia de los policías que discuten ni a su propia autoimagen. Consideran que han hecho daño a su imagen y han trasladado a la ciudadanía una imagen que los configura como delincuente y faltos de ética.

c) pero que eso no... es manipulación.

d) son herramientas que tienes como policía para poder hacerlo, lo que no harás será...eh... como hacen en las películas, es decir me das información, te doy droga, no, eso no lo vas a hacer, porque eso no está bien...

c) claro, claro, *las películas han hecho mucho daño...* (RPMN, PAT, p. 14).

Sin embargo, hay policías –como c), una agente adscrita a un Grupo de Atención a la Víctima— que consideran que la ciudadanía sí que confía en ellos, porque le explican “su vida”, van más allá de la estricta relación de servicio. Los policías que, “por suerte”, tratan “con lo mejor de la ciudadanía” (la sociedad organizada), confían en ella. Es decir, no se puede confiar en los que no forman parte de este grupo.

c) Jo sí que penso que confien en nosaltres o, com a mínim, en mi, perquè si no, no trucarien per explicar-me a la seva vida tingui resolució policial o no, tinc el cap així, amb trucades que no tenen res a veure amb un tema policial que, al final, és perquè confien, no sé si amb mi, amb la policia, amb la institució... però a mi m'arriba. Cada dia, cada dia. Vas a un lloc perquè t'ho demanen, perquè ja, de per mi, no poden sortir més coses perquè ja no tinc més hores. Però vine, vine a fer un cafè, vine que t'expliquem... i pot ser una xerrada, pot ser una reunió, què podem fer amb aquest alumne, què podem fer amb això... Per tant jo sí que penso que la ciutadania, per la part que a mi em toca, sí que confia en nosaltres i jo, cap a ells, també, en el sentit que, per sort, tracto amb lo millor de la societat, associacions de veïns, de comerciants, de gent gran, de dones, de... (RPMN, DEP, p. 4).

Hay determinadas prácticas policiales que generan recelo en la ciudadanía, porque las lleva a pensar que la policía es corrupta. En particular, las que suponen “tocar dinero” –por ejemplo, en el momento de cobrar una denuncia por infracción de tráfico o una tasa por la prestación de un servicio—, porque la ciudadanía, o los extranjeros, piensan que el policía se quedará con él. Se necesitan prácticas que *generen* confianza, como el uso de uso del dispositivo TPV⁹⁶ en el cobro de sanciones.

a) Així, parlant, em ve una cosa generalitzada. Nosaltres coneixem més Trànsit... és quan vas a cobrar una denúncia, sobre tot a estrangers, nosaltres tenim estandarditzat un sobre que poses el diners a dintre i tenim l'altra forma que es un TPV. I hi ha estrangers que venen, i clar i dius no, oh, és que han de pagar en efectiu cent euros i tu agarres el sobre i tu ho fas davant d'ell i hi signes i tot, però, clar, l'agafa amb aquell recel a la cara, i tu ho veus a la cara, i tu dius, ostres, aquest policia, es quedarà amb aquests cent euros, o amb el que toqui, i en canvi si ho fas amb un TPV directament, que es signa com si anessis al Caprabo, bé, és una tonteria entre cometes però la gent, ostres, és el que deia l(...) també, la condició humana... i ens han ensenyat així, no?, a vegades si la policia et venia a tocar a la porta és perquè havies fet alguna cosa malament, bé

c) ...o poder que has de... males noticies.

a) el que dic, tu fas un pagament pel TPV i, ostres, es veu com més legal, de l'altra manera és igual de legal, dins d'un sobre estandarditzat, que després vas a la Caixa o on toqui, i l'ingresses

⁹⁶ Acrónimo de “Terminal en punto de venta”, es el dispositivo que sirve para gestionar procesos de compra-venta y tareas afines como el cobro con tarjeta, la impresión de facturas simplificadas o tique de venta y el control de inventario, entre otras. Es de uso común en establecimientos comerciales y en la policía se usa para el pago-cobro de sanciones.

i ja està, doncs per fet de fer-lo d'una manera o d'una altra ja generes aquesta desconfiança, si vol dir-li així, i això passa sobre tot amb persones estrangeres.

c) aquesta reflexió volia fer jo, aquestes persones de països *on la policia és molt corrupta, estem parlant de Sud-Amèrica, es que allà és...* aquí hi pot haver algun corrupte, però és que allà la majoria de... són corruptes i no sé si hi ha alguna persona realment legal, clar ja venen d'uns països on la seva policia és tan corrupta que ja creuen que aquí tenim el mateix sistema i directament, el que fan, primer, és desconfiar; el que dius tu, aquests, normalment, són persones estrangeres, això m'ha cridat l'atenció, i és segur que és per això, la poca confiança que tenen en la policia (RPPO, DEP, p. 4).

“La condición humana” es desconfiada, “nos han enseñado así”. Los policías son desconfiados porque forman parte de una sociedad en la que se enseña a desconfiar. En otros países (Sudamérica), la policía es corrupta y los naturales de esos países piensan que la policía, aquí en Cataluña, es igual de corrupta. Hay desconfianza generalizada en la policía. Los *mossos* son vistos de igual manera.

Pero a pesar de lo señalado hasta aquí, los policías tienen la sensación de que la población los tiene por una policía próxima. Su trabajo estaría dentro de la “vertiente buena” (la educación vial en los institutos; dan osos de peluches a los niños en los accidentes de tráfico, tienen “gestos”). Pero si hay una “vertiente buena”, debe haber una vertiente “no buena”, alejada de los gestos y el trato amable y cercano descrito anteriormente.

d) jo sí que crec que *la ciutadania ens considera una policia pròxima*, eh, vull dir, ho entenc, perquè, a més, jo estic molt amb vosaltres, amb vosaltres, i amb la gent al carrer..., però crec que hi ha gent que no sap tot lo que arriba a haver-hi, un dia que parles i ho expliques, hòstia pues no sabia que fèieu això, ah, que ha vingut... ah, molt bé, no, i tu què fas, però tu no patrullaves? bé, jo patullo però ara... és això, els ho explico i, anda, mira, pues no ho sabia jo això.

--a) Nosaltres, fent classes d'educació vial als instituts i... millor que l'apropament a la ciutadania que explicar la realitat als instituts i col·legis... bé, hi ha publicitat, que és bona, tenim *la vessant bona*, l'accident, nosaltres tenim un osos de peluix que donem als nens quan hi ha un accident, doncs allò, només amb aquell gest, canvia, canvia la situació, dels pares, de tothom, un nen que ha tingut un accident i està allà, li dones un osset de peluix, que (només que es pugui abraçar...) només amb aquest input ja és un... a nosaltres ens ajuda, a poder entrar, a poder ajudar... bé, es que ja... (RPPO, DEP, p. 12).

En el discurso policial, la PGME aparece como una policía “de aquí”, una policía “próxima”. Las otras policías no eran, no son de aquí. Pero es una policía diversa, hay de todo en ella, aunque, en general, los *mossos* pueden entender mejor a la población que otros policías.

Conductor: bé nois, en això no havia pensat, però potser ara la gent si veu diferencia en si ets mosso o si ets guàrdia civil o si ets policia o ets... almenys a (...) sí que...

a) el que està clar es que un dels fets que ... vaja no sé... *que es creés la Policia de la Generalitat bàsicament és perquè fos una policia del territori i que fos més propera al ciutadà, clar per ser més propera al ciutadà s'entén que si és d'aquí pot ser més proper.* Evidentment els temps i els anys han confirmat les *escissions perquè també evidentment dintre d'un col·lectiu policial pues hi ha de tot, però, per sort, la majoria crec que poden entendre mes bé a la ciutadania del lloc, que la poden entendre perfectament altres col·lectius policials, i tant que sí, que segurament l'entenen, també, ara no sé...*

b) home, a Girona portem uns 25 anys de desplegament de mossos, no?, més o menys... i *allà són 25 anys de policia de proximitat i això s'ha de notar.* Aquí, a (...), portem també més de 20 anys i la tasca en cada comissaria, a part que la seguretat ciutadana tots fem proximitat, tenen serveis específics de proximitat i això s'ha de notar a nivell de Mossos. *Que marques diferències amb altres cossos, això ja no sé...* (RPPO, PAT, p.16).

5.3.2 La ciutadania no sabe, no comprende, por eso no es de fiar.

En el discurso policial, la desconfianza respecto de la ciudadanía se justifica por su falta de capacidad para entender los asuntos relacionados con el ejercicio de la profesión. Desde esta perspectiva, los policías son desconfiados, pero tienen que serlo. No porque “la gente sea mala”, en el sentido de que albergue malas intenciones, sino porque “no saben”, porque su juicio es equivocado.

a) Home, jo crec que un bon policia ha de desconfiar de tot, desconfiar fins el punt de dir que... no que la gent és dolenta, per dir-ho així, sinó que *molta informació que pot tenir la gent de bona fe pot ser errònia y llavors no... un policia ha de tenir molt accentuat de... tot el que li diuen doncs no pot ser del tot, del tot correcte* (RPPO, PAT, p. 1).

En esta línea, los policías sienten que son incomprendidos en sus respectivos entornos, que son vistos como “paranoicos”, obsesionados con los peligros y con el hecho de ser objetivo permanente de múltiples amenazas. Las personas de estos entornos, y la ciudadanía en su conjunto, no es consciente de los peligros y de su exposición a ellos (“hay gente que vive de robar”). Ellas no saben a lo que están expuestas.

c) saben que... saben que soc... però clar, de vegades els dic això no ho feu que no sé què... *Ja està la mare!* Tu porta el *bolso* al davant i per la vora de la acera, foteu-me cas... però, de vegades, *alguna amiga em diu, tia, que estàs paranoica,* i dic, jo ho faré, si no ho voleu fer és el vostre problema, llavors ho fan, no, acaben fent el que jo he dit, diuen, joder, tinc 40 anys i no m'ha passat mai res... perquè heu tingut sort! Però al final, posa impediments perquè no et passi, *no*

considero que sigui tan complicat posar una mica d'impediment, per fer-los una mica més difícil la vida a la gent que viu d'aquesta manera. I tu te treus algun problema del damunt, et treus algun disgust (RPPO, DEP, p. 9).

El trabajo policial requiere ser bien explicado para que se entienda bien por parte de la ciudadanía.

El agradecimiento ciudadano a la policía es “atípico” porque, como se ha señalado anteriormente, los policías sienten que su trabajo no se entiende. Por ejemplo, con los atentados del 17 de agosto de 2017, la ciudadanía ha entendido el sentido de lo que hacen: ahora, los controles no generan animadversión, no son vistos negativamente, como una molestia o una arbitrariedad. No generan “trabajo en contra” (la ciudadanía como adversario, como poniendo trabas al trabajo policial).

c) era agraïment, és com molt atípic, no?, de dir... Tothom va fer un canvi de xip perquè un control ja no era, quina putada, em pararan, sinó mira un control, i d'aquí a 10 km, mira un altre control, i així... si et passeges per Catalunya... Tothom tenia molt assumit que això formava part de la seguretat i no et generava una feina en contra, no?

a) No, no molestava.

d) però ara torna la gent a no ser conscient, perquè ha passat un temps i tothom se relaxa en el tema...

c) quan no hi ha...

d) si pares vehicles ara... quan paraves vehicles abans, la gent assumia moltíssim que un control és per la seguretat i no és perquè... perquè no tens feina, hi ha un motiu, i és evident, quan hi ha un input que et fa sospitar pares el cotxe... porta un nivell d'alerta... (RPPO, DEP, p. 14).

No obstante, del análisis de las narrativas registradas se desprende que los *mossos* entienden que su trabajo responde a una misión incomprendida por la ciudadanía, que adicionalmente no pueden contar con la Administración de Justicia, que se ha convertido en una amenaza para los policías, los cuales cuando entran a juicio, “no saben cómo saldrán”.

Vull dir que la desconfiança, en seguretat ciutadana, és per garantir la pròpia seguretat i la del company. I després hi ha un tercer àmbit, que és el judicial, que aquí ja és... jo entro a judici i no sé com sortiré. Perquè si hi ha acusació particular i hi ha qualsevol cosa, ja estem condemnats, els policies som dolents de cara a la ciutadania, nosaltres som..., bé, la ciutadania, sempre que veu... quan hi ha algun vídeo que detenen a algú, pobret..., com que pobret? tu saps el què ha fet aquesta persona? Això m'ho he trobat, detenir una dona o no, més encara detenir

un home i... és que... torturadores, tal, cridant allà i resulta que aquell home estava fotent-li un pal a un senyor gran que sortia del banc, val, eren dos, va veure l'estrebada un ciutadà que era un vigilant, va sortir corrents darrere d'un, el vigilant, l'altre va anar per darrere i li va fote una punyalada al cul, clar, pues quant aquest de la punyalada el vam poder detenir i l'altre va marxar.... pues el de la punyalada, quan l'estàvem detenint.... torturadores! però, en serio? (RPMN, DEP, p. 6-7).

5.3.3 La ciudadanía es sinónimo de problemas para la policía.

Según el discurso policial, el trabajo de los agentes en las calles se enfrenta a resistencias continuamente, como la de los ciudadanos que, por sistema, oponen un no a los policías y no aceptan la autoridad que representan.

a) És com aquell que li dius, escolta, direcció prohibida... No, jo he passat per aquí tota la vida. Escolta, pues tota la vida has estat passant per aquí en direcció prohibida. On està? *O sigui, te posaran un no...* (RPMN, DEP, p. 10).

De acuerdo con los discursos registrados, los “objetos” policiales habituales, como los negros y los gitanos, contradicen o se oponen a los policías de manera gratuita, porque sí, “para dar por saco”. Son los *assholes* que señala la bibliografía británica. De dichos discursos se deduce que en los policías hay pocas expectativas de que estas personas se sometan a su autoridad, les obedezcan o sigan sus indicaciones.

d) ... y si muchas veces te llaman y, por ejemplo, no, mira, es una persona de... un negro, vale, y paras a un negro y lo primero que te dice el negro es que me has parado porque soy negro... vale, es el ejemplo más típico... pues no, te he parado porque el autor de los hechos es negro, no porque seas negro, o me has parado porque, porque, porque soy gitano. No.

e) esa es la percepción de la persona...

d) por eso, mira, te he parado porque...

b) *eso lo tienen siempre, para dar por saco.*

e) hombre, yo creo que para dar por saco... (risas)

b) hombre, los gitanos donde vivo yo, no me digas tú... *¿Cómo son los gitanos? los gitanos son muy cansinos, ay payo...* para que digas, mira, te dejo por imposible, me voy, no sé qué... (RPMN, PAT, p. 45).

La ciutadania con la que policia interactua habitualment es, desde la perspectiva policial, incorregible, no canvia, en el sentit de que tots tenen antecedents, tots reinciden, tots don motius para desconfiar. Los "objetos policiales" son así, por eso la desconfianza es un rasgo generalizado en la profesión.

Conductor: no, no es pregunta (el resumen)... No, si ho he entès bé, depèn molt de cadascú (la desconfiança) sí, el que confie o desconfie, o que confie más o confie menos depende de cada uno, de cómo os pueda ver el cuerpo también, de las experiencias que haya tenido, de la formación que tenga... ¿algo más?

c) de tota manera, *jo penso que és bastant homogeni, això, eh, vull dir quan fem els brifings, ens intercanviem informació i tal, normalment, coincidim tots bastant de... oye, el fulanito torna a estar per (...), llavors tothom fa uiiii..., vull dir que no hi ha ningú que diu, venga, hombre vamos a creer en el fulanito, que igual se ha reinserta, no.*

a) ja t'arriba la informació...

c) no, tothom... hi ha certes coses que compartim però que igual tu tens una informació de reincidència delictiva d'algú... (a, *es malo y continuará siendo malo*) es clar, ningú pensa que s'ha reformat, ningú, de veritat, o yo no conozco a nadie que lo piense. Tothom pensa, bueno, pues ya veremos si sigue robando coches o no... no, que sembla que el tio últimament... bueno, ya veremos; siempre es lo de, bueno, hasta que se junte con los colegas con los que vivía aquí... *llavors, clar, segueix havent-hi desconfiança.*

d) perquè aquest té aquests antecedents, però potser, el que vull dir, si tu veus una persona que no la coneixem amb antecedents anteriors...

c) *però és que té antecedents tothom...* (RPPO, DEP, p. 32).

En definitiva, en el discurso policial, las personas son sinónimo de problemas.

a) ... jo crec que és un tema molt, molt, molt... podem tocar moltes coses... els perfils de les persones, els problemes de les persones... *nosaltres penso que no treballem amb les persones, nosaltres treballem amb els problemes de les persones*, per tant, *quan una persona té un problema o té una necessitat, ja t'he dit jo, l'hem de portar i aquesta capacitat la tenim molt desenvolupada, però no farem aquest somriure a aquesta senyora de dir... jo, els contes de la caputxeta vermella, a la meva edat, no me'l crec.* Ara deixa'm que jo faci les meves comprovacions, i ja està, jo crec que podem treballar molt aquest tema perquè realment no parariem, cada cosa... hi ha coses que discreparé, hi ha d'altres que estem d'acord, *però tots tenim les nostres experiències, les notes vivències, de tot, i penso, ostres, aquell dia em va passar això, allò altre... però en global, jo trobo d'acord que ells, en general, pensin que nosaltres som desconfiats, pues perquè no els hi fotem cas a la primera...* (RPMN, DEP, p. 6).

5.3.4 La ciudadanía es sinónimo de peligro para la policía.

En el discurso policial, la diversidad social está en el origen de uno de los rasgos más definitorios del trabajo policial: la imprevisibilidad de sus objetos y las situaciones de las que debe hacerse cargo. Hemos visto en fragmentos anteriores que las categorías que los policías utilizan discursivamente para referirse a una ciudadanía que se percibe como un obstáculo, como una resistencia para el trabajo policial, remiten frecuentemente a personas inmigradas o a personas que pertenecen a minorías étnicas nacionales –los gitanos o los negros—. Según los *mossos*, esta realidad diversa les obliga a estar siempre alerta, es decir, a desconfiar. En este sentido, dicha diversidad aparece como un peligro en su discurso.

c) porque *somos personas y trabajamos para personas*. Si tú te situas en que somos personas y trabajamos para personas, *cambia todo, cambia todo, no somos robots... sí, llevamos un hierro en la cintura, llevamos un cinturón cargado... pero somos personas que trabajamos con personas, cuando tú tomes conciencia...*

b) que sí, *pero cuando trabajas con personas totalmente diferentes que cada uno va a reaccionar de una manera diferente, tú tienes que estar alerta...* (RPMN, PAT, p. 23-24).

A pesar de lo anterior, hay policías que ven la ciudadanía en términos más sencillos, dicotómicos: Hay “dos tipos de personas”. Cualquier ciudadano, cualquier persona puede ser un psicópata, “hablando mal”. Nadie, o al menos uno de los dos perfiles que este policía conoce –aunque uno no lo identifique—, es de fiar.

a) A mi..., m'he trobat amb dos perfils de gent, *hi ha gent freda, calculadora, meticulosa, que no dubten... hola, bona tarda, què, com va el servei i escolta... i és un psicòpata, parlant malament, i resulta que és el que acaba de fotre el pal. Jo m'he trobat entrar en un casa i trobar-me un tio de cara i dir-me tu on vas, això és casa meva i m'ho diu a mi, i era el lladre*. Sí, molt bé, disculpi les molèsties, però m'haurà de demostrar que vostè és el propietari, perquè no serà la primera vegada que, escolta, que sóc jo, no, no, a mi... si ets tu, escolta, cap problema, ara les mans que jo les vegi... s'escagarrina, quan li dones quatre ordres i tal... *i hi ha gent molt freda, molt calculadora, molt meticulosa, ... i resulta que t'està explicant una milonga perquè ells tenen el dret de sortir-se'n airosos i tu estàs allà... tapant la sortida* (RPMN, DEP, p. 6).

Las otras, las que no son psicópatas, representan la normalidad en términos policiales: las que no son frías, no son calculadoras, no son meticulosas..., las que no ocultan sus intenciones al policía, las que se muestran abiertamente al agente y su escrutinio. Desde la perspectiva policial, estas merecen confianza o, en todo caso, menos desconfianza.

Recapitulando, en este último apartado del capítulo hemos visto cómo se configura la ciudadanía en el discurso policial. Desde la perspectiva policial, la ciudadanía representa algo ajeno a la profesión, un ámbito del que se sienten distanciados, integrado por los que no son policías. Mayoritariamente, para los *mossos*, con alguna excepción de los que trabajan en unidades de Proximidad, la ciudadanía se identifica con colectivos con los que habitualmente interactúan, los cuales no confían en la policía, no tienen una imagen positiva de ella, por lo que no puede merecer la confianza policial, ya que no se puede confiar en quien no confía en uno y le atribuye “malas intenciones”. Por otro lado, la ciudadanía no es digna de confianza porque no comprende el trabajo policial y la transcendencia de su misión; en este caso, el discurso policial no atribuye a la ciudadanía “malas intenciones” –la ciudadanía como amenaza— sino la incapacidad de reconocer y valorar como se espera –positivamente— el trabajo que los policías hacen diariamente para protegerla. Finalmente, los policías no confían en la ciudadanía porque, en su discurso, aparece como una fuente de problemas para ellos; problemas que se expresan en forma de resistencias continuas e injustificadas a la labor policial y en relación con la diversidad social, que complica el trabajo policial e impone a los agentes la necesidad de estar siempre alertas para responder adecuadamente a la diversidad de respuestas que personas diferentes dan en situaciones similares. En este caso, los problemas se identifican con amenazas que toman formas diferentes y a las que nos dedicaremos en el próximo capítulo.

Capítulo 6

La textura de la desconfianza policial

Este capítulo se centra en la expresión de la (des)confianza policial, a la manera en qué se esta se expresa en el discurso policial. Esta cuestión será abordada desde dos puntos de vista.

En primer lugar, se presenta cómo se definen, en qué consisten la confianza y la desconfianza en dicho discurso; cómo se establecen, desde la perspectiva policial, los niveles de confianza en las interacciones con la ciudadanía; qué amenazas y riesgos aparecen en la discusión que mantienen los policías a propósito de la confianza y la desconfianza.

En segundo lugar, se presenta cómo se proyecta en la estructura social; cuándo y de qué forma aparecen distintos grupos sociales en el discurso policial sobre los niveles de confianza.

6.1 La (des)confianza y sus dimensiones en el discurso policial

En los discursos analizados, las ideas de confianza y desconfianza aparecen formuladas de maneras diversas, a propósito de amenazas y riesgos específicos, y relacionadas con categorías concretas. Como se verá a continuación, en dichos discursos, la confianza y la desconfianza no son contrarios perfectos. Aunque compartan elementos comunes, tienen contornos discursivos específicos.

6.1.1 Definiciones de confianza.

6.1.1.1 *La confianza es “buena fe”, “buena voluntad”.*

En el discurso policial, la confianza es concebida como “buena fe”, es decir, como una predisposición positiva hacia el otro, hacia las personas con las que los agentes intervienen, en el sentido de que supone que dichas personas se comportarán de manera correcta en la relación que mantienen con ellos en el marco de la intervención. Básicamente, que les reconocerán su carácter de agentes de la autoridad y se comportarán en consecuencia, de acuerdo con sus previsiones: con la deferencia y el respeto que los policías esperan.

No obstante, de manera ciertamente paradójica, esta esta confianza aparece cuando se quiere señalar su progresiva sustitución por una actitud cada vez más desconfiada, más precavida, en el marco de la experiencia de la sociedad misma y, más concretamente, de la experiencia profesional.

d) jo estaria bastant en la línia dels companys, de que potser sí que amb els anys, no només per la tasca policial, sinó a que tots ens hem fet grans i vas assumint més coses de la societat en la que vius i de la vida en general, i moltes coses que abans actuaves o *tenies més confiança o més bona fe per usar una altra paraula*, potser la vas deixant aquesta bona fe i et vas tornant més ... que també la teva professió t'hi porta, no? a ser més desconfiat o més precabut en molts aspectes de la vida (RPPO, PAT, p.1)

En términos parecidos, la confianza también aparece como “buena voluntad” en algunos de los discursos analizados. En ellos, nuevamente, la “buena voluntad” se pierde a medida que

los policías adquieren experiencia, de tal manera que el policía experimentado aparece como un policía con “mala voluntad”, con “putería”; como un policía que desconfía. La “buena voluntad” es propia de los policías con menos antigüedad, con menos experiencia y, como en el fragmento anterior, se define en una línea de discurso que subraya su inconveniencia, sus riesgos, de los que se deriva su caducidad: con la experiencia, el policía aprende que la buena voluntad, la confianza, le trae problemas.

a) ... per tant, el consell policial és fem la nostra, la feina que hem de fer, perquè si no, potser l'endemà tindrem un problema i l'individual potser no paga, perquè és insolvent, però l'Administració sempre paga, i quan dic que sempre paga vull dir que si algú observa algun error policial o que no hi ha una persona identificada o que falta una acta que ha d'estar *i no la tens feta per bona voluntat de quan comences a fer de policia*, t'adones que l'endemà i al cap de tres dies dorms malament, comences a tenir problemes i això ens ha passat a tots, i d'això, aprens, si l'aprenentatge només és una ... (RPPO, PAT, p. 11).

6.1.1.2 La confianza y la autoconfianza.

Por otro lado, en los discursos analizados, la confianza en las personas con las que los policías interactúan también se presenta como “un pago por adelantado”, lo que equivaldría a dejar en suspenso, a la hora de intervenir con ellas, lo que no se sabe de esas personas, la falta de conocimiento sobre ellas, sobre sus predisposiciones y sus intenciones. Desde esta perspectiva, la confianza en el otro se relaciona con la confianza en uno mismo. En este sentido, según esta línea discursiva, la confianza policial en la ciudadanía no dependería tanto del otro o de la situación en la que se desarrolla la intervención policial como de las capacidades y las habilidades profesionales del policía, en sus “herramientas”.

d) sí, es muy relativo y creo que podríamos tener una versión comprimida de los dos, me gusta clarificar los conceptos y... *la confianza es un pago por adelantado, tú no puedes tener confianza en el ciudadano, si primero no tienes confianza en ti mismo*. Entonces, ya da igual la situación en la que te encuentres, *lo importante es confiar en tus herramientas, en tus criterios, en tus conocimientos*, entonces ya la situación cambia, cambia todo a tu alrededor, cambia todo el entorno. Ese es mi punto de vista, la relatividad pasa ya por la particularidad de cada persona (RPMN, PAT p. 2).

(...)

c) pero es que tú no puedes confiar en el otro si confías en ti, si confías en ti estás atento, para mí es un ida y vuelta constante.

b) bueno, pero ahí, entonces, están las medidas de seguridad...

- c) no, *es una atención, estate atento a donde vayas*, incluso si vas a rescatar un gato de un árbol...
- e) pero es que estar atento todo el rato... estás desconfiando, entonces ya desde el principio, ya...
- c) no, *una cosa es atento y otra cosa es tensión, son dos cosas distintas*.
- e) para mí, no.
- c) para mí, *estar atento es estar presente, aquí, ahora, no estar pensando...* (RPMN, PAT, p. 5).
- (...)
- c) yo, *no es que confíe en el ciudadano, confío en mis herramientas*, que me dicen para dónde tengo que ir y para donde... la vida no es blanco o negro, es un mar, es subirse a la tabla y aprender a surfear la ola, y a veces sube y a veces baja... también te puedes caer (RPMN, PAT, p. 20).

6.1.1.3 La confianza como resultado de un proceso cognitivo guiado por la racionalidad.

En el discurso policial, predomina la idea de que la confianza en la ciudadanía –un hecho que, en la medida que sucede “a veces”, es excepcional – es el resultado de un proceso racional, consciente y orientado, de análisis de las informaciones relativas a la persona con la que han de intervenir y o a las circunstancias en que se desarrollan sus actuaciones.

- a) *de vegades també hem donat aquest marge de dir aquesta persona mereix confiança...*
- c) sí, perquè vostè, d'on és? d'aquí, el coneixes més o menys... o et sona, o l'has vist més vegades, d'això, te'n fies (RPPO, PAT, p. 26).

Desde el punto de vista policial, la confianza deriva de “conocer a las personas”, de “tiempo con ellas”. Cuando las conoces, confías.

- e) En nuestro caso [GAV], como somos del mundo de las víctimas, *estamos mucho tiempo con ellas, entonces ya conocemos a las personas, sabemos si nos está diciendo la verdad o no, si... y a veces nos confían cosas...* este lleva drogas, este no... y nos dan información. (RPMN, DEP, p. 3).

El establecimiento de los niveles de confianza por parte de los agentes se lleva a cabo proyectando hacia el futuro el comportamiento del otro a partir de la definición de la situación que se hace cuando se aborda una intervención. La confianza “pura y absoluta” es

voluntad, escuchar al otro, “abrirse a voluntad”, querer abrirse para “ver qué hay”, algo que el otro necesita, porque de lo que se trata es de que “se solucione” su problema.

En el fragmento siguiente, la expresión “imaginar lo que quieras” hace referencia a esa proyección antes referida, el proceso mediante el cual se establece en nivel de confianza en el otro.

c) el otro día, sin ir más lejos, tuve un servicio donde había llamado por teléfono una familia que quería hablar con la policía... vamos a escuchar, a ver, *tu cabeza ahí puede empezar a imaginar lo que quieras y más, pero llegas al sitio y escuchas todo el planteamiento*, entonces es una confianza pura y absoluta que esa persona está necesitando de las herramientas que tiene la policía para tomar, para solucionar un problema que tenga... (e, haces de psicólogo... hacemos de todo) bueno, psicólogo, no, estás haciendo una tarea asistencial...

c) eso se trataba de un caso penal, real, y que luego incluso hemos picado minuta al respecto, entonces no siempre, pero es a lo que yo *me refiero es a la voluntad, a la apertura, de ir y decir bueno a ver qué hay... entonces confías* [alboroto]. (RPMN, PAT, p. 17).

Decíamos que, en el discurso de los *mossos*, la confianza se presenta como un acto volitivo en tanto que debe vencer alguna resistencia. Hay querer confiar, hay que “trabajárselo” y es preciso conocer a la persona en cuestión y que ésta dé pruebas de que es digna de confianza. La resistencia, en este caso, está en el otro, en lo que no se sabe de él o de ella, que debe ser sabido para decidir qué nivel de confianza merece. Es decir, desde este punto de vista, en contra de otras líneas discursivas presentadas anteriormente, la confianza no equivale a dejar en suspenso lo que no se sabe de alguien en la interacción con él o ella; confiar es el resultado de analizar lo que se sabe de ella. En este caso, la confianza en la ciudadanía, entendida en su conjunto, aparece en el discurso policial como una empresa imposible.

a) (...) I arribar a confiar nosaltres en la ciutadania, *ens ho hem de treballar*. Per dir, ei, en l'home aquest, sí que confio, *és una persona que m'ha donat proves de que... m'entens?* Però a la ciutadania, *en general, no podem conèixer a tothom* (...) (RPMN, DEP, p. 5).

(...)

b) jo, personalment, *intento sempre confiar* en el ciutadà que no desconfiar, ja després tindrè temps per desconfiar, perquè jo, personalment, *el que no faré és el primer dia desconfiar sinó parlaré amb ell, parlaré amb l'altra part i després veure, hòstia, doncs sí, me l'ha fotut o no...* (RPPO, PAT, p. 3).

Desde el punto de vista policial, el conocimiento del otro es el requisito para la confianza. Para los *mossos*, no hay (des)confianza en sentido estricto, sino que la actitud respecto de la persona con la que antevienen es el resultado de un análisis racional de la información que obtienen de ella en el trascurso de la intervención. Para confiar, dice el policía, la persona tiene que demostrar que es digna de confianza, tiene que dar pruebas de ello. En este sentido, la confianza no sería una categoría relevante para explicar la conducta policial; en el discurso policial, la confianza aparece como restringida a “la proximidad”, a la familia y a “compañeras” en las que —nuevamente— se confía porque se las conoce.

c) Jo, per exemple, tenir la confiança... jo, en principi jo tinc la confiança, però per a mi és un tema que va més enllà... *O sigui, jo, desconfiar, desconfiar en sí, he de conèixer aquella persona, ha d'haver... no sé, haver una interacció, saber realment..., que aquella persona m'ha demostrar que puc confiar . Més o menys, en principi, seria neutral, però ja, com a ciutadana, eh?, jo vaig... jo què sé, a qualsevol, ja com a ciutadana, no com a policia, qualsevol lloc i jo no penso, aquella persona confia en mi... no m'ho plantejo, no em plantejo si confien o no confien. És un tema..., per a mi la confiança, de més proximitat, no?, per això dic que confiança, en quina mesura?, perquè (...) de molta proximitat, hi ha familiars, hi ha companyes en les que confio perquè ja les conec i puc pensar, jo ja confio en aquesta persona (RPMN, DEP, p. 9-10).*

Ni confianza ni desconfianza, es “escuchar”, “observar”. El policía se crea un juicio propio de cada persona en cada intervención.

c) bueno, ya no se trata de confiar o no confiar, se trata de escuchar, que te explique el problema, observar... (RPMN, PAT, p. 3).

Desde la perspectiva policial, el nivel de confianza que se establece en la relación con las personas con las que se interviene es el resultado de la interacción concreta con el otro, el resultado de un proceso racional. Aun así, los policías no pueden permitirse creer a según quién.

c) es que es cómo la canción, *depende, no hay... no puedes decir no me fío de nadie, no, eso no es, pero claro tú, hablas con una persona, cuando lo estás escuchando, de la forma en que te habla, estás diciendo me la está metiendo “dobla”, según la experiencia que tu hayas tenido...* es lo que decimos, una persona que está en la calle todos los días, todos los días, todos los días (golpes en la mesa), y para hoy a fulanito, que sabe que es un “calandracá”, pues cómo te lo vas a creer? *Ni aunque sea verdad, te lo crees*, pero es que, claro, es lo que dices tú con los alumnos. (RPPO, PAT, p. 26).

En el discurso policial, la confianza es posible cuando lo que los policías saben de las personas con las que interactúan se lo permite. Sin embargo, como ya se ha apuntado, eso no es dejar en suspenso lo que no se sabe... Cuando los policías “saben” de la otra persona, confían, pero porque siempre pueden localizarla si hace falta. Es decir, no acaban de confiar del todo, siempre contemplan la posibilidad de que esa persona “falle” y deba ser buscada.

La desconfianza supone comportarse de manera estricta. La confianza es sinónimo de relajamiento del rigor policial.

Conductor: influeix el tipus de cap o no?... si tú te puedes permitir confiar más en la gente o no...

a) Si, por ejemplo, si yo te conozco, sé dónde vives y sé quién eres, me puedo permitir quizás *actuar de una manera no tan estricta*. Porque *ya sé dónde puedo localizarte mañana*, seguro que no te marcharás, que si no te conozco de nada (RPPO, PAT, p. 12).

d) aquí la confiança te la dona la persona, *si tu ja el coneixes* i aquest senyor te la fotut una vegada, dos, te la fotut tres, pues...(RPPO, PAT, p. 13).

A pesar de esa visión más racional del mecanismo por el que se establecen los niveles de confianza policial según la cual no se puede generalizar, la policía siempre acaba interactuando con los mismos, esos *pobres* que, según los agentes, se convierten en “objetos policiales” por “méritos propios”.

a) ¿por qué siempre un mismo número de personas, pobres, tienen los mismos problemas y solicitan siempre el auxilio de los policías y siempre son los mismos? Cuando la mayoría de la gente de una localidad quizás no tendrá ningún contacto con ellos *¿Por qué siempre coincides con los mismos?* (RPPO, PAT, p. 26).

En esta misma línea que sostiene que la confianza es el resultado de un proceso racional, otro elemento discursivo clave que aparece con frecuencia cuando se discute esta actitud positiva respecto de la ciudadanía es el de “análisis preliminar”.

Conductor: Ya me imagino que parte de la desconfianza..., me imagino que hay situaciones en las que uno no sabe si va a haber riesgo o no. Por ejemplo, me acerco a un coche, todavía no sé... o a un grupo de chavales en un parque... ahí uno no sabe qué se va a encontrar... ahí ¿la confianza-desconfianza es importante? ¿cómo afrontáis eso?

a) intentas analizar un poco la actuación que quieres llevar a cabo en un momento concreto y en el lugar... *haces un análisis preliminar*, que después te puede fallar ese análisis.

d) no hay ninguna actuación escrita, de una simple identificación o la trucada más tranquila del mundo se puede acabar por el suelo...

Conductor: Y por lo general tendéis a contar con que no pasará algo así y si no ya reaccionáis o vais contando que puede que pase y por si acaso...

a) más bien... *primero valoras* (RPPO, PAT, p. 16-17).

La confianza es, en este sentido, cálculo: tener toda la información, contrastar versiones, reducir el margen de indeterminación para, finalmente, establecer el nivel de confianza apropiado a partir de la valoración.

a) bueno esto dependerá, a nivel particular, yo tengo claro que si hay un requerimiento, y voy al lugar (b, tienes que ir, estás obligado), iré eso está claro, pero me gusta siempre hablar primero con la persona que me ha llamado, dejando de banda, o sea no doy por hecho que esta persona sea la víctima, porque igual puede ser el autor, pero me gusta, por manera de proceder *me gusta primero hablar con la persona que llama, que requiere el servicio y que me dé su versión, y luego pues me gusta hablar con la otra parte, pero bueno, después te das cuenta de que quizás el que ha llamado no es el que tenía que haber llamado y el que no te ha llamado es el que te tenía que haber llamado, es otra historia* (RPPO, PAT, p. 24).

No obstante, a pesar de lo expuesto hasta aquí sobre la confianza y las ideas de cognición análisis y cálculo, aparecen elementos discursivos menos relacionados con la racionalidad. Los policías valoran lo que se encuentran a la luz de su experiencia y del sentido común, y después tratan al otro en consecuencia.

Conductor: Y cuando por ejemplo llegáis a un sitio, os requieren, y lo habitual, no, uno os dice que ha pasado negro y el otro blanco, intervenís, lo único que tenéis es lo que dicen las dos personas...

a) tienes que valorar...

d) *sentido común*...

a) *en función de lo que ves, de lo que te dicen, y bueno, de tu experiencia*... (RPPO, PAT, p. 28).

Y junto a la experiencia y el sentido común policial, en este cálculo también tiene un papel “lo que uno tiene en el estómago”, la intuición, el conocimiento no fundado en la deducción o la razón, que es la base, según el discurso policial, de la (des)confianza.

En este discurso, la intuición de los agentes los lleva, de entrada, a la desconfianza.

e) yendo a un caso concreto en el que yo participé, que creo que se ajusta más a la confianza y a la no confianza, un servicio de noches, suena la alarma en un domicilio, llegamos al lugar, vemos que de la zona sale un hombre, sale corriendo, lo paramos y, bueno, hablando con él y tal, otros compañeros se dirigen al domicilio y, bueno, él nos explica que tiene una situación personal en el domicilio, que no tiene dónde vivir, que ha estado vigilando ese domicilio y como veía que no entraba ni salía nadie de la puerta, él intento acceder al domicilio para ocuparlo; entonces, claro, ahí ya está la confianza de cada uno, en esa versión, en lo que te explica, porque, claro, otros compañeros veían el robo con fuerza en el domicilio, porque ahí iba la desconfianza hacia lo que explicaba el hombre, claro, lo que comentaba a ella, siendo un FURA vas un poco más allá y, después de tanta experiencia en FURA, pues das un pasito más allá y entonces ya entra la confianza en el discurso de esa persona y, al final, lo tiramos por una ocupación de inmueble ¿Por qué? Cuando llegó el propietario del domicilio, que sí que vivía en el domicilio, él nunca entraba y salía por la puerta de delante, entraba y salía por la puerta del parking, entonces las versiones coincidían. Ahí entró la confianza de la patrulla que llegó la primera al lugar, que éramos mi compañera y yo, entonces *decidimos tirarlo por una ocupación porque confiamos en la versión y en el sentir que tiene uno en el estómago de decir creo que me está diciendo la verdad, lo analizas un poco pero vamos otra vez al término...* analizas la situación y en ningún momento... él, al principio sí que te engañaba... no, que yo no estaba ahí, que no he estado ahí y tal, empiezas a hablar con él, te ganas la confianza, mira estoy en una situación personal en casa que no es correcta, estoy viviendo en el coche, he estado controlando el domicilio, pensando que no vivía nadie y he querido...

d) *pero, en un principio, has desconfiado de él, claro...*

e) no, yo estuve hablando con él, hablando... (RPMN, PAT, p. 6-7).

6.1.1.4 La confianza se aprende. Confianza y formación policial.

Muy cercana a esta idea de la (des)confianza como resultado de un proceso racional, aparece la idea de la confianza como resultado de un aprendizaje. Si, como se ha visto, desde la perspectiva policial, la confianza se basa en observar, en escuchar, en atender al otro, en el discurso de los policías, la confianza se aprende, en este caso desde el curso de formación básica que tiene lugar en la *Escola de Policia de Catalunya*.

a) però el que sí està clar és que se'ns ha educat des de l'Escola de Policia a *que primer escoltem, això sí que és veritat, que escoltem l'altra persona, que escoltem, que deixem de banda els prejudicis, que escoltem i que atenguem el problema que té, i això jo crec...*

b) menys quan te posen un casc... (risas) (RPPO, PAT, p. 16).

6.1.1.5 *La confianza es un instrumento que genera confianza. La confianza como medio y como objetivo policial.*

Otro rasgo recurrente del discurso policial sobre la confianza es el que identifica como instrumento, como medio para conseguir confianza, que en el mismo discurso aparece como un objetivo del trabajo policial.

a) (...) D'altra banda hi ha informadors que *nosaltres intentem que confiïn en nosaltres per nosaltres confiar en ells, no?*. I quan dic informadors potser una cosa en el seu sector, i això ho fa Proximitat, l'ORC, amb xerrades, amb campanyes, *intentem que confiïn en nosaltres per també nosaltres confiar en ells*, però, realment, l'estadística ens demostra que ens de mirar amb carinyo les coses perquè escoltes les diferents parts, tothom et diu el mateix, deixat de... i que l'escoltis i que defensis els seus interessos. (RPMN, DEP, p. 2).

Así, la confianza es el resultado de la confianza. Desde la perspectiva policial, la confianza tiene un carácter bidireccional y depende del conocimiento del otro, del trato que se haya tenido con la persona con la que se interviene. Por cierto, la sinceridad de trato aparece como un rasgo que define su calidad: la insinceridad es, como se verá en el apartado siguiente, una amenaza ante la que los policías están prevenidos.

d) Per tant, *la confiança és mútua, si no hi ha confiança de l'un a l'altre, no hi ha a la inversa, i té estreta relació amb, amb, amb el tracte que has tingut amb aquesta persona*. Si hi ha hagut tracte reiterat, i *si aquests han sigut sincers* o no, i a més, per una altra banda, el tracte amb una persona que desconeixes, de fet, diuen els psicòlegs que en els tres primers segons ja saps si una persona com és i si et cau bé o no... això ho diuen els psicòlegs...

c) Jo necessito més... [risas] (RPMN, DEP, p. 11).

La confianza, o la apariencia de confianza, es una estrategia para conseguir la confianza del otro. Se trata de una simulación instrumental de la confianza en la ciudadanía, para obtener información de ella. En este sentido, la confianza es un activo reconocido y deseado, porque facilita la relación con la ciudadanía; implícitamente, se reconoce que la confianza, aunque imposible, es útil para el trabajo policial.

En este plano discursivo de la adopción de una actitud confiada como estrategia, llama la atención la relación que aparece entre la misión policial ("salvaguardar la integridad física

de las personas”) y “lo que hay que hacer” (“hacer una valoración de la situación, de todo lo que tenemos delante”), mediada por un “sí, muy bien, pero...”. Esta mediación parece remitir a la distancia que hay entre la Ley-relato y la realidad en el trabajo policial: antes que nada, el policía debe asegurar su integridad.

a) sempre som nosaltres els que iniciem *perquè hem d'aparentar que confiem perquè confiïn*, val, si tu penses que, nosaltres, el primer valor que hem de salvaguardar per sobre tot és el integritat física de les persones, sí, molt bé, però, de fet, nosaltres, que estem allà, hem de fer una valoració de la situació, de tot el que tenim al davant, llavors, *per a que jo pensi que jo confio en ella, li faig una aparença de que confio, me l'escolto i tot, però la meva confiança no la tinc dipositada en ningú*.

b) No, jo tampoc, però vaig preguntant coses que a mi m'interessen, ah, *sí... però és per treure informació* (RPMN, DEP, p. 13).

6.1.1.6 Los “márgenes de confianza” en el discurso policial.

En el discurso policial, los “márgenes de confianza” no son, en realidad de confianza. Son espacios en los que se configuran juegos de intereses mutuos, entre los policías y las personas con las que intervienen. El interés mutuo no anula la desconfianza.

En este juego de intereses que desarrollan en los “márgenes de la confianza”, el policía y el “malo” juegan cada uno su papel. En este sentido, al menos discursivamente, son “lo mismo”.

b) añadido una cosa que seguro que el (...) estará de acuerdo, que *cuando tú intentas sacar algo de una persona que ha cometido ilícitos penales y ellos saben que tú eres policía y tú sabes que es una relación más cercana para intentar sacar información mutua, es porque hay un interés de la otra persona como nuestra, y llegas como a un medio acuerdo... y siempre ha funcionado así, pero está claro que ni él se olvida de que tú eres policía, ni tú te olvidas de que la otra persona es malo...*

(...)

b) ... Cuando tú estableces *una relación en la que hay un interés mutuo de sacar información...* y te relacionas, y te ves cada día, y esa persona te va a dar información, tú le vas a ayudar en lo que necesite... pues eso, tengo un rojo, tal... bueno pues, sí, tienes un rojo... *hay una relación ahí, pero hay un interés mutuo*. Ahora, tú tienes un punto de decir, bueno, pero tú ya sabes que yo, si tú haces un ilícito penal, yo no te lo voy a pasar...

c) ¿y cuál es el problema?

b) y él sabe que, si te ve en un momento en que está cometiendo un ilícito penal, le vas a pillar...

c) yo no veo ningún problema...

d) pero es que *a mí me ha ayudado muchísimo, ese vínculo que he generado muchas veces...*

c) no sé, ¿tú ves ahí algún problema en que se establezca una relación? Me parece fantástico, si lo planteas desde este lado, sin olvidarnos de los roles que tenemos cada uno...

b) *las cosas, claras.*

c) claro, pero tú ya no lo pones como malo, sino como *persona en un papel de que se busca la vida cómo puede, y tú te buscas la vida como sabes*, desde el orden, desde la ley, y la otra persona, no, desde el desorden, desde... *somos lo mismo, un extremo y otro* (RPMN, PAT, p. 12).

6.1.1.7 Confianza y normalidad.

Finalmente, otra categoría discursiva que aparece con frecuencia en relación con la confianza policial es el de normalidad. En el discurso policial, la confianza también aparece como acercamiento al otro, a la persona “normal y corriente”, que sería la antítesis de la delincuente. Desde la perspectiva policial, parece que sólo puede haber confianza con normales y corrientes. Con los delincuentes, como se acaba de ver, este acercamiento toma forma de “juego”, un juego con el que el policía obtiene o intenta obtener resultados.

d) por ejemplo, tú tienes un tío que lo acabas de enganchar con una plantación de marihuana que sabes que tú lo puedes detener o no lo puedes detener, y ¿qué hacemos? *¿jugamos con ellos? le damos confianza, vale... esa confianza de decir... de acercamiento y tal, y bien, lo tratas como una persona normal y corriente, pero ha cometido un ilícito penal, y tú tienes el poder de detenerlo o no detenerlo, y tú le sacas información, le sacas lo que quieres, te da la plantación, te da toda la información y no lo detienes, ¿por qué? porque tengo la potestad de detenerlo o no detenerlo, a eso me refiero yo con lo de los beneficios...* (RPMN, PAT, p. 13)

En síntesis, de este subapartado conviene retener que, desde la perspectiva policial, la confianza se relaciona con el comportamiento del otro, con la suposición que este otro se comportará como el policía espera, con respeto hacia lo que representa. El discurso policial sobre la confianza está dominado por la idea según la cual esta es el resultado de proceso racional de análisis y cálculo que lleva a los *mossos* a confiar cuando la información que se dispone del otro permite que relajen el rigor de sus interacciones. Por otro lado, también conviene destacar la importancia que los policías parecen conceder a la confianza en tanto que estrategia para conseguir confianza y colaboración por parte de la ciudadanía.

Veamos, a continuación, qué categorías articulan el discurso policial sobre la desconfianza en la ciudadanía.

6.1.2 Definiciones de desconfianza.

6.1.2.1 *La desconfianza como rasgo de la personalidad policial.*

Desde la perspectiva policial, la desconfianza es una expresión de la personalidad policial. Como puede verse en el siguiente fragmento, el policía no se plantea si confía o no confía: es su “forma de interactuar”.

a) (...) A mi, si no em donen motius per desconfiar, jo no sóc desconfiat, però quan jo he d'atansar-me a algú, jo no vaig en pla de defensa, però tampoc vaig en *plan latino*, d'atansar-me a tot..., perquè no sé amb qui... *Llavors he de pensar que he de prendre aquestes mesures de desconfiança amb algú? no, no penso... escolta Joan, no t'atansis; escolta Joan, no facis això... Jo no ho penso, és que... ja ho tinc d'una forma tan interioritzada que si algú, una tercera persona em digués, ostres, el que has fet semblava com si desconfiessis totalment d'aquella persona... però no es que confïi ni desconfïi, és la meva forma d'interactuar, la meva forma d'atansar-me, la meva forma de treballar...* (RPMN, DEP, p.16).

6.1.2.2 *La desconfianza es conveniente, funcional, necesaria y apropiada en una profesión expuesta al peligro.*

En los discursos registrados, la desconfianza aparece como algo bueno o positivo, en el sentido de funcional, conveniente, y no es sinónimo de pensar mal del otro. Es no creerse “todo lo que sale en la tele y todo lo que dicen los demás”. En este sentido, semánticamente, la desconfianza se sitúa muy próxima al espíritu crítico.

b) Jo crec que *és bo, desconfiar, que no vol dir malfiar-se*, ho deia abans... desconfiar es bo a la vida en general, jo tinc fills adolescent i un consell que els hi dono és “*no us cregueu tot al que surt a la tele i tot el que us diuen els demés*”. Tampoc m'agradaria donar-los la lliçó de... desconfieu, de... aneu per la vida i sigueu desconfiats, però en *aquest marge de...*

d) *de precaució* (RPPO, PAT, p. 8-9).

En esta línea, la desconfianza también se muestra como una necesidad en el discurso policial, la necesidad de “ir con cuidado” y con precaución.

Conductor: La imagen de la ciudadanía es que sois desconfiados por naturaleza. ¿Estáis de acuerdo con eso? Si lo queréis matizar o no.

f) Por naturaleza, ¿no?, por necesidad, que es diferente. Pero tampoco es desconfiado, *simplemente es ir con cuidado* porque lo que te juegas es la vida (RPMN, DEP, p. 1).

(...)

c) Sí, és que és això, de fet, quan fem la nostra feina, sense donar-nos-en compte, llavors estem intentant fer això també, no?, estem intentant donar també confiança a la gent que tenim, no, no, aquesta desconfiança, *aquesta precaució que dèiem abans que tenim*, ja no intentes transmetre mai ni molt menys, tu també ja vas amb una confiança que tot estigui correcte i tot vagi bé, no, jo ho veig així (RPPO, PAT, p. 9).

Desde la perspectiva policial, la desconfianza consiste, en realidad, en adoptar prevenciones en situaciones que la exigen por la seguridad de los agentes. La información contenida en las órdenes que se reciben cuando deben atender un requerimiento determina el nivel de precaución, es decir, el nivel de desconfianza.

a) després et marca, depèn de com t'avisen, et marca el nivell d'alerta, estàs patrullant i la sala (de comandament) nostra, que és on estan les emissores, eh, perquè ens entenguem, t'avisar, batalla multitudinària... no sé, eh?, clar, tu vas allà, *és desconfiança total*, el que he dit abans, *però és per seguretat, no és desconfiança*, no és el mateix que tu passes i dius aquells tres, sospito d'alguna cosa... és molt diferent, depèn de com entra el requeriment, diguéssim..., depèn de com entra el requeriment, tu ja vas predisposat amb aquell servei en un nivell més alt o més baix... (RPPO, DEP, p. 14).

En otros términos, para los *mossos*, la desconfianza policial es, en realidad, autoprotección ante peligros múltiples e insospechados: que te engañen, que te agredan.

d) yo lo veo más como que la desconfianza de la ciudadanía en la policía viene más... viene aparejado del franquismo como la policía represora, no, no la policía cercana, eh... esto por una banda, y después, también por otra, una falta de empatía, el ciudadano desconoce cuál es la labor del policía y el ciudadano coge y dice es que el otro día me pararon los *mossos* en una rotonda en un controles de tráfico... claro, el ciudadano desconoce por qué es ese control, desconoce si es de seguridad ciudadana, desconoce si es de alcoholemia, es que me preguntaron adónde iba, y ya, automáticamente, se ponen a la defensiva, claro, y en realidad te están preguntando adónde vas como te pueden preguntar el nombre de tu perro porque en el momento en que hablas saben si estás nervioso, saben si has bebido, saben si... mucha información verbal y no verbal que te está diciendo cual... entonces lo que hay una falta de... un desconocimiento de la labor policial de cara al ciudadano, claro y nosotros frente al ciudadano, *claro, es autoprotección, claro, porque*

en un simple control de tráfico te puedes encontrar de todo, yo me he encontrado parar en un control de tráfico y detrás llevas un pájaro disecado, qué tío más raro, un pájaro disecado, y en un momento dado me mira el pájaro, sabes, hostia, te puedes encontrar de todo, marihuana congelada, para que no huela, y te los encuentras y tan normales y luego te encuentras allí un alijo, ¿no?, y dices, hostia, ahí hay una preparación y te puedes encontrar con eso como te puedes encontrar cualquier servicio agresivo o cualquier cosa que surja (RPMN, DEP, p. 2).

Para los policías, en la medida que la desconfianza es consustancial al trabajo policial (capítulo 5), llevar a cabo las intervenciones desde la desconfianza es “hacerlo correctamente”. Es decir, para hacer bien el trabajo policial, hay que desconfiar.

b) yo, para que no me pase, *para hacer bien mi trabajo y cerrar el atestado, y hacerlo correctamente, pues desconfío de todo el mundo*, y entonces le digo te falta esto, esto y esto, y si no, no te cojo la denuncia, lo siento mucho, porque sé que te vas a ir con el papelito, te vas a ir al seguro y luego, ya, si te he visto no me acuerdo... (RPMN, PAT, p. 19).

6.1.2.3 La desconfianza como resultado de no saber.

En el discurso policial, la desconfianza es el resultado de no saber. No saber lleva al policía a desconfiar, a “entrar fuerte”.

d) lo que dice él (e) es verdad, tener una atención, analizar las cosas, siempre, hasta que no te vas relajando, *hay una desconfianza, cuando tú llegas a un sitio, tú no sabes lo que te vas a encontrar* (alguien dice: desconfianza o inseguridad...) Cuántas veces nos dicen los malos, cuando los identificamos, hombre, es que *has entrado fuerte*; hombre claro, *entro fuerte porque no sé con quién estoy hablando, no sé quién eres, no sé si me vas a sacar un cuchillo, no sé si me vas a intentar hacer algo...* luego ya te vas relajando, pero en un principio yo desconfío de todo el que tengo delante... (RPMN, PAT, p. 6).

Cuando se refieren a la desconfianza ante el científico, los policías adoptan sus prevenciones, porque la entienden de manera diferente. No es desconfianza, es la necesidad de conocer a la gente.

b) Yo ya he dicho, en principio... yo, en mi trabajo, es como si fuera también una ciudadana... mi día a día, hay personas en que puedo confiar más en el sentido... *primero qué se entiende por desconfianza o confianza, claro nosotros lo estamos interpretando de una manera y tú lo estás interpretando de otra, ¿no?*, yo, en principio, *no es que se sea desconfiada de la gente, no, yo he de conocer a la gente...* lo que pasa es que sí, ..., dependiendo de la situación (RPMN, DEP, p.3).

6.1.2.4 La desconfianza como distancia respecto del otro. La desconfianza y la interacción con el otro: el “margen de confianza”.

En el discurso policial, las referencias a la desconfianza aparecen en relación con el mantenimiento de la “distancia” respecto del otro. También, desconfiar supone “quedarse sin recursos” en una intervención –no dejar margen para que relación se produzca sin tensión, no dejar espacio para que la intervención se produzca sin la tensión que provoca la conducta policial desconfiada—, por lo que es necesario confiar “un poquito” –no dejar de desconfiar del todo—, para tener recursos, es decir, margen para la posibilidad de que el otro no suponga una amenaza.

e) yo hay una cosa que siempre he tenido en cuenta en mi vida profesional, me lo contaron una vez, que siempre tienes que entrar en un nivel bajo [de rigor], *siempre, hay que entrar desde cero, para luego ir subiendo los niveles de... no ya de desconfianza sino de alerta* y de interactuar con las personas, es decir *si ya entras en un principio desconfiando de la persona es que ya no te quedan más recursos*, siempre has de confiar un poquito, *dejar un poquito de distancia...* (RPMN, PAT, p. 9).

En este sentido, discursivamente, la desconfianza es distancia de “las personas éstas”, de “los malos”, y esta distancia, entendida como “margen de confianza”, es, en realidad, confianza simulada porque, al final, el policía no puede confiar en las personas con las que habitualmente trata.

e) es lo que te decía, *confiar, pero a una cierta distancia, vale, para que no te venga el golpe de sorpresa... confías, dejas un poquito de margen y tal...* yo, los Fura, los que sí que vamos a tener es que vamos a tener que interactuar muchas veces con las personas estas, nos las vamos a encontrar repetidamente y... un patrullero va a llegar, lo va a detener y punto, y a otra cosa, mariposa. Nosotros no, nosotros vamos a estar continuamente moviéndonos en ese círculo de malos, como dice..., ir sacando información, mañana te detengo y mañana te veré en la calle, y en cambio un patrullero, no, o sí, bueno, a ver, hay algunos que sí, pero, por norma, el patrullero (a, no tenemos confidentes... risas), no, no tenéis confidentes o no interactuáis constantemente con esas personas y nosotros, en cambio, sí. *Entonces, claro, tienes que dejar un margen de confianza con esa gente, pero, por mi experiencia, ese margen de confianza tiene que ser un poquito simulado...* dejar el margen de confianza *para poder extraer información y para poder extraer lo que nosotros queremos*, pero tenemos que pensar que son personas que cometen ilícitos penales y que nos van intentar... (a, siempre, engañar...) engañar (RPMN, PAT, P. 11).

6.1.2.5 La desconfianza como resultado del análisis, el cálculo racional y el deseo de objetividad en las intervenciones policiales.

Como ya se ha señalado en el apartado anterior, en los discursos analizados los niveles de confianza oscilan continuamente en el trabajo policial. Dependen del tipo de requerimiento y de las situaciones.

b) claro, *dependiendo de las situaciones, ¿no?, la desconfianza depende de las situaciones, del lugar en que te encuentres, de dónde vayas, que imagino que vas con más precaución que... depende... que a otros incidentes, hay incidentes mucho más asistenciales y ... no vas a desconfiar tanto como depende a qué incidentes vayas.* (RPMN, DEP, p. 1).

La desconfianza policial es “un punto de reflexión” ante la exposición al peligro (“la ciudadanía”, “todo”), porque las consecuencias pueden ser graves.

a) (...) *però desconfiats... com està la ciutadania, com està tot, hem de ser desconfiats per la nostra seguretat, per la nostra seguretat, la del company, [de fondo, i la de la família], i la de la resta dels ciutadans. Que després el nivell baixa, ei, cap problema, tots amics, no passarà res, però, d' entrada, hem de tenir... el que diu l'(...), un punt de reflexió de dir, ostres, ens va molta cosa* (RPPO, DEP, p. 6).

Por otro lado, desde la perspectiva policial, la desconfianza es análisis a la luz de la experiencia. Los policías confían después de analizar. El análisis pone la conducta del policía en el *continuum* confianza-desconfianza.

d) pero (...), por eso digo que *yo siempre analizo la situación...*

b) sí, pero tu faena la puedes hacer de diferentes maneras, o cogerle un acta, o te la llevas en el coche...

d) pero *tienes que analizar las circunstancias que te encuentras, la persona...*

a) y si esa mujer tiene una niña que tiene que amamantar, esa circunstancia te obliga a que a lo mejor no la puedes llevar en ese momento al médico y la dejas en su casa y no le coges el acta porque tiene que llevar a la niña a dejarla con alguien, tienes que tener confianza, pero tu experiencia te dice, bueno, la voy a dejar...

d) *analizas...*

a) la voy a dejar que lleve a la niña o lo que sea o que... pero tú vuelves, tú seguro que, por tu experiencia, confiarás y si no, volverás a esa casa y llevaras el acta y la acompañas y resolverás la circunstancia. *La confianza/desconfianza...*

b) pero volverás a casa ... (RPMN, PAT, p. 20).

Para los *mossos*, la desconfianza es “ir un paso por delante”, gracias al análisis de las situaciones a la luz de la experiencia profesional, particularmente la que tiene que ver con la persecución de la delincuencia. Si confiar es hacer una proyección futura del comportamiento de alguien, los policías entienden que van un paso por delante, *atrapan* dicho futuro y, entonces, no necesitan confianza.

a) yo creo que, dada una experiencia, analizas mucho más rápido a una persona... tienes una percepción mucho más rápida de la situación, de la persona que tienes delante, pero yo, que estoy en el Fura, *intentas ir un paso por delante porque normalmente las situaciones que te encuentras no es... ayudar a alguien o... no son servicios de mediación ni de asistencia* (RPMN, PAT, p. 3).

Desconfiar es hacer comprobaciones, “confirmar cosas, hacer un poco de recerca”. Los policías “escuchan, más que hablan”, para recoger información. Aunque depende de con quien interactúan (delincuentes y víctimas), los policías tienen que ir con cuidado con las informaciones que facilitan las partes.

a) el tema, el que ha dit ell, és que és normal, és normal que la ciutadania pensi en nosaltres com a desconfiats perquè en realitat busquen la nostra confiança, nosaltres... jo faria la pregunta a revés, nosaltres, realment, confiem en la ciutadania? No, perquè, per molt que ens diguin, per molt diferent que sigui la persona que t'està donant informació, *tenim tendència a fer confrontació, a confirmar les coses, a fer una mica de recerca...*, és normal que ells, *també dependrà de* en quin sector ens movem, no és el mateix persones que han comés un il·lícit penal que persones que persones que han patit un fet delictiu, que... *tothom tendeix una mica a la vegada a argumentar perquè li facis més cas amb informacions d'interès*. Nosaltres tenim una bona capacitat, *que és que sabem escoltar molt més que parlar, perquè si no escoltes no podem fer una relació més d'informació...* m'han dit que hi ha això, sí, però fins que no ho vist, no ho escolto, no ho oloro, no ho toco, no d'això... allò de si no lo veo, no me lo creo... (...) (RPMN, DEP, p.2).

Desde la perspectiva policial, la desconfianza equivale a hacer las “comprobaciones” que sean necesarias en relación con las versiones de las personas con las que intervienen a

propósito de conflictos entre partes para situarse en una posición de “objetividad” (versus la parcialidad de las partes), para después actuar de acuerdo con las leyes.

b) És el que deia, *això és desconfiança? però és que comprovar les coses és la nostra tasca*, sí que ho som, perquè *hem de fer les comprovacions*, un incident: problema que unes persones s'estan barallant, clar, *has d'escoltar una part i has d'escoltar l'altra*, has de fer comprovacions, i en principi *ser neutral, ser objectiu* (exaaacte), si hi ha un il·lícit penal, si no hi ha il·lícit penal, i bé, actuar després conforme a les lleis.

(...)

c) Yo creo que *el término desconfiar en eso, yo creo que no se ajusta, yo creo que es lo que ha dicho (...), ¿cómo has dicho ahora mismo?, la neutralidad, la objetividad, yo creo que no es desconfiar, tú escuchas, analizas, y tomas una decisión*, no creo yo que el término se ajuste a desconfiar, yo creo que es lo que dice (...), *es la objetividad*_(RPMN, DEP, p. 6)..

6.1.2.6 Desconfianza, sensaciones e intuición.

En contraposición a la imagen de la desconfianza como resultado del análisis y del cálculo racional, esta actitud también aparece en el discurso policial junto con elementos como las sensaciones y la institución.

e) pero yo, lo único que quería era obtener información, porque si uno para la actuación en el minuto uno, detienes por un robo con fuerza...

b) tú, las preguntas clave, en su discurso, le harías unas preguntas para luego él te contestara y reafirmara su discurso, y entonces ahí tú llegas a la confianza o a la...

e) *eran sensaciones, eran...*

c) es que estamos jugando con la dualidad de los términos, confianza-desconfianza, y en realidad no se trata de eso, *se trata de ir a la intuición, al instinto policial*, que lo tienes y que lo ves... corroboras y comparas (RPMN, PAT, p. 7).

(...)

e) pero es que para mí no es lo mismo, yo entiendo el rol de la otra persona, yo, no sé si es por, por, por lo que ha vivido cada uno, la formación que tiene cada uno, eh, el círculo de amistades que tiene cada uno, yo pienso que también puede venir un poco por ahí, y la manera de ser de cada uno, yo entiendo perfectamente el rol de las otras personas y *para mí no es desconfiar, para mí es analizar y basarme en la intuición policial que tenga yo o no* (RPMN, PAT, p. 24).

Ya se ha dicho que los policías entienden la desconfianza como cálculo, aunque a veces ésta se base en “sensaciones” o intuiciones. En este sentido, cuando los policías aseguran que

cuando desconfían tienen razones para ello, entre éstas incluyen razones tan poco racionales como las sensaciones. Por mucho cálculo que haya en la desconfianza, ésta también aparece “cuando tienes las cosas que no las ves”.

a) (...) *No desconfio per desconfiar. Hi ha elements que em fan sospitar o per què també tinc sensacions... les sensacions, de vegades, poden ser molt equivocades, però quan tens les coses que no les veus, no diposites cap tipus de confiança (...)* (RPMN, DEP, p. 13).

6.1.2.7 La desconfianza y su lenguaje. La expresión de la desconfianza.

La desconfianza se expresa de diversas formas, verbales y no verbales. Tiene su “lenguaje”, mediante el que el policía da a entender que no confía en la persona con la que está interviniendo: “el tono, la distancia de seguridad, los movimientos y las posiciones de los agentes en relación con la persona, la posición de sus manos, el uso de guantes...”.

Conductor: llavors, ja he entès la diferència entre la feina policial i la vostra feina, la vostra feina en el dia, quan us heu tornat una mica desconfiats i, de primeres, vas a algú i s'adona que no esteu confiant... (clar) (Risas)

a) ho sabem al moment, però és que *tu ja entres, la distància, el to que entres... si la situació és relaxada, doncs tu entres en un to normal*, i aquesta persona ho entén, *si tu veus que la situació ja és una mica mitjana*, tu entres amb un to, ells ja ho veuen, que tu no estàs per tonteries entre cometes, que allà hi ha un problema o pot haver un problema, *hi ha varis inputs*. (Conductor: quins inputs?) El to, la distància de seguretat, que en lloc d'entrar els dos de cara, els dos agents, un ja se'n vagi per una banda i l'altre per una altra...

d) la seguretat... la cara que poses.

b) o que portis ja les mans...

d) o que estiguis ja preparat amb les mans a la funda.

a) o que et posis els guants... això marca que tu desconfies, està clar.

Conductor: ...i suposo que quan feu això és perquè vosaltres desconfieu de la situació.

a) perquè la situació... (RPMN, PAT, p. 26).

6.1.2.8 La desconfianza es disfuncional en la interacción con la ciudadanía.

Aunque también se ha afirmado que la desconfianza es funcional en el trabajo policial, los *mossos* reconocen que es disfuncional, porque la actitud desconfiada “pone barreras para obtener información”, para la comunicación con la persona con la que se está interviniendo, a pesar de que, según los policías, “te hace hacer muchas preguntas”.

b) yo puedo confiar en mí, y sé lo que hay, pero yo, yo, tal como tú has definido confianza, yo te puedo decir que soy desconfiada, porque jo no dic un pongo por adelantado, porque no me fío, porque tengo que tener 100% la tensión...

c) entonces me estás diciendo que no escuchas a la persona... es una cuestión de términos.

a) pero porque desconfíes de una persona no la vas a trincar en el minuto uno.

d) ya, pero igual eso te pone barreras para obtener información. Esa desconfianza, yo creo que depende...

a) no, pero si la desconfianza te hace hacer muchas preguntas...

d) ya, pero igual las preguntas no están bien formuladas, *yo pienso que entrar igualmente con esa desconfianza te puede cerrar muchas puertas con el individuo con el que estás tratando porque él se puede cerrar en banda* y decir pues ahora yo no te doy información y yo sigo en mis trece y yo no me abro (RPMN, PAT, p. 8-9).

En el discurso policial, la desconfianza, “ese trato del malo”, “cierra puertas a los policías”, en el sentido que impide que los agentes obtengan lo que pretenden en sus interacciones con la ciudadanía: que colabore, que atienda sus indicaciones, que le den información. “Ser duro”, “poner distancia”, hace que la ciudadanía (“los malos”) no quiera hablar con la policía. Dar “un plus de confianza” –la confianza es un plus—, en cambio, ayuda.

e) yo, *yendo al término de malo*, creo que a partir de ahí se te pueden cerrar un montón de puertas, cuando tú ya le... no, es que el otro es malo, no yo creo que es lo que dice Joan, al final cada uno se dedica a lo que se dedica y no sabes las circunstancias que llevan a otra persona ahí, entonces, a mí, *esa desconfianza, ese trato del malo... yo he trabajado con compañeros que siempre piensan eso y les cierra muchísimas puertas. Yo, por mi manera de ser y por mi manera de expresarme... seguramente me pase de confianza. Es posible, pero a mí me ha servido muchísimo en los años que llevo.*

(...)

e) pero volviendo estrictamente a la confianza/desconfianza, nunca os ha pasado, cuando tenemos un trato más directo con la otra parte es... *pues con el de uniforme no hablo y sólo hablo contigo...*

a mí me pasa muchísimas veces, gente que es más dura trabajando o que se toma esa distancia con la otra parte, no, yo con este no hablo... yo es que me lo he encontrado muchísimas veces y yo no sé si es por la confianza, por el trato, o igual es que el uniforme (a, o al revés...), a esa persona que se dedica a eso, ya...

d) *porque ellos saben que nosotros les damos un plus de confianza*, porque ellos saben que les damos un plus de confianza, que nosotros jugamos con ese plus de confianza, jugamos porque, normalmente, claro, si coges un tío que es muy listo, le dices oye, mira, que vente porque... y te dice no, no porque... alguna vez me he encontrado que le intentas vender la moto y te dice ni hablar, pero normalmente la gente que tiene problemas, porque teniendo... es lo que tú dices, hay que empatizar con la gente, la gente tiene problemas, la gente roba, ¿por qué roba?, porque no tiene otro... porque no tiene otro... o porque son muy cortitos o que su nivel eh, eh... no tienen dos dedos de frente y prefieren robar que no... pero bueno, hay muchos casos, nadie... entonces, tienes que empatizar un poco con la gente (RPMN, PAT, p. 15-16).

No obstante, en el discurso policial, la desconfianza no aparece como una actitud incompatible con rasgos “positivos” del carácter, como la simpatía. La desconfianza no supone un trato inadecuado a la ciudadanía, lo cual no deja de ser, además de una aceptación implícita de que los policías se perciben a sí mismos como desconfiados, una legitimación de la desconfianza.

b) *tú puedes desconfiar del ciudadano y ser supersimpático...*

c) una cosa no tiene que ver con la otra (RPMN, PAT, p. 11).

6.1.2.9 La sostenibilidad de la desconfianza.

A pesar de la funcionalidad que los policías asignan a la desconfianza, en su discurso hay referencias a su sostenibilidad a largo plazo. Entienden que la confianza ha de regularse, porque mantener niveles de confianza bajos, desconfiar continuamente, tiene costes para la efectividad del trabajo policial.

a) cada uno, entre todos, unas veces confías más, unas veces confías menos... que *tampoco podemos desconfiar toda la vida* (RPMN, PAT, p. 19).

En definitiva, en este subapartado hemos visto que, en el discurso policial, la desconfianza aparece como un rasgo de la personalidad policial que es necesario en tanto que funcional en una profesión que se caracteriza, para sus miembros, por su exposición permanente a un

peligro multiforme e imprevisible. Como en el caso de la confianza, la desconfianza aparece casi siempre el como resultado de un proceso racional, como el resultado de no saber a cerca de las personas y las situaciones en las que los policías intervienen. Contradictoriamente, también se rodea de elementos no racionales, como las sensaciones o las intuiciones. Discusivamente, se legitima situándola en el centro de una aspiración de objetividad en las intervenciones policiales, aunque los policías reconocen que, a pesar de su funcionalidad, su expresión —que se note su desconfianza— tiene efectos adversos en la relación con ciudadanía.

6.1.3 Las amenazas y los riesgos relacionados con la desconfianza.

En el discurso policial, la desconfianza se refiere a amenazas y riesgos diversos que merece la pena identificar. En términos generales, los *mossos* perciben el contexto en que se desarrolla su trabajo como un contexto hostil. Hacen referencia a una amenaza difusa y generalizada contra la organización en su conjunto, contra los *Mossos d'Esquadra*, catalizada por los medios de comunicación. Desde la perspectiva policial, los medios tienen un papel decisivo en la configuración de esta hostilidad que amenaza constantemente a la organización.

d) es todo, pero principalmente, últimamente, *es más lo que influyen los medios de comunicación y, bueno, que al cuerpo de Mossos de Esquadra nos tiene ganas todo el mundo* (RPMN, PAT, p. 40).

No obstante, en su discurso sobre la desconfianza, identifican amenazas específicas, tanto externas, situadas en el entorno, como internas, localizadas dentro de la propia organización.

6.1.3.1 La amenaza externa.

La amenaza física: que te peguen, que te maten...

Sin duda, el principal peligro que acompaña a la desconfianza respecto de la ciudadanía en el discurso policial es el de la agresión física y la máxima expresión de este peligro es la posibilidad del uso del arma de fuego contra la policía. Desde el punto de vista policial, los

policías españoles no están tan preparados como otros, como los americanos, ante amenazas de este tipo, porque los *mossos* aseguran que no disparan “tan rápido” como aquellos cuando les apuntan con un arma. “Confían” en que el otro no disparará, y aparece, en el discurso, la formación recibida como factor explicativo de esta diferencia de comportamiento.

b) jo crec que pel treball és important dir que *a nivell de confiança... no sé si és una pregunta que tenies després, però parlant amb no sé qui, el CME jo crec que no està preparat, no preparat, sinó a punt per dispara la pistola. Així com...*

d) això jo t'ho discuteixo, ningú està preparat per disparar una pistola. Però no el cos de mossos d'esquadra ni cap policia, eh?

b) bé, ningun cos policial, però una policia americana, sí.

d) sí però estem parlant d'una policia espanyola, no americana... americana, tothom porta una pistola al cotxe.

c) O no, o no la porta però ja vas previngut, vull dir de que pugui portar una pistola al cotxe. Jo parlo de la policia espanyola.

b) Ho dic perquè s'han vist vídeos en què *el mosso ha estat apuntat amb una pistola i el mosso no ha disparat, s'han estat apuntant els dos i el mosso no ha disparat, això en una policia americana, impossible.*

c) primer disparen i després...

b) *confies que no et dispararà, no?*

a) suposo *per la formació rebuda, no?* (RPPO, PAT, p.17)

Los policías desconfían porque “les va la piel”, es decir, el riesgo es perder la vida, aunque no sólo. También es perder el trabajo, por las consecuencias que puede tener, precisamente, confiar.

En el discurso policial sobre la desconfianza destaca el riesgo físico, el cual se presenta frecuentemente con tintes dramáticos, a propósito de situaciones tan extremas o como infrecuentes. Por ejemplo, se justifica la desconfianza con la posibilidad de que aquel al que se ayuda en la carretera a cambiar una rueda pinchada intente quitar la pistola al agente – ¿cuántas veces un conductor en apuros ha intentado quitarle el arma a un policía mientras éste le echaba una mano con una avería en carretera? —.

a) (...) *hem de ser desconfiats, perquè et va la teva pell, perquè ens entenguem, està la teva seguretat, la teva feina i la teva tot, perquè si ho fas malament i allò repercuteix en unes conseqüències, eh...cuidado, és que canvia molt el tema*, ostres, si el coneixes i dius... ja potser baixes una miqueta la guàrdia, però una persona que trobes al mig de la carretera, tinc la roda punxada, doncs sí, clar, tu potser l'ajudes però l'altre company està una mica vigilant perquè igual, no sé, igual et volen fotre la pistola, no sé, mil coses... (RPPO, DEP, p. 5).

Desde la perspectiva policial, cuando atienden requerimientos, cuando están en la calle, los *mossos* “se juegan mucho”, deben pensar en su integridad física.

Conductor: ¿Diríais que, en general, es mejor ir con un poco de desconfianza de entrada?

c) sí, per descomptat, sempre hi ha temps de baixar...

a) amb educació i tot correcte però... *és que ens va molt*. Quan vas a un requeriment *has de pensar en la teva integritat física*, perquè és que no saps el que et trobaràs (RPPO, DEP, p. 28).

(...)

Conductor: La imagen de la ciudadanía es que sois desconfiados por naturaleza. ¿Estáis de acuerdo con eso? Si lo queréis matizar o no.

f) Por naturaleza, ¿no?, por necesidad, que es diferente. Pero tampoco es desconfiado, *simplemente es ir con cuidado* porque lo que te juegas es la vida (RPMN, DEP, p. 1).

En el discurso policial, la desconfianza, o “un margen de confianza, pero con una distancia”, aparece asociado a la amenaza física grave, a que alguien pueda hacerte daño, y, como veremos en seguida, este riesgo se vincula, en este discurso, a la delincuencia.

d) y vamos un poco más allá, vamos un poco más allá para obtener información que nos va a servir para nuestro trabajo. A mí no me sirve de nada llegar a una persona y a la primera de cambio... lo que decía antes de los recursos... es decir, no utilizar desde el recurso 0, 1, 2, 3 hasta llegar a 5, que es cuando tienes que matar a una persona, pero siempre empezar por el recurso 1, *hablar con la persona... pero siempre manteniendo unas distancias, somos policías...* estamos interactuando con *personas que posiblemente hayan cometido un ilícito penal*, ya no hablamos de la asistencial, o no hablamos de que vamos a una asistencial y nos podemos encontrar con *una persona que nos sale con un cuchillo*, con una abuela que nos sale con un cuchillo, *estamos hablando de una persona que ha cometido un ilícito penal o presuntamente ha cometido un ilícito penal* y lo que nos interesa es darle un margen de confianza pero con una distancia, ¿vale?, para saber y obtener la información que queremos... (RPMN, PAT, p. 10).

En el discurso policial, una intervención que no cuenta con la información necesaria (reducción de la incerteza), un “descuido”, es decir, una falta de precaución, de desconfianza (“autoseguridad”, autoprotección”), puede suponer que “te corten el cuello”.

a) Una altra cosa és que sigui completament negatiu perquè la informació és... *a la que te descuidis et talla el coll...* el pròxim que em pari li tallo el destó. Bé, si jo ho sé, el que passa és que jo no ho sabia, però si ho arribo a saber, ...

d) de fet, aquest no anava pel company que li va tallar al coll, anava a per la companya, però el que passa és que com *no va poder amb la companya per les circumstancies, per l'autoseguretat, l'autoprotecció*, el primer que va agafar, *i va agafar un que... pues de l'Acadèmia, acabat de sortir* (RPMN, DEP, p. 28).

El “primer objetivo” del trabajo policial, ilustrado por una acción policial básica como el control policial, es “volver a casa”, es decir, no morir en el intento. En el siguiente fragmento, las “medidas de seguridad” son una alusión a la desconfianza. La primera *obligación* del policía en un control es desconfiar de todo el que *entra* en el control.

a) (...) ... Companys, tothom hem fet controls, vull dir, escolta, *el primer objectiu del control és tornar a casa*. És la nostra seguretat, la seguretat de la resta d'usuaris de la via, i no ens ha de preocupar el que parerà, ens ha de preocupar el que no vulgui parar. El que t'esquiva i tal, no passarà res, però el no vulgui parar i ja sap on estem, pues hem de tenir unes mesures de seguretat (RPMN, DEP, p. 5).

La desconfianza, “estar con todos los sentidos puestos”, es el resultado de “la inculcación” y se justifica por el riesgo físico, por la posibilidad de que a los policías les pase “algo”.

a) es que *siempre nos han inculcado* que tenemos que estar al 100%, es decir tenemos que estar con todos los sentidos puestos... *para que no nos pase nada, para nuestra seguridad* (RPMN, PAT, p. 3).

Es decir, el peligro constante y multiforme es un elemento clave para la explicación policial del trabajo de los agentes en las calles y la muerte en acto de servicio es una posibilidad que ilustra la naturaleza arriesgada de trabajo policial. Según los policías, hay que desconfiar porque hay que “volver a casa” cada día, después del trabajo. Pero sin que se te note: has de desconfiar siempre, pero no has de demostrar desconfianza.

d) (...) L'àmbit de seguretat ciutadana, com bé ha dit el company, *l'objectiu és arribar a casa; per tant, has de desconfiar*, has de valorar una persona que tens al davant, *no l'has de demostrar la desconfiança però l'has de tenir sempre... por el rabillo del ojo*, no l'has de perdre de vista i a veure què fa, perquè en un moment donat porta qualsevol substància i la llença, o porta qualsevol arma i t'ataca...(...) (RPMN, DEP, p. 7).

En el discurso policial sobre la desconfianza, el terrorismo es una categoría destacada que su articulación.

En los diferentes grupos de discusión, los atentados de Barcelona y Cambrils, de agosto de 2017, han aparecido para explicar la desconfianza y sus oscilaciones. Aquella situación – nuevamente la situación, algo externo, como elemento para establecer el nivel de desconfianza— “requería” aumentar los niveles generales de desconfianza. Y la ciudadanía lo entendía. Y lo saludaba, lo cual, por cierto, no es habitual a ojos de los policías: que la ciudadanía entienda y agradezca el trabajo policial.

En el siguiente fragmento, destaca un “porque claro” muy significativo: los policías, necesariamente, sin alternativa, debían desconfiar. No dependía de ellos. No podían confiar en nadie porque la situación era la que era, aunque, contradictoriamente, el “tipo de vehículo” y el “tipo de persona” eran variables que podían hacer que el policía hiciese uso del arma de fuego para apuntar a alguien.

b) per exemple, jo ara ho trasllado als atemptats del 17 d'agost, a Barcelona, que vam sortir a fer controls 12 hores, 12 hores, clar... venia un vehicle, dependent quin tipus de vehicle, depenent quin tipus de persona i, segons com..., no l'apuntaves, però l'arma és que la tenies així, perquè clar...

a) però la situació ho requeria.

c) son segons, t'has d'adaptar al moment en el que estàs, no és mateix que acaba d'haver un atemptat a la Rambla, es parla de Ripoll, es parla d'Alcanar, es parla de no sé què, estaves... jo estava treballant quan va passar lo de Cambrils, i dius, a veure, un moment, que fa quatre hores de la Rambla, el nivell d'alerta, de desconfiança, ja no dic desconfiança, la desconfiança és total, passa un gat pel carrer i sents un soroll de... què ha sido, vale, el gato, vull dir que la *desconfiança és màxima perquè el nivell d'alerta està aquí dalt*, no? Ara ha baixat una miqueta, una mica, molt poc més, perquè estem en el punt que estem, no?, però sí, clar, *quan tens algú davant i tu desconfies, la persona més aviat crec que ho ha de notar*.

d) i tant

a) en aquests controls, jo recordo, la gent quan s'apropava al control encenia els llums de dintre del cotxe...

c) tu vols dir en aquell moment...

a) el controls que fèiem allà, a la boca del túnel, eren antiterroristes, aquells controls, la gent s'apropava i... ja va haver una publicació a la tele que deia que hi havia molts controls, que la gent, per facilitar la feina de la policia, a la nit, obrís els llums dels cotxes abans que nosaltres els atuessin, i tu notaves, clar, la gent que no tenia... *gent normal*, com la majoria, llavors t'arribava i ja, 20 metres ells encenien tots els llums i tu ja hi veies sense haver d'apropar-te, i això facilita molt la tasca.

b) jo també ho faig, amb el meu cotxe particular ho faig.

d) i ens donen les gràcies, i lo curiós era que aquells controls, que tot i que eren controls allò, controls, tothom agraïa que estiguéssim allà, donant seguretat per tothom, vull dir que *la desconfiança en aquell moment, lletja per nosaltres no era cap, eh?*

c) *era agraïment, és com molt atípic, no?, de dir... Tothom va fer un canvi de xip perquè un control ja no era..., quina putada, em pararan, sinó mira un control, i d'aquí a 10 km, mira un altre control, i així... si et passeges per Catalunya... Tothom tenia molt assumit que això formava part de la seguretat i no et generava una feina en contra, no?*

a) No, no molestava.

d) però ara torna la gent a no ser conscient, perquè ha passat un temps i tothom se relaxa en el tema...

c) quan no hi ha... (RPPO, DEP, p. 20).

El engaño: que te mientan o no te digan “la verdad”.

Otra amenaza externa especialmente destacada en las narrativas policiales sobre la desconfianza es el engaño.

a) delinqüents ... arribes a la conclusió que inicialment no deies... hòsties, doncs sí, *doncs sí aquesta persona m'ha dit la veritat, no?*

c) sí, es veritat.

a) no, *una persona pot ser dels paràmetres que dèiem, no?, normals i corrents, dius hòsties, no, m'ha intentat..., no m'ha intentat dir la veritat* (RPPO, PAT, p. 3).

(...)

d) pero si desconfiar es analizar, pues será eso, desconfiamos porque analizamos, si yo analizo... yo cuando voy a un sitio... *a mí la moto que me quieren vender en un principio...*

a) *todo el mundo quiere venderte la moto...*

d) *todo el mundo, todo, todo, claro...*

b) cuando vas a un servicio, *las dos partes te intentan vender la moto*, entonces ya...

d) pero es lo que te digo, es decir, cuando llegabas al principio en las violencias de género, yo me acuerdo que siempre... (b, empatizabas más con la víctima)... más con la víctima, y con la experiencia te das cuenta de que no, yo voy a *desconfiar tanto de una parte como de la otra, me da lo mismo que sea hombre que sea mujer, voy a desconfiar porque me han vendido la moto más de una vez* y al final luego te das cuenta, hostia, lo que no puedo hacer es creerme la primera versión que me viene, desconfías o analizas (RPMN, PAT, p. 4).

A la hora de valorar la confianza que merece una persona, lo que importan son los hechos “contrastables”, las bases de datos policiales y lo que te explican los compañeros. Es decir, la “verdad policial”.

d) *Primero, la base de datos [risas], si ahí pone que uno tiene tres alias, desconfía. Eso lo primero, la base de datos. Después, lo que hayas oído hablar de compañeros que hallan interactuado con él... ten cuidado con éste...*

b) Los incidentes... bases de datos, incidentes, si tiene antecedentes, si no tiene antecedentes... (RPMN, DEP, p. 17).

En este plano del discurso policial, la desconfianza aparece como una necesidad para obtener resultados en el trabajo policial.

d) (...) *Per tant, si no desconfies, no treus res* (...) (RPMN, DEP, p. 6).

La desconfianza aparece asociada al hecho de que la ciudadanía engaña al policía, quiere hacerle ver lo que le interesa en cada momento. Es una desconfianza “discursiva”. En el discurso policial, pensando en el hecho de que cada persona con la que intervienen tiene su versión de los hechos, de lo que ha pasado, la desconfianza policial *es* objetividad, búsqueda de objetividad.

d) pensant en això, el que ens demanen a nosaltres és subjectivitat, en qualsevol denúncia de trànsit, en qualsevol declaració judicial, qualsevol declaració de tot tipus, és subjectivitat. Per tant, no només ens podem quedar amb una versió. A partir d'aquí, bé, potser desconfiança o no, però és que és la nostra feina... (RPMN, DEP, p. 14).

Desde la perspectiva policial, el engaño equivale a una desconsideración, a “que le pasen a uno por encima”. En relación con esto, la desconfianza aparece como un mecanismo adaptativo a esta realidad, la de una ciudadanía que engaña y no respeta a los policías, para resolver los problemas que este hecho plantea al trabajo policial.

a) (...) la gent t'ensenya a ser desconfiada també perquè ja ho veus... no sé, poso un exemple, el DNI, no, és que no el tinc o l'he perdut, ja veus que... *a base d'hòsties t'ensenyen*, no?, clar, la primera vegada te la foten per aquí o per allà i dius, *hòstia, i quan ha marxat dius, hòstia, m'ha enganyat*, [de fondo: te'l creus, te'l creus,... Risas], m'ha enganyat, tenia el DNI a la butxaca, el tio no me l'ha volgut donar i... *ha passat de mi i ha passat per sobre*, això ens ha passat, però a qualsevol professió, eh?, i de policia i del que sigui, el primer any vas allà, clar, ara, tu mires a la persona i en un 90% de casos ja veus si t'enganya o no t'enganya, i dius no, és que al final no te'l vull donar el DNI, doncs bé, hauràs d'actuar d'una altra manera, però aquí t'ensenyen a ser més o menys desconfiat, a *base de tortes doncs tu et vas adaptant per resoldre aquell problema eh, no per... per resoldre el problema que tens...* (RPPO, DEP, p. 7).

En relación con esta amenaza del engaño y de la falta de veracidad en la ciudadanía, vuelve a aparecer la idea de que, en realidad, los policías no son desconfiados, sino que se limitan a confirmar y a comprobar informaciones, porque confiar en todo el mundo es, desde el punto de vista policial, imposible.

Los policías se ven a sí mismos como profesionales que tienen “una capacidad muy desarrollada” para identificar las falsedades en las personas. Y la edad, la antigüedad, la experiencia son sinónimo de más desconfianza: “a mi edad, no me la creo”.

a) De vegades, et diuen un fet puntual i diem, esperi un moment, que m'ho miro... *però si s'ho estic dient, què? no em creus? Clar que et crec, però he de confirmar, no?, hauré de mirar perquè si en tothom tu confies...* Una altra cosa és que, com a policies, en el nostre sector, ja busquem aquestes persones de poder confiar en elles, *discernir si la informació ens ve d'una font fiable o no ens ve d'una font fiable, i tot i que sigui fiable, nosaltres també fem la comprovació...* (RPMN, DEP, p. 5).

(...)

e) Preguntaves, a més, si confiàvem més en gent gran o en quin tipus... Penso que una cosa és prendre mesures de seguretat, autoprotecció, i una altra cosa és la veracitat que li dones al fet. *No és que no confiïs, però pots saber perfectament que la persona que tens al davant té un problema psicològic o psiquiàtric, i els nens tenen també les seves versions, o sigui al final ho agafes tot com versions, que comprovaràs. Vull dir, no és desconfiança, tinc una persona al davant..., val, la meva seguretat està bé, protegida, però tampoc sé si em dirà tota la veritat o no però, realment, estic confiant en el que m'està dient perquè? per què no tinc un altre problema. A partir d'aquí, evidentment que comprovaràs, apuntaràs i faràs altres gestions, però el que tens en compte és la seva versió.* (RPMN, DEP, p. 14).

A pesar de la preocupación expresada por la veracidad de las versiones de la ciudadanía, en el discurso policial sobre la desconfianza los policías asumen que las partes en conflicto falsean la realidad en la definición de las situaciones y de su implicación en ellas. Desde esta posición, sólo necesitan que los hechos denunciados sean verosímiles para poder tramitar las intervenciones. Desde una actitud cínica, no aspiran a la verdad, a que las personas con las que intervienen digan la verdad.

a) *quan hi ha contraposició d'informacions, dues parts diferents i contràries, no confies ni en un ni en l'altre. Ara, hi ha vegades que una de les parts ho té més apamat perquè... si hi ha lesions? part facultatiu. Un cop ja ha denunciat, noi... tu? tu has de procedir en base a lo que a tu t'arriba... vinga, has portat una falsa denúncia? Sí? ja espavilarà, ja s'espavilarà... El que jo no puc dir és que aquella persona, que està dient unes coses que són denunciables, jo no... no, no confiar, dir no, no, això no serveix per a res... (RPMN, DEP, p. 19).*

La falta de respeto y consideración.

Otra amenaza que aparece en el discurso policial sobre la desconfianza es la percepción de falta de consideración de que son objeto por parte de la ciudadanía.

Llama la atención la manera en que los *mossos* presentan la pérdida de deferencia por parte de la ciudadanía. Tienen la percepción de que el hecho de que la policía interpele a alguien ya no causa el efecto deseado, que, según se desprende del discurso policial, sí causaba antes: que la persona que recibía una llamada de la policía no ponía en duda de que, efectivamente, estaba siendo llamada por la policía.

e) *i moltes vegades, truques de la policia? i jo com sé que truques des de la policia? Moltes vegades... (RPMN, DEP, p. 11).*

La desconfianza aparece cuando el policía interpreta que la conducta del otro se sitúa en un plano o nivel diferente al suyo —que en el discurso aparece como de respeto— y que supone una falta de respeto.

Desde el punto de vista policial, la falta de respeto es una señal de peligro que, en el discurso, se asocia a determinados comportamientos en el otro: “nervios, sudar, mirar alrededor”. Por cierto, el peligro siempre *habla* en castellano.

c) (...) Bé, si jo arribo a un lloc i ja em reben... o ja interpreto que *hi ha un perill*, jo, la meva atenció, la meva desconfiança en allò està a dalt de tot, no?, si el nivell de tensió és baix, *si la persona amb la que tractes està en el mateix nivell de... de... tracte, eh?, de respecte*, doncs no hi ha cap tipus de ... jo estic parlant amb una persona al carrer i m'està preguntant per anar al carrer tal, jo no pensaré que em traurà un ganivet a la que em despisti per clavar-me'l, no hauria de pensar-ho, no ho penso, de fet. Ara, *si està molt nerviós, si comença a suar, si comença a mirar als voltants i comença amb una actitud que dius, ui, jo li diré, usted, dónde va, qué le pasa, se encuentra bien* ... Si estem en una situació d'igualtat de tensió, o sigui baixa, estem tots en baixa, si un l'augmenta, tu l'augmentes, no podem anar... (RPPO, DEP, p. 28-29).

Los jueces y el proceso penal.

En el discurso policial, el ámbito judicial es un espacio de riesgo para los policías, los que creen que, cuando se adentran en él, no saben cómo saldrán parados. En dicho espacio, el riesgo de que sean condenados es, en su percepción, elevado, por razones extrajurídicas, es decir, injustamente.

d) (...) I després hi ha *un tercer àmbit, que és el judicial*, que aquí ja és... jo entro a judici i no sé com sortiré. *Perquè si hi ha acusació particular i hi ha qualsevol cosa, ja estem condemnats*, els policies *som dolents de cara a la ciutadania*, nosaltres som..., bé, la ciutadania, sempre que veu... quan hi ha algun vídeo que detenen a algú, pobret..., com que pobret? tu saps el què ha fet aquesta persona? (RPMN, DEP, p. 7).

Cuando se refieren a dicho riesgo, los *mossos* también aluden a determinados servicios, como las ocupaciones de viviendas, las cuales aparecen como especialmente arriesgados para los agentes que intervienen en ellas. En un ámbito caracterizado por las “lupas” sobre la actividad policial, estas intervenciones suelen generar inquietud y temor en los policías, por la responsabilidad penal que puede conllevar cualquier error. Ante este miedo, los policías admiten que se limitan, cínicamente, a hacer un “trabajo quirúrgico”, esto es a no exponerse más de lo necesario, aunque no resuelvan el problema que tienen las víctimas de las ocupaciones.

En los discursos analizados, el Código Penal aparece como “una lupa”, una amenaza, en un contexto, el del trabajo policial, en el que las situaciones siempre pueden tener “muchas soluciones”.

d) por ejemplo, mira, *el tema de las ocupaciones*, es un tema que siempre me ha caído a mí, el tema de las ocupaciones. Hay gente que llega a una ocupación, que se ha convertido en un delito leve, ¿no?, antes era de... *hay gente que llega al tema de las ocupaciones y no se implica en nada, ¿por qué? trabajo quirúrgico, llego, ¿quién hay? filiado, pam, pam, pam, pam... minuta y hala, me quito el problema de encima*, y hay gente, como yo o haya también que..., que te implicas un poco más, y oye, tú ¿cuánto tiempo llevas aquí? *Piltrafilla, ¿cuánto tiempo llevas aquí? No, porque... No, fuera de la casa, y actúas y vas un poco más allá, claro, hay gente que tiene miedo, ostia, a ver si la voy a cagar, me van a decir que he hecho una violación de domicilio*, cuando, para tú hacer una violación de domicilio, tiene que ser que actúes con dolo y que es muy difícil que te metan violación de domicilio... *y vas con miedo, esta es una de las lupas que yo digo, tú no vas a actuar de la misma manera en una ocupación que tú, a lo mejor, lo puedes solucionar pim, pam, propietario, ¿es suya la casa? sí, usted, cuánto lleva aquí? tal, no, eso es mentira, usted no lleva tiempo aquí, venga, coja las cosas y márchese de aquí... lo puedes hacer, quién es el propietario de la casa, este señor, ahí hay domicilio? no, ahí no hay síntomas de vida, pues venga, fuera, solucionado el problema (RPMN, PAT, p. 31).*

(...)

e) hombre, *la lupa se llama código penal...*

d) es que yo no me estoy pasando el código penal por las narices, porque eso no es una morada, eso no es una morada, y tienes unos indicios porque están metiendo las cosas.

c) *las cosas no son ni blancas ni negras, hay muchas soluciones ante cualquier situación*, eso [esa situación] un ejemplo, y lo que dice, lo que hablaba que, bueno, *te vuelves un poco... actuar a nivel quirúrgico*. Se trata y no se trata de eso, se trata de actuar en función de lo que corresponde... flexible (RPMN, PAT, p.34).

En definitiva, el Código Penal y los jueces, en tanto que amenaza para los agentes que llevan a cabo intervenciones en contextos especialmente problemáticos, están conectados en su discurso con la desconfianza y con una estrategia preventiva que los lleva no arriesgarse en ellas más de lo estrictamente necesario, para minimizar la posibilidad de cometer errores que, desde su punto de vista, serán injustamente valorados.

Por otro lado, en el discurso policial sobre la (des)confianza policial están especialmente presentes las amenazas y los riesgos situados dentro de la organización policial misma: la institución, los protocolos, los jefes y, en particular, la División de Asuntos Internos.

6.1.3.2 La amenaza interna.

La institución, los jefes, la División de Asuntos Internos.

En el discurso policial, confiar en la ciudadanía –no hacer bien las cosas, es decir no desconfiar— expone al policía al riesgo “interno” de la bronca del jefe, el cual se configura como una amenaza especialmente significativa para los agentes.

a)... el consell policial és *fem la nostra, la feina que hem de fer perquè si no, potser l'endemà tindrem un problema* i l'individual potser no paga, perquè és insolvent, però l'Administració sempre paga, i quan dic que sempre paga vull dir que *si algú observa algun error policial o que no hi ha una persona identificada o que falta una acta que ha d'estar i no la tens feta per bona voluntat de quan comences a fer de policia*, t'adones que l'endemà i al cap de tres dies dorms malament, comences a tenir problemes i això ens ha passat a tots, i d'això, aprens, si l'aprenentatge només és una ... que *et saltis un protocol policial, pues llavors la bronca del jefe i ja està, el risc potser es que et saltis una citació judicial* o has d'anar a un lloc... per detenir una persona, saps, i en aquell moment et trobes la dona i diu no, el meu marit vindrà demà, i tu en lloc de fer una espera, confies, i ja comences a, comences a... *entrar en problemes amb coses més greus que sobrepassen un protocol, pots tenir problemes*, i en aquell moment en què ho estàs fent, està molt clar que et diuen que aquella persona vindrà, però potser arriba demà i *per tu haver confiat*, en una cosa que era veritat en aquell moment, l'endemà no ve i comences a tenir problemes. Si fas la feina policialment, que de vegades és la cosa més prosaica del món, que és.. que dius, al final amb l'experiència aprens què has de fer si vols estar tranquil (RPPO, PAT, p. 11).

La “Casa”, la direcció de la organització, es una amenaza para los policías, pues es parte del problema que supone para ellos enfrentarse continuamente a los peligros propios de la profesión. Para cumplir con su misión, los *mossos* sienten que se ven obligados a salvar insuficiencias organizativas y tienen que dejar de observar los reglamentos y las órdenes. En estos casos, no pueden contar con la comprensión de la “Casa”, que siempre les exigirá responsabilidades por ello. En este sentido, la “Casa” es una amenaza, no es de fiar.

c) però és que si no sortís sola, no sortiria per a res (no hi ha gent i cal sortir sola...) llavors, si he d'estar patint, potser em quedo...

f) *li estàs solucionat a la Casa un problema que és de la Casa, no és teu...*

c) I què faig?

f) si no pots sortir, pues no pots sortir... *Si et passa alguna cosa, la Casa et dirà que per què has sortit sola, no et diran que l'estaven fent un favor...*

c) Però ho fas, perquè, si no, vindrà un altre i ho farà... (RPMN, DEP, p. 8),

(...)

d) son herramientas que tienes como policía para poder hacerlo, lo que no harás será...eh... cómo hacen en las películas, es decir me das información, te doy droga, no, eso no vas a hacer, porque eso no está bien...

c) claro, claro, *las películas han hecho mucho daño...*

d) pero lo que sí que estás jugando es con cosas, *porque claro nosotros ya sabemos cómo vamos... y además somos un cuerpo que estamos con 54.000 lupas que a la que la cagas, te dan la hostia, entonces tú lo que haces es intentar hacer... ir al límite, ir al límite, dar beneficios, pero beneficios que son reales...*

c) no, pero es que no son beneficios, son las herramientas del policía, tú tienes mucha potencia de decir... (d, pero es un margen, un margen de actuar...) es lo mismo que la discrecionalidad que tienes al poner una denuncia de tráfico... es lo mismo (RPMN, PAT, p. 14).

Desde el punto de vista de los agentes, ellos son “números” para la institución, no personas. El policía “no llega”, porque la Casa “no llega”, lo que lo obliga a incumplir normas y reglamentos en interés de la organización. Pero si el error trasciende, si el policía “la caga”, los jefes, que dejan de ser personas para ser institución —el jefe como encarnación de la institución—, le responsabilizan y le hará pagar por ello, en un expediente disciplinario que viene representado por la División de Asuntos Internos, la cual trata a los policías, injustamente, “como al peor delincuente”.

f) El *jefe*, en realitat, la majoria són persones... el problema és quan topes amb la institució, llavors deixes de ser persona i ets un número. Hi ha moltes coses que per la raó que sigui no arribes i... i saps que tu estàs fent coses que no les hauries de fer, però les estàs fent així perquè la Casa no arriba, però, com interessa, et deixen. Ara, en el moment que la cagues, llavors et treuen un document on diuen, oh, es que vostè no li podia deixar la seva contrasenya a ningú, per què li ha deixat? Ja però és que fa una setmana que no li funciona i com que no li arreglen, li he hagut de deixar la meva... ja... I com això, tot... *Que tinguem clar que, el dia que tinguem un problema, l'altre et dirà..*

d) Però sigui com sigui, són persones, com ell diu, i pots tractar amb ell i pots parlar amb ell i de tu a tu, i tinc aquest problema...

f) [Hi ha el procediment] sí, sí, que està previst, però te l'has de saltar perquè...

d) en el cas que diu el company, que t'has saltat alguna cosa perquè has estat obligat a fer-ho, i es dona pas a una informació reservada, *Afers Interns, allà ja hi som tots, allà ja ens tracten pitjor que nosaltres podem tractar al pitjor delinqüent. Allà, ja, la presumpció d'innocència ja no hi és. Allò és dret administratiu, has d'anar amb advocat, res de... ven pa'quí, que és un moment, que le tomo declaración... tothom hem sentit parlar de, de, de que estàs dient una cosa i estan escrivint el contrari, i et diuen signa, signa, i estàs signant el contrari del que has dit... i ja ho has signat, per tant... Has de desconfiar, fins i tot, del que està transcrit, que sigui veritat o no sigui veritat.*

Jo, ara, et diré un cas que és..., bé, per mi és aberrant... un company que anava, havia plegat, estava fora de servei, el va avançar una noia a tota hòstia i, bé, el company la va seguir i li va agafar la matrícula i ja la va deixar, val. Resulta que la va denunciar i a la denúncia va posar D09... Quan no pots parar un vehicle, a observacions poses... una numeració, a la nostra comissaria està penjat a un suro i el paper estava grog, i bé, estava allà por los siglos de los siglos... el cas és que D09 no s'ha pogut aturar perquè estava fora de servei. Resulta que aquell D09 ha canviat i, ara, D09 és utilitzar una fotografia d'helicòpter... falsificació documental i això entra al jutjat per falsificació documental per fer l'helicòpter fora de servei... clar, això arriba... judicialment no queda en res... És un jutge una mica inquisidor amb la policia, que no creu en la policia, al final no li pot fotre mà perquè no... l'agent va posar D09, agent fora de servei denuncia vehicle... (RPMN, DEP, p. 15).

En el discurso policial, los mandos se asocian a problemas para los policías. Cuando las cosas no salen bien, los mandos —todos los mandos: los directos y los superiores— aparecen.

c) Nos está preguntando si influye en tu actuación o en tu trabajo. Influye, aunque no lo sabemos, aunque no lo lleguemos a saber... Pero, por ejemplo, el ejemplo que contó ella de la (...) [servicio de protección a una víctima amenazada de muerte que es especialmente problemática y cuyo comportamiento ha sido objeto de denuncia policial], a ver, ha faltado que en un momento dado parece que no hay jefe, pero en un momento dado aparecen todos de golpe, pero ¿de dónde han salido todos en cascada? Influye o no influye, claro que no los veamos... pero están y hacen su trabajo e influyen...

e) pero son de tu misma comisaría, pero no comisarios de región ni nada de eso, eso no...

b) influye, no influye, pero es un tema de que la patrulla asume lo que hace...

c) ... a ver estamos hablando que todo es una bassa d'oli pero en un momento, pam, salta, se aprieta el botón rojo, y claro, y empiezan a venir jefes que directamente, en el día a día, no influyen, pero en ese momento, en este caso puntual... (RPMN, PAT, p. 41).

Como se ha dicho, en los discursos analizados la “Casa” es una “traba” para el trabajo policial y para la seguridad —en este caso jurídica— del policía que actúa como policía. La Casa no respeta ni a sus mejores policías o, al menos, a sus policías “menos problemáticos”.

d) *pues los hechos probados...*, aquest noi va passar per l'àmbit judicial i àmbit administratiu per una Informació Reservada [procedimiento previo a la apertura de un expediente disciplinario], al final no va quedar en res, però aquest noi, fins que no es va resoldre el tema... no sé si passar quatre o sis mesos, i clar, quatre o sis mesos acollonit. Com pots confiar? Clar, aquest noi, quan plegui, si veu que hi ha una carrera, doncs s'apuntarà a la carrera o anirà a casa seva i agafarà crispetes i començarà a gaudir, a gaudir de la carrera, *perquè no pot actuar com a policia. Per tant, perquè la nostra pròpia Casa també és, és una trava. I estem parlant d'un tio que té un expedient impecable. No és un tio que sigui problemàtic, per tant...* (RPMN, DEP, p. 16).

En el discurso policial, una amenaza interna cualificada es la de los mandos que no asumen su responsabilidad cuando ordenan acciones que, sin ser ilegales, su cumplimiento puede comportar problemas al agente. Los agentes expresan desconfianza hacia sus mandos porque, en estos casos, los superiores los abocan a situaciones complejas cuya resolución los expone a riesgos disciplinarios o penales ante los cuales no podrá contar con esos mismos mandos que les han dado indicaciones o les han ordenado hacerlo.

a) en tots aquests anys, jo he tingut molts comandaments, tots son diferents, uns són més de carrera, més d'això... no n'hi ha cap de dolent, per mi tots han fet la seva tasca perquè cadascú és com és i uns la fan d'una manera... i en tots ells, jo he depositat la meva confiança, però, perquè jo sé que, si hi ha una cosa... *una ordre manifestament il·legal no me l'han donada mai, val, però sí que m'han donat a vegades ordres que... sí, molt bé, i si no surt bé tu, a la safata estan la teves d'això i les meves també o només estan les meves? Perquè si només estan les meves no ho penso fer, perquè evidentment, és el que diu el (...), a mi em diuen, escolta (...), aquí no passa ningú sense que l'aturis... La llei em diu que he de tenir un motiu per aturar i jo aquest motiu me'l crec jo, no?... Una desconfiança, per què? Perquè m'ha mirat malament?* (RPMN, DEP, p. 24).

(...)

a) Has de tenir recursos... escolta, t'he dit que facis això, sí, m'has dit que ho faci però no com. El com ets tu, el que ho decideixes, i si després tu dius no ha estat possible, no ha estat possible...

f) Som desconfiats perquè la nostra feina tracta de la llibertat de les persones; *a l'últim termini, i si t'equivoques, pilles... per lo tant, ets desconfiat, ets desconfiat i dintre de... si no ho veig clar, identifico i el jutge ja el cridarà. És que ha de ser així...* (RPMN, DEP, p. 25).

Otra amenaza que aparece en el discurso policial a propósito de la desconfianza policial es la de los mandos que no dan a los policías un trato adecuado, desde el punto de vista del apoyo y el reconocimiento a su trabajo. A juicio de los agentes que trabajan en las calles, esta actitud influye negativamente en ellos. En otros términos, la falta de justicia procedimental interna —entender que el trabajo policial es complejo, que se enfrenta a dificultades importantes y que sus resultados no siempre son los que se esperan— influye negativamente en el trabajo policial.

b) un ejemplo, (...), a lo mejor, si tú tienes un jefe que te dice yo quiero que por la mañana lleguéis a tal hora, o de uniforme, quiero que estéis de uniforme, y que cuando llegues a esta actuación hagas esto, esto y esto. Es diferente que si tú, por lo que sea, ha fallado algo, tú llegues y le expliques, oye, ha pasado esto, pues tener... me pueden imputar porque he hecho esto, esto, y no lo he llegado a hacer correctamente. *Cambia si tu jefe te dice, no tengas problemas... yo te voy a apoyar porque yo sé que tú lo has intentado a hacer lo mejor posible y vamos a hacer lo mejor posible para que... aunque estés imputado te vamos a respaldar en lo que haga falta... Es diferente de un jefe que, a lo mejor, diga, no, no, la has cagado y asume las consecuencias. No te voy a ayudar en nada o...* otro ejemplo, incluso tienes un accidente de tráfico en el trabajo,

oye, tienes un accidente, me he fastidiado el pie y ahora tengo que estar con médicos, con tal, no sé qué... Hay gente que a lo mejor no se involucra y tú esperas que un jefe esté contigo donde vayas, y tu jefe está contigo en el hospital... sí que influye (RPMN, PAT, p. 40).

Desde la perspectiva policial, hay una relación directa entre el trato que reciben los agentes por parte de sus mandos y el trato que ellos dispensan a la ciudadanía en sus intervenciones; entre la confianza que merecen internamente y la confianza que dan externamente.

f) *claro que influye, sí.*

c) muchísimo, más de lo que nos imaginamos... en pedirte un permiso por asuntos propios, a veces (e, no, te está hablando de la confianza de la ciudadanía, por favor...) *no, pero es tu confianza... que yo tenga un permiso implicará que yo esté contenta, que yo vaya a trabajar...* (e, no, hombre, no)

a) *si tú estás bien, irás al ciudadano bien.*

f) ... los jefes superiores, ¿influyen?, naturalmente que influyen. Te lo digo, el 1 de octubre [de 2017, celebración del referéndum independentista declarado ilegal por el Estado], tuviste el jefe que tuviste y se dieron las órdenes que todo el mundo sabe que se dieron desde arriba. Vale, si hubiera habido otro jefe que te hubiera influenciado con la gente... naturalmente... Mira, si en vez de [el mayor José Luis] Trapero hubiera dado las órdenes el coronel ese famoso de la Guardia Civil [Diego Pérez de los Cobos], ya te digo yo que tu influencia con el resto de la gente [la ciudadanía que quería votar aquel día] hubiera sido totalmente diferente (RPMN, PAT, p. 40).

Los protocolos policiales.

En el mismo plano discursivo, el de las amenazas internas que se relacionan con la (des)confianza policial, la estricta protocolización del trabajo policial en todos sus ámbitos es otro elemento relevante. “Todo está por escrito”, de manera exhaustiva. Los *mossos* entienden que “tienen demasiadas cosas” a tener en cuenta en lo relativo a los procedimientos que ordenan su trabajo y eso supone para los policías el riesgo de hacer algo que “vaya en contra” de algún detalle procedimental. Ante este riesgo, la solución o la prevención consiste en “no escribir”. Solucionar, llevar a cabo acciones dignas de la felicitación del superior, pero no escribir o no dejar por escrito “lo que se ha hecho”.

a) El nostre cos de policia ha tingut sempre una tendència, des dels seus orígens, a la transparència, al tracte exquisit en tot, a la professionalitat... *Hem tingut una cosa que s'està practicant en el dia a dia que és que ho hem escrit tot, que tenim totes les coses escrites, el que s'ha de fer i el que no s'ha de fer.* Si s'hagués posat quatre cosetes o dos títols, però cada títol es desglossa en tres coses... Llavors, escolta, de vegades, *utilitzant la lògica de fer les coses*

senzilles, en lloc de fer-les com tu creus que les has de fer, resulta que et comporta que diguis, ostres que aquesta línia no me l'havia llegit i... i compte, cuidado, perquè quan jo porto a terme alguna acció i li explico a la meva jefa, mira jefa, he fet això, la jefa em felicita, però després, si escric el que he fet, a lo millor va en contra d'alguna cosa puntual. Tenim massa coses... (RPMN, DEP, p. 23-24).

Para los policías, la confianza está contraindicada en el trabajo policial porque muchas veces supone ir contra los protocolos internos.

d) (...) Yo, una señora que la ves que le ha pegado el marido, que ves que seguro que va a venir a denunciar, depende de las circunstancias, *confiarás y no le cogerás el acta... mal hecho, vale, pero siempre le das un margen de confianza*, pero cuando ves que hay algo que *grinyola*, le coges el acta.

c) *yo confío en mi criterio y confío en la mochila que llevo, llena de actas*, que cuando me huelo que no va a venir, cogerle un acta... (RPMN, PAT, p. 19).

En este ámbito, desde la perspectiva policial, esta amenaza de las “lupas internas” es especialmente significativa en un momento político problemático como el actual, que expone a los policías al debate público, a “la reacción de la sociedad”.

d) yo, más que las lupas, *a parte de los jefes también, lo más importante es la reacción de la sociedad, el tema político y todo eso... entonces, claro, tienes que hacer las cosas con muchísimo cuidado porque claro, tal y como están las cosas, te imputan de la noche a la mañana por decir...* aquello que dijo el compañero, el tema de aquí no hay República o lo que sea. Te puede pasar eso o decir, oye, aquí hay república y vienen los otros y te dan una hostia, o abres la boca y dicen no, es que ha dicho, y te dan por un lado y te dan por otro, es decir las lupas están ahí, *está la legislación, que parece que no está muy claro todo, están los ciudadanos*, que hoy eres bueno y mañana eres malo, o por la mañana eres bueno y por la tarde eres malo, y luego, a aparte, pues los jefes, que los jefes también tienen sus lupas, nosotros tenemos las nuestras y ellos tienen las suyas... (RPMN, PAT, p. 30).

En suma, lo que se ha querido destacar en este subapartado dedicado a las amenazas y los riesgos que aparecen en el discurso policial sobre la desconfianza es que, en él, los hay que se sitúan tanto el entorno de la organización policial, en el contexto externo en el que los policías desarrollan su trabajo cotidiano, como en el seno de la organización misma, en el marco de las relaciones laborales que se establecen en ella. Por otro lado, hay que destacar el carácter multiforme de dichas amenazas, entre las que destaca el riesgo físico, la posibilidad de ser agredidos y, en el extremo, de perder la vida. Junto a esta, también tienen

un papel especialmente relevante en la articulación del discurso policial sobre la desconfianza la posibilidad de que la ciudadanía les mienta, que las manifestaciones y versiones que ofrezcan en las interacciones que los policías tengan con ella en sus intervenciones, no se ajusten a los que ellos consideran “la verdad”, y, por otro lado, la amenaza que suponen la institución y las personas que representan a la organización, es decir, los superiores de los agentes cuyo discurso ha sido objeto de análisis.

6.2 La (des)confianza policial y la estructura social

En los discursos analizados, los niveles de confianza en la ciudadanía no se establecen de manera homogénea. No todos los grupos sociales merecen el mismo nivel de confianza. En dichos discursos, las categorías de confianza y desconfianza aparecen relacionadas claramente con determinadas categorías sociales.

No obstante, en este apartado, hay que empezar destacando el hecho de que, al menos a nivel discursivo, las referencias a la confianza y la desconfianza policial también las relacionan con el conjunto de la ciudadanía, con la ciudadanía considerada en su conjunto, por lo que, figurativamente hablando, podría decirse que la (des)confianza policial no tiene *textura*.

6.2.1 La (des)confianza policial se expresa de manera uniforme.

En el discurso policial, la confianza generalizada en la ciudadanía aparece como un imposible. Los policías desconfían de todo el mundo –no hacen distinciones— porque no conocen a todo el mundo. Con los que conocen, pueden permitirse “bajar un poco la guardia”, pero eso, sólo un poco.

c) Però en quin aspecte, si som desconfiats, nosaltres?

Conductor: Sí, o sigui, la cosa que jo volia és: hi ha la sensació que la policia o el policia, una mica per de per si, ha de ser una mica desconfiat...

a) bé, *hem de ser sempre desconfiats...* Jo, si vaig a una actuació, és igual, eh?, no sé ni el grau cultural, ni la persona si té una navalla amagada, o sigui, *d'entrada, per la nostra seguretat, qualsevol persona que anem a un requeriment de... posem de nivell mig o alt, depèn del serveis*

que anem, hem de ser desconfiats, perquè et va la teva pell perquè ens entenguem, està la teva seguretat, la teva feina i la teva tot (RPPO, DEP, p. 5).

No se trata, en términos policiales, de una desconfianza “estricta”, porque no obedece a la ciudadanía en sí, a la cualidad de la ciudadanía misma. Como hemos visto en el capítulo 6, los agentes atribuyen esta actitud a la naturaleza de su trabajo, el cual consiste, precisamente, en desconfiar.

a) (...) Jo crec que a la pregunta, en general, *jo, particularment, no confio en el ciutadà, sigui el sector que sigui... però no en una... no confio en un sentit estricte sinó ja... que la nostra feina és aquesta, la d'investigar, la de fer una mica de xafarderia (...)* (RPMN, DEP, p. 2)

(...)

a) pero yo creo que, *como trabajo, tú siempre tienes que desconfiar*, porque ¿tú cómo te presentas hacia una persona? Ellos te ven con el uniforme de policía y saben dónde puedes llegar y dónde no puedes llegar; entonces, *cuando vas a un servicio, tú siempre tienes que desconfiar de la persona porque no sabes por dónde te va a salir*, y sabes que la otra persona no tiene, a lo mejor, límites y, en cambio, tú sí (RPMN, PAT, p. 3)

A pesar de que no distinga entre distintos grupos de ciudadanos, la desconfianza policial se debe también, desde la perspectiva de los *mossos*, a la naturaleza del objeto. En el discurso policial, la experiencia lleva a pensar al policía que la ciudadanía nunca dice la verdad, porque, según esta visión, el ser humano es, por naturaleza, mentiroso.

a) pero con la experiencia que tenemos tú sabes que la información no te la van a dar, no te van a decir nunca la verdad...

c) depende, yo me he encontrado con casos... (follón, todos intervienen a la vez) yo, a mí, me pregunto (...), hasta qué punto no estás confiando en ti...

a) pero si el ser humano por naturaleza es mentiroso.

c) depende en lo que creas

a) si lo pillas haciendo algo que no tenía que hacer, ya ni te cuento, es que... (c, eso son condicionamientos humanos...) pero eso es intrínseco (RPMN, PAT, p. 8).

Como se verá en el subapartado siguiente, los policías reconocen que desconfían de las personas que perciben como marginales. Pero lo mismo puede decirse de la experiencia

policial respecto de las no marginales: aseguran que también a veces los llevan a engaño, es decir, han confiado en ellos cuando no lo merecían. En definitiva, desde la perspectiva policial, ni unos ni otros merecen confianza y, en este sentido, la desconfianza policial se extiende a todo el espectro social.

Y los policías informan de lo mismo desde la perspectiva del trato con los delincuentes, una categoría social estrechamente relacionada con la desconfianza en el discurso policial, cuando destacan que hasta los delincuentes pueden llegar a decir la verdad... Es decir, los policías no pueden fiarse de nadie, porque no pueden hacer predicciones sobre el comportamiento de nadie.

a) *i et portes a engany, perquè de vegades una persona marginal...*

c) *i al contrari també...*

a) delinqüents ... arribes a la conclusió que inicialment no deies... hòsties, doncs sí, doncs sí aquesta persona m'ha dit la veritat, no?

c) sí, es veritat.

a) no, una persona pot ser dels paràmetres que dèiem, no?, *normals i corrents*, dius hòsties, no, m'ha intentat..., no m'ha intentat dir la veritat (RPPO, PAT, p. 3).

La existencia de “normales y corrientes” es, por decirlo de alguna manera, el ámbito de la confianza policial. En el mundo policial, hay personas normales y corrientes –en las que se confía— y otras que no lo son –en las que no se confía—. Aunque todos dicen saber que esta manera de pensar los lleva a “sorpresas”, que muchas veces las personas no son o no se comportan como ellos esperan en función de grado de “normalidad” que les asignan, los policías nunca se sienten seguros, nunca acaban de confiar. Los policías son desconfiados.

c) *però amb això et portes..., això et porta sorpreses, eh?*

a) oh, clar. (RPPO, PAT, p. 3).

Sin embargo, como se apuntaba al inicio de este apartado, el discurso policial expresa, de manera mayoritaria, que la (des)confianza policial sí que se manifiesta de manera diferente

entre los distintos grupos sociales, es decir que la confianza y la desconfianza se distribuyen en la estructura social como lo hacen otros recursos, es decir, de manera desigual.

6.2.2 La (des)confianza policial no se expresa de manera uniforme.

Para los *mossos*, la desconfianza es contextual. La actitud que activa la desconfianza policial se manifiesta a través de una serie de conductas, de signos. En el discurso policial, la (des)confianza siempre se refiere a una situación concreta, a un momento concreto, a unas circunstancias concretas: a una persona concreta; nunca de una manera genérica, referida al conjunto de la ciudadanía.

Desde la perspectiva policial, porque la ciudadanía no es un todo homogéneo, es “culturalmente diversa”. Hay grupos que merecen un trato y “unas palabras más correctas”, porque tienen “cultura”, mientras que hay otros que no.

d) Hay que ser polivalente, porque tú vas a un incidente y tratas con una persona que tiene un nivel cultural determinado, o *tratas con un juez o tratas con un fiscal y lo tratas de una manera, pues lo tienes que tratar de una manera y le dirás unas palabras más correctas, en cambio como le digas las mismas palabras a otra persona que, que... no tenga cultura, pues... repítemelo porque es que no me he enterado de nada, hablas muy bien, pero es que no sé lo que dices...* (RPMN, DEP, p. 26).

El policía confía o desconfía en función del tipo de persona: “Más que lo que puedan decir”, léase hacer, lo que influye es el “tipo de persona”. Y eso lo enseña “el paso del tiempo”: una vez más, el valor de la experiencia aparece como decisivo en el establecimiento de los niveles de confianza en las interacciones policiales con la ciudadanía. El nivel de confianza, “la predisposición”, “el pensamiento”, está en función del “tipo de persona”, de la categoría a la que pertenezca.

La “pasta”, o sea la clase social, sirve para conducir el discurso, para pedir aclaraciones sobre el concepto “tipo de persona”, y aunque el policía niegue que la clase social determine el nivel de confianza policial, no es capaz de explicar en base a qué confía más o menos en las personas con las que interviene. Sólo puede decir que lo que le hace confiar más o menos es “la persona en sí” y salva la indefinición con un “todos sabemos lo que es una persona normal

y corriente”. En este sentido, hay que entender que la desconfianza se centra en las personas consideradas *no* normales y *no* corrientes. En definitiva, respecto de esta diferenciación discursiva relativa al “tipo de persona”, puede decirse que, desde la perspectiva policial, hay personas “normales y corrientes”, y otras que no lo son.

a) aleshores també m'he adonat que, amb el pas del temps, més que el que puguin dir *influeix molt també el tipus de persona que se t'adreça* diguéssim... *en funció del tipus de persona, pel que sigui, tens una predisposició o una altra, o tens un pensament o un altre, inicial, després pot variar, clar.*

--b) *tipus? La pasta...?*

--a) No, *la persona en sí*. Si és... és que ara no et sabria dir, per exemple, em preguntes *què esperes d'una persona diguéssim normal i corrent*, i tu em diràs *què és una persona normal i corrent*. No sé, *dintre del món policial tots sabem el que és una persona normal i corrent...* (RPPO, PAT, p.3).

La desconfianza policial es, pues, hasta cierto punto, selectiva: no se desconfía como principio, sino según con quién:

a) *desconfiar segons amb qui, no com a principi, sinó... según con quién...* (RPPO, PAT, p. 8).

Por otro lado, más allá del “tipo de persona” con la que se interviene, las circunstancias de dicha persona determinan los niveles de confianza policial. El establecimiento del nivel de confianza en, así, una interacción es el resultado de un cálculo basado en las circunstancias de la persona y en lo que explica al policía.

d) uno de los elementos que decía (...) para confiar sería, por ejemplo, las circunstancias de la persona, porque no es todo... uno de los elementos importantes para confiar... lo que te explica, analizas lo que te está diciendo y puedes confiar o no (...) (RPMN, PAT, p. 19).

Ya hemos visto que la clase social sirve para articular el discurso sobre la (des)confianza policial. Y lo mismo ocurre con las nacionalidades y los orígenes étnicos. Como veremos con más detalle a continuación, los *mossos* desconfían de rumanos, magrebíes, gitanos... Hay grados, pero en el discurso policial, estas categorías sociales son objeto de la desconfianza.

c) *hay rumanos piendo dinero por la calle... ummmm, todo el mundo ummm.*

a) *és el que dèiem, depèn de quines nacionalitats... a tu t'avisen, pues, pelea en el barrio tal, que hi ha magrebins...*

d) *o que hay gitanos, cuidao con los gitanos, porque hay tooooooo el pueblo gitano lo tienes ahí en la actuación.*

c) *jo crec que tu ets més o menys desconfiada, però jo penso que la desconfiança és bastant... generalitzada (RPPO, DEP, 32-33).*

Los niveles de (des)confianza se establecen en base a prejuicios. En sus relaciones con la ciudadanía, los policías, que “intentan confiar”, juzgan en función del “físico, o por la forma o no sé qué”. Es decir, aunque no sepan explicar por qué, desconfían.

b) *jo, personalment, intento sempre confiar en el ciutadà que no desconfiar, ja després tindrè temps per desconfiar, perquè jo, personalment, el que no faré és el primer dia desconfiar sinó parlaré amb ell, parlaré amb l'altra part i després veure, hòstia, doncs sí, me l'ha fotut o no. Jo, personalment, intento sempre confiar amb el ciutadà, encara que sigui un “calandraca” però que a vegades prejudgem la gent ja no només pel que deia ell, pel físic, o per la forma, o no sé què, encara que sigui qui sigui intento confiar, ja després ja veurem. (RPPO, PAT, p. 3).*

Lo que se pretende destacar en este punto del análisis del discurso policial sobre el carácter más o menos generalizado y homogéneo de la (des)confianza policial es que esta es, en primer lugar, contextual, depende de la situación en la que se dé la interacción entre el policía y la persona o personas con las que interviene, y, en segundo lugar, del colectivo al que pertenezcan. En este caso, la interacción estaría condicionada por una serie de estereotipos y prejuicios a los que voy a referirme inmediatamente, en los siguientes subapartados, en los que se va a tratar, de manera separada y por este orden, cómo se expresa discursivamente la desconfianza y la confianza en la estructura social.

6.2.3 La desconfianza en la estructura social.

Como se acaba de señalar, la desconfianza policial se proyecta de manera desigual en términos de estructura social. En el discurso policial, la desconfianza aparece a propósito de determinadas categorías. Por un lado, están los que, desde la perspectiva policial, no colaboran; los pobres, los grupos sociales con menos recursos; los delincuentes; los jóvenes;

las que representan la diversidad social: los gitanos, los latinoamericanos, los marroquíes y los negros.

Por otro lado, están los que podríamos denominar exponentes de la “desconfianza interior”: la Casa, los mandos, los compañeros, otros policías.

6.2.3.1 La desconfianza en los otros.

El ciudadano-cliente interesado; el “tocapelotas”; el que no colabora.

En los discursos analizados, una figura especialmente destacada en la discusión sobre la desconfianza es la del ciudadano-cliente, el que va a la comisaría porque necesita alguna cosa y aparece como un ciudadano “interesado” que “abusa” del policía que le atiende. Desde la perspectiva de los *mossos*, sólo confía en el policía cuando necesita ayuda. Cuando no necesita ayuda, “el ciudadano de a pie”, no confía en la policía.

d) pero yo haría un pequeño matiz en esto, *el ciudadano, cuando entra a comisaría, tiene unas expectativas del policía es decir, viene ya con una... tiene un estado de necesidad, tiene un problema y necesita una resolución, entonces está como más abierto a cualquier ayuda y luego sí, claro, el policía que tienen delante es un sabio en todo y es el que le va a solucionar todos los ámbitos, y por otro lado está el ciudadano de a pie que no tiene un problema, el que realmente no tiene un problema, no necesita la policía y entonces desconfía* y hay que ver estos que son unos... por qué están haciendo aquí un control de tráfico y mira qué retención están haciendo... ese mismo ciudadano, en esa misma circunstancia, *no necesita a la policía, por tanto desconfía de ella*, en cambio cuando tiene un problema.. un incendio, se le ha perdido el niño de tres años que se le ha escapado de la mano y se le ha perdido en la multitud, entonces, *cuando tienen la necesidad, entonces confía, está abierto y receptivo a todo lo que el policía le pueda decir y a toda ayuda.* Claro, cambia un poco el..., una vez rota la primera barrera, que es la confianza que vosotros hacéis y tal (se dirige a GAV), entonces ya no es tanto con la policía sino con la persona, ya es... como es con Yolanda, que os adoran, os llaman de tú, y hay una cercanía, pero no con la institución sino con la persona... (RPMN, DEP, p. 3).

Por otro lado, los policías desconfían de los que desconfían de ellos. Desconfían de los que “temen” un control policial, o de los que se muestran contrarios o quejosos respecto de la Brigada Móvil, el área antidisturbios de la PGME. Porque, ¿quién puede temer a la policía? Según los policías, los “malos”. Ergo aquellos que se muestran críticos con la policía tienen motivos que los convierten en “malos”.

b) qui pot tenir por d'un control? el dolent, una persona normal, escolta, clar, escolti, que no... *és el dolent el que ha de tenir por del control*. És com la Brigada Mòbil, escolti, jo no tinc por, jo?, si jo he fet res, jo... (RPPO, DEP, p. 14).

Finalmente, dentro de este epígrafe, las actitudes obstructivas, la falta de colaboración con la policía en cualquiera de sus formas, son elementos frecuentes en el discurso policial sobre la desconfianza respecto de la ciudadanía. Las referencias a “los que no colaboran”, los que hacen que “los temas no cuadren” —es decir, que el plan o las previsiones policiales no se cumplan—, “los que se quieren hacer valer”, los que quieren “vacilar” al policía vehiculan el discurso policial sobre la desconfianza.

Desconfían cuando se establece una relación “no coherente”, cuando entienden que están dando un trato correcto, “educado”, y la persona con la que interactúan no está haciendo lo mismo.

Conductor: val, i aquest procés el feu vosaltres amb la gent, quan tracteu amb la gent, vull dir, de moment hem dit que hi ha més o menys desconfiança depenent bàsicament de si és un cas greu o vas més relaxat i és normal, o si ja t'han trucat i ja t'han donat alguna informació... un cop que arribes, és a dir, el cas ja està però depenent després la situació... en què moment passeu d'una desconfiança inicial o confiança inicial, que és el mateix, a dir (bufa) confíio menys ahora en esta persona, ¿me explico? Es decir, ¿cuándo desconfías de la gente?, más allá de lo que traéis de serie...

a) *Quan no col·labora...*

c) *Quan no col·labora, quan no quadra algun tema.*

d) jo desconfio molt quan ens diuen com... *acostumo a gravar les converses*. És com... no sé si dir-li que posi el mòbil damunt de la taula, o si no... és gent que ve al despatx i et diu no, és que jo habitualment gravo totes les converses... clar, arriba un moment que penso, i a mi també, no?, llavors, *ja començo a no fiar-me, a veure què li dic, no és que li diré coses diferents a les que li diria si no m'ho hagués dit, eh?*

b) *però ho pot utilitzar en contra teva...*

c) clar, estic suggestionada en aquell moment, ostres, què m'està dient, que grava sempre a tothom, que voy al panadero y le grabo y al otro también, ostres, doncs no sé, desconfio que després ho utilitzi sense que jo li doni el meu consentiment o que no ho digui... *desconfio quan el relat és incoherent o quan em diu és que tu m'has dit que no denunciï, per dir alguna cosa, no, no, jo no l'he dit que no denunciï, sis plau, li torno a repetir, li torno a repetir el missatge per si no l'ha entès, quan intenten donar-li la volta a lo que tu l'estàs fent arribar com a concepte i dius és que no, no es que no vulgui entendre, és que vol que li digui el que vol sentir, i llavors sortiràs a porta i és que mossos m'han dit que llavors la desconfiada és, no, no, perdoneu, és que diu les coses al revés, tant de bo jo pogués gravar les converses per després no sigui que hagi dit una cosa que no has dit, no? La confiança ve quan jo explico en un to normal, a algú, una situació que em ve a preguntar, aquesta persona en respondre igual de normal, amb educació, amb un*

bon to i hi ha un feedback, i tot és correcte no tens perquè desconfiar, vull dir és una atenció normal. Quan algú intenta fer-se valdre o vacil·lar o...

b) sí, o que *t'enganya, simplement, i tu ho pots comprovar, no?*

c) Quina necessitat hi ha, d'atendre a algú i que aquesta persona... s'estigui, no sé, que estigui provocant que tu li diguis segons què... i dius, és que no sé on vol anar, no? *Desconfio quan veig que el tracte no és el mateix que jo dono, jo dono un tracte educat i... si estic responent a una consulta, no entendria que la resposta fos una altra que la de... o no, pots fer preguntes, pots tenir qüestions, però una altra cosa que no, no sé, no em quadraria gaire, i aquí és on segurament ja començaria jo a pensar la cosa no va gaire...*

a) alguna cosa amaga... (RPPO, DEP, p. 21-22).

Asimismo, los policías desconfían de los que los quieren grabar, aun cuando lo que puedan grabarles —aseguran— no los comprometa, porque el uso de esa grabación los pone en riesgo. Desconfían de los relatos “incoherentes”, que no guardan relación o coherencia con la visión o el plan policial.

La clase social con menos recursos, los pobres, los “pintas”.

En el discurso policial sobre la desconfianza, las referencias a la clase social, más o menos explícitas, son una constante. Se trata de referencias a los diferentes niveles de recursos en las personas con las que intervienen. Del discurso de los *mossos* se desprende que la posición en la estructura social de las personas con las que intervienen influye en el nivel de (des)confianza que establecen en la interacción con ellas.

En función de quien les habla, los policías confían más o menos. Y el coche que se conduce es indicador de la clase social del conductor y el resto de ocupantes. En el discurso policial, la desconfianza se asocia a vehículos que, generalmente, conducen, por ejemplo, personas jóvenes de clase social baja.

No obstante, las “buenas apariencias”, las de la clase social alta, también esconden, a juicio de los policías, intenciones oscuras. En definitiva, a pesar de las diferencias de clase, en el discurso policial no hay espacio para la confianza generalizada en la ciudadanía. En la discusión, la inferencia que presupone una conducta en los “ricos” que es digna de confianza, tampoco se acepta como definitiva.

Las “pintas” —se defina como se defina este estilo de vestir, es el de las clases no pudientes— se asocian, todavía, con el pelo largo y los pendientes, atributos de los jóvenes.

c) el que t'estic dient és que, segons el cotxe que paro, *si t'ho diu un o t'ho diu un altre, desconfies més o desconfies menys*.

b) bé però tu m'estàs dient que el Mercedes segurament tindrà *seguro* i l'altre, el del “destartalat”, aquest igual no perquè...

c) perquè *te'n refies més del Mercedes que del que porta un cotxe...*

b) no, jo això no...

a) i potser no té res a veure perquè potser l'altre (el del Mercedes) es més cabrón que l'altre...

c) clar, però si jo no estic dient que sigui millor o pitjor, que desconfies... *l'aparença pues et...*

b) avui dia, si té alguna cosa, algun “marrón” o el que sigui, ja es cuida més l'aparença de dir... no confiaràs, les estafes mateix, s'intenta portar *una aparença lo més (...)* possible que no *amb cabell, dues arracades (...)* *unes pintes (...)* avui en dia, si vols fer una estafa se cuida més... no pots confiar tampoc (...) (RPPO, PAT, p. 5).

(...)

d) Mónica, una cosa, antes de parar el vehículo, si es un vehículo *to* tuneado, ¿lo pararías si es un BMW serie 8? ¿Tú lo pararías? ¿A quién pararías antes? [b, al tuneado, claro] al tuneado... bueno, a veces.

b) es que depende de lo que tu busques, por lo que lo quieras parar. El tuneado dirás pues llevaría maría... (RPMN, PAT, p. 24).

A diferencia de lo que pasa en las ciudades, en los entornos más rurales, como el de la RPPO, las “pintas” son indicador de “problemas”: consumo de drogas, robos, etc. Desde la perspectiva policial, “no es una cosa aleatoria”, léase arbitraria: el trabajo policial consiste en eso, en confirmar el prejuicio: que las personas que tienen “malas pintas” tienen antecedentes policiales y, en este sentido, son una amenaza.

Aunque saben que no debería ser así, que no puede identificar por “aspecto o aleatoriamente”, por las pintas, lo hacen... porque su trabajo consiste en eso.

b) però en el fons, en el fons no, a la pràctica, ve donat que *si sempre identifiquem bàsicament un perfil de persones que en una ciutat poder no, però en una ciutat petita o en un poble gran com aquest doncs sí, arriba un tipo amb mala pinta... doncs sí, l'identifiques, però no és una cosa aleatòria* ni res, sinó que denúncies de consum, per robatoris, i la feina policial, en el fons, ha de

ser aquesta. *Però s'ha d'evitar, no?, el fet d'identificar per aspecte o aleatòriament* (RPPO, PAT, p. 6).

Desde la perspectiva policial, las personas que tienen según qué aspecto, los que van “dejados”, los que no tienen recursos para no ir “dejados” en oposición a los que llevan corbata, no merecen confianza. En este sentido, la desconfianza policial, como la del conjunto de la población, es selectiva en relación con los niveles de renta.

a) Mira, abans ho hem comentat, que tu arribes allà i veus que la persona està molt deixada, que veus... igual és una molt bona persona que, per condicions de la vida, està així i... en canvi, un amb corbata segur que te la intenta fotre, però *tu, el veus deixat, el veus malvestit i dius ostres, bé*, per desgràcia, en la societat que estem és un prejudici que... igual aquella persona és la millor del món i faria lo que no fa ... aquest seria un input, o *la forma en què parla, o del to de veu...*

d) bé, però aquests prejudicis no els tens a la policia... tothom. *Al carrer, quan veuen una persona mal vestida intenten o dissimular o mirar..., o canviar de vorera, o no passar per davant*, siguem realistes.

c) *som un reflex de...vull dir, no som de la societat? Som de la societat i també tenim estereotips, totalment (...)* intentem..., encasillem a la gent... mira, *traje y corbata*, pues debe ser banquero, o abogado... pues no lo es. *O va hecho unos zorros*, pues no, pues tiene más dinero que tots nosaltres junts pero viene del huerto. Tot això no ens ho plantegem, però ho fem, ho fem, no, perquè, bé, perquè jo què sé, perquè formem part de la societat i imanta a tothom, després realment et fas el plantejament de dir, uí que mal, no, he dit que era per a l'(...) i no... joder, ya me vale.

d) som persones (RPPO, DEP, p. 23).

Lo mismo puede decirse de “los que hablan mal”, con alguna dificultad, como la pronunciación de las erres —¿el extranjero? ¿el homosexual?—. Los policías pueden pensar que les están intentando “tomar el pelo”, es decir, que les están intentando engañar.

a) és que quan arribes ja veus... interactues una mica i ja veus si t'intenten enganyar... pot ser una percepció teva, eh?, i la persona sigui així, no sé, *que la persona parli malament i tu ets penses... sí, es veritat, que no pronuncia les erres, o que... ens passa, ostres, aquesta persona m'està prenent el pel...*

b) o *per aspecte...i ve i dius, uf, este es un tio que...*

a) *que està deixat i... bueno, són prejudicis que... tu has de valorar i dir, ostres, és cert o no és cert (...)* (RPPO, DEP, p. 22).

Pero la clase social no lo es todo. En los discursos analizados, el contexto es decisivo para el establecimiento de confianza. Depende del contexto y del trabajo que tengas, de si te dedicas a Tráfico o a Seguridad Ciudadana. Desde determinadas ópticas policiales, como la Seguridad Ciudadana, las “buenas apariencias”, las de las clases altas, esconden intenciones oscuras. Al final, la conclusión es que, desde el punto de vista de los agentes, no te puedes fiar de nadie.

b) no, jo no estic d'acord amb tu, tu estàs parlant de Trànsit.

c) jo parlo de Trànsit, perquè jo treballo a Trànsit, jo Seguretat Ciutadana no perquè...

b) jo... abans me la *cola* poder un Mercedes que no pas un cotxe “destartalat” que igual...

c) si estàs dient el que et dic jo...

b) no, sí.

c) el que t'estic dient és que, segons el cotxe que paro, si t'ho diu un o t'ho diu un altre, desconfies més o desconfies menys.

b) bé però tu m'estàs dient que el Mercedes segurament tindrà *seguro* i l'altre, el del “destartalat”, aquest igual no perquè...

c) perquè te'n refies més del Mercedes que del que porta un cotxe...

b) no, jo això no...

a) i potser no té res a veure perquè potser l'altre (el del Mercedes) es més cabrón que l'altre...

c) clar, però si jo no estic dient que sigui millor o pitjor, que desconfies... l'aparença pues et...

b) avui dia, si té alguna cosa, algun “marrón” o el que sigui, ja es cuida més l'aparença de dir... no confiaràs, les estafes mateix, s'intenta portar una aparença lo més (...) possible que no amb cabell, dues arracades (...) unes pintes (...) avui en dia, si vols fer una estafa se cuida més... no pots confiar tampoc (...) (RPPO, PAT. p.4-5).

No obstante, a pesar de lo anterior, el sesgo de clase en el discurso policial sobre la desconfianza es evidente. Desde la perspectiva policial, no parece posible que el propietario de un Mercedes conduzca sin seguro obligatorio. Y en el caso de que se dé el supuesto, la explicación está en el error o la incompetencia de la clase subalterna —él administrativo— que le gestiona dicho seguro. En cambio, el “moro”, si no lo enseña es que no lo tiene contratado. El “moro” o el gitano no pueden tener un seguro de coches así, de consumo habitual para las clases altas, porque, en realidad, “no llegan a fin de mes”.

c) Sí, home, *no és el mateix parar un Mercedes, un senyor amb corbata que quan obre la finestra porta un Rolex i fa una olor a colònia que et deixa... que parar una persona, pues jo que sé, un gitano per dir alguna cosa, o un moro (...)* Si el moro no porta *seguro*, segurament desconfies que no el té, que ja et pot dir que pa'quí que pa'llá; en canvi, si veus un Mercedes, o un Porsche, dius que no tingui *seguro* aquest home...

--b) bé, però *d'això no et pots confiar...*

--c) no, jo et deia que igual el que no porta és el Mercedes perquè té una flota de 40 cotxes i això li porta l'administratiu per dir algú i l'altre sí que el porta però no porta el rebut o... t'ho pots trobar, però sí que desconfies en el primer moment quan t'ho diu un i t'ho diu un altre, vull dir, este no, qué va a tener, quan el veus dius si el pobre no llega no al final de mes, cómo va a pagar *seguro* (RPPO, PAT, p. 4).

Los delincuentes.

La delincuencia es un elemento clave en la articulación del discurso policial sobre la desconfianza.

a) a veces, depende, *si tú vas a un robo y si estas tratando con delincuentes, sí*, pero si luego si vas a otro servicio, a una charla en un colegio o a otro tipo de [risas...] (RPMN, PAT, 24).

En el discurso policial, la delincuencia y las personas delincuentes sirven para explicar la modulación de la desconfianza, su expresión.

b) pero es que al final todo es un juego, y ellos ya lo saben, jugamos todos un poco y al final, refiriéndonos a la confianza, es realmente, yo creo que estamos todos un poco así de acuerdo, cada uno en su..., *yo creo que al final siempre entramos con un poco de desconfianza y después, pues depende de las circunstancias, depende de si estás con un delincuente o con uno que no es delincuente...* (d, o un delincuente por circunstancias...) claro, yo creo que para que, en el último momento, siempre, hablando de la confianza y desconfianza, entras un poco a ver, y después ya, depende de las circunstancias, *la cosa cambia dependiendo de la persona y de las circunstancias.* (RPMN, PAT, p. 16).

En dicho discurso, los antecedentes policiales son motivo de desconfianza. Los policías desconfían de las personas que han cometido alguna infracción alguna vez. Porque, desde la perspectiva policial, quien tiene un antecedente, tiene o tendrá más... relacionados con drogas, con violencia de género, con conducciones étlicas. Los antecedentes hacen “malas”

a las personas “normales”, las que se ajustan al patrón de familia tradicional: un padre de familia con mujer e hijos...

Como muestra el fragmento siguiente, los policías no *saben* cómo expresarlo, pero según qué personas, en según qué sitios y a según qué horas... No saben cómo expresar que no hay una base racional para el establecimiento de niveles de confianza, para desconfiar de las personas con antecedentes.

Conductor: llavors hi ha, per exemple, el cas dels antecedents..., això influeix molt en la confiança que puguis tenir en una persona amb que estàs parlant un cop saps que té antecedents, o no...

a) la veritat és que *els antecedents, a nivell de resposta policial, no ajuden...* no hauria de ser però no ajuden, evidentment, no ajuden diguéssim a la persona perquè clar...

b) Una persona que té antecedents...

a) *antecedents per un fet delictiu concret pues...*

b) *et predisposa...*

a) és més fàcil que tu puguis pensar que, sent aquella persona, en aquell lloc, moment i hora... es més..., *no sé com dir-ho.*

b) es repeteix molt... per exemple, hi ha gent, no molta gent, però que.... *amb salut pública no només tens un precedent; el que en té, en té diversos. També passa sovint amb maltractaments en l'àmbit de la llar, sí que hi ha gent que en té un, d'precedent, però amb el temps, segurament, hi ha gent que en té dos o tres, ja des de jovenet. En Trànsit no sé, em sona que hi ha gent amb moltes alcoholèmies, també, segurament.*

c) però això no t'ho diuen; si són penals, encara, però si són administratives, no. Però sí que, el que diu el company, *no ajuda a la persona que has parat, perquè si tu passes un DNI per a que et comprovin el B, el permís de conduir, i la Sala et diu doncs té això, i això ho va fer a lo millor quan tenia 18 anys i tu allà tens un home, un pare de família, amb la dona, els fills, i l'has aturat per una infracció i la Sala ja t'està dient que té això i tu ja, sense voler, o a vegades parles, o jo de vegades a algú l'he tret del vehicle, l'he apartat, i tu dius, sí, ja però és que jo... això... tenia 18 anys (RPPO, PAT, p. 7).*

En el discurso policial, el hecho de que estas personas no merezcan confianza se debe a que, en el imaginario policial, la reinserción de las personas que han cometido algún delito aparece como una posibilidad bastante improbable. Según los *mossos*, el que delinque “es malo y continuará siendo malo” y resulta que “todo el mundo tiene antecedentes”, lo que, lógicamente —desde la lógica policial—, les obliga a desconfiar siempre (los objetos policiales son, en este sentido, así).

c) de tota manera, jo penso que *és bastant homogeni, això, eh, vull dir quan fem els brifings, ens intercanviem informació i tal, normalment, coincidim tots bastant de... escolta, el fulanito torna a estar per la Seu, llavors tothom fa uiiii..., vull dir que no hi ha ningú que diu, venga, hombre vamos a creer en el fulanito que igual se ha reinsertado, no?*

a) ja t'arriba la informació...

c) no, tothom... hi ha certes coses que compartim però que igual tu tens una informació de reincidència delictiva d'algú... (a, *es malo y continuará siendo malo*) *és clar, ningú pensa que s'ha reformat, ningú, de veritat, o yo no conozco a nadie que lo piense*. Tothom pensa, bueno, pues ya veremos si sigue robando coches o no... no, que sembla que el tio últimament... bueno, ya veremos; *siempre es lo de, bueno, hasta que se junte con los colegas con los que vivía aquí...* llavors, clar, segueix havent-hi desconfiança.

d) perquè aquest té aquests antecedents, però potser, el que vull dir, si tu veus una persona que no la coneixem amb antecedents anteriors...

c) però *és que té antecedents tothom...* (RPPO, PAT, 12).

Los jóvenes.

Otra categoría social que aparece frecuentemente en el discurso policial sobre la desconfianza respecto de la ciudadanía es la del joven. Los policías desconfían de los jóvenes, los cuales, a ojos de los *mossos*, aparentan ser “unos desgraciados” antes de hablar con ellos. En el discurso policial, la categoría “joven” aparece junto a la categoría “marginal”. Y las personas marginales llevan a los policías a engaño, pues, a veces, llegan a la conclusión de que merecen confianza. Es decir, los policías desconfían de las personas marginales.

c) a vegades, vas a la plaça del (...) que.. veus un grup de joves i penses ja està i et fots a parlar amb ells i hòstia i dius... *no, no, i la toquen bastant aquests joves, i de fora semblen quatre desgraciats...* (RPPO, PAT, p. 3).

Desde la perspectiva policial, la juventud es una “época tonta” – pendientes, tatuajes: como si los adultos no los llevaran— que sitúa a las personas que la atraviesan en una posición de “mala persona”, aunque se reconoce que, en ocasiones, cuando dan pruebas de ello, no son malos.

a) això també ens passa amb la cresta... hostia, aquest, i potser, jo què sé, el nano porta els cabells de color..., doncs jo què sé, perquè li agrada, no sé...

Conductor: sí, però d'entrada...

b) *sí, sí, d'entrada, ja desconfies, és igual... i després veus que no, que igual és un nano... l'època tonta aquesta dels 16 anys que voy así o voy con una arracada o voy... o me hago un tatuaje del que sigui i no, i és un nano... un nano... pues bona persona, no té perquè ser dolent.*

a) però d'entrada, pam, has de... *has de comprovar que això sigui així [que sea una buena persona], perquè i si no és així i et fot mal, o va amb altres intencions? Però ja sigui així o sigui normal, així ben vestit, eh, ... has de fer les comprovacions perquè... (RPPO, DEP, p. 24-25).*

Desde la perspectiva policial, los jóvenes tienen una “naturaleza transgresora” que los lleva a no respetar nada. Por otro lado, los policías sienten que, a diferencia de lo que pasaba “antes”, cuando ellos eran jóvenes, no son figuras que los puedan ayudar, figuras en las que puedan confiar. Debido a la manera en que *suben* actualmente: tienen unas “contestaciones”, unas “reacciones” (falta de deferencia y respeto) que hacen que, policialmente, no se pueda confiar en ellos.

a) (...) llavors, hi ha coses que ens han sortit bé, hi ha coses que no ens han sortit tan bé, hi ha coses que han sortit malament... i això, només que una cosa t'hagi sortit malament, fas que cada cop tinguis més recel a dipositar la confiança en qui sigui, encara que tingui 80 anys d'edat, m'entens? *Els nanos, cada cop em trobo més joves que són, per naturalesa, transgressors amb les normes, amb les coses, amb tot.* Jo me porto una sorpresa quan, de vegades... i a tu, perquè t'agrada ser policia, mira, jo, quan tenia la teva edat, nen, els meus pares em van dir, Joan, si algun dia tens un problema, veus aquell noi que és policia? t'ajudarà si no estan el pare o la mare. Ostres, *jo veia el policia com una persona, no Superman, però una persona que si no estava... jo tenia un problema, aquella persona m'ajudaria. Llavors, jo intento que confien en mi, jo confio en ells, però després que hi ha unes contestes, unes reaccions... (RPMN, DEP, p. 13).*

La diversidad social y cultural.

Otro elemento que aparece como catalizador del discurso policial sobre la desconfianza en la ciudadanía es la diversidad social y cultural, es decir, la existencia de grupos sociales configurados a partir de minorías étnicas y de personas migradas.

Desde el punto de vista policial, la diversidad social y cultural es peligrosa. La diversidad cultural es sinónimo de diversidad de problemas. En el discurso policial hay una idealización de los países escandinavos, “países nórdicos”, como países social y culturalmente homogéneos, en los que nunca pasa nada y los policías pueden ir por la calle sin armas y sin protección ante los ataques armados. Es decir, países libres de amenazas para los policías.

La amenaza que explícitamente emerge en el discurso policial cuando hay referencias a la diversidad social y cultural es el terrorismo yihadista. Con ella, los policías no pueden “ir relajados”. Es una prevención que, discursivamente, se extiende al conjunto de la población, porque los agentes se ven obligados a “ir con cuidado” en relación con toda la ciudadanía.

b) Si fos un país... no sé m'ho invento, ara em tiro de... *un país nòrdic*, que no passa mai res, que està *la policia allà... que hi ha algú que va sense armilla i sense arma, que no porten res, però estem en un país que tenim diversitat de cultures, diversitat de problemes* i això et fa pues actuar d'aquesta manera.

a) estem *amençats pel tema gihadista...*

b) *amençats, atemptats, bé, pues has d'estar a l'aguait...* si estiguéssim vivint en un país...dic nòrdic per no dir un altre país, eh, pues segurament aniríem molt més relaxats i pensaries mai passa res, fins que passa, eh, però aniríem més relaxats i *segurament confiaríem més en entrar més directes i sense seguretat i això*, però el fet de viure en l'època, en la situació i etc., etc., i on vivim pues genera que hem d'anar amb cuidado. És així...(RPPO, DEP, p. 6).

Los gitanos.

Yendo a categorías concretas, la de los gitanos es especialmente relevante en la narrativa policial sobre la desconfianza. En ella, la experiencia de haber intervenido con personas gitanas sirve a los policías para explicar la necesidad de estar siempre alerta.

d) Joestic a (...), jo en teoria tracto amb els meus caps, companys, i alguna vegada amb el ciutadà, poc. No fa tant, vaig anar a portar una furgoneta al taller, una cosa tan senzilla com això, i surto de comissaria i a 100 metres, una baralla. Eren dos contra dos, dos que eren, diguem, passius, *eren dos gitanos en aquest cas, un amb una destrall... que te corto la pierna pollo esa esa que tienes...* i l'altre, amb una barra de ferro, dins d'un cotxe, cada vegada que l'altre fotia un cop amb la barra, l'altre ficava els peus a dins del cotxe i li fotia al marc de la porta... i bé, però ho comentes, no? Vull dir que tot i que siguis en un àmbit concret on el 90% del servei sigui tranquil, de nivell 1, no quita que ens trobem serveis com ORC de... d'on va ser que no em recordo... (de Santa Coloma), el del tret..., correcte, sí, som policies, d'uniforme, sense uniforme, en hores de feina, i sense hores de feina (RPMN, DEP, p. 8).

(...)

b) hombre, los gitanos donde vivo yo, no me digas tú... *¿Cómo son los gitanos? los gitanos son muy cansinos*, ay payo... para que digas, mira, te dejo por imposible, me voy, no sé qué...

d) y *muy mentirosos...*

a) esa es la percepción de ellos, pero *la de la policía cuál es, por norma general, ¿eh?...*

b) (...) *¿de los gitanos? Supongo que mala... [risas]* (RPMN, PAT, p. 45).

Nótese que, como en otros casos, los gitanos, como categoría social merecedora de la desconfianza policial, *hablan* en castellano.

Los “sudamericanos”.

En el imaginario policial, muy cercano al colectivo gitano está el de las personas de procedencia latinoamericana. Para los policías, los “sudamericanos” “son los reyes” y, culturalmente, se relacionan con todo lo malo: violencia machista, tráfico de drogas...

Desde la perspectiva policial, las personas de nacionalidades latinoamericanas dan motivos para la desconfianza: lo muestran a estadística, los *inputs* (sic). Desde este punto de vista, ellos son la causa de la desconfianza policial, porque, como se ha señalado, están “concienciados” de determinada manera (les pegan a las mujeres).

Conductor: *¿Y diríais que hay alguno como específico de la policía? Pues precisamente por vuestra labor en el día a día o cosas así, o la desconfianza ésta de decir sí, hay prejuicios como hay en cualquier ser humano y todo esto... Diríais... ¿hay alguno así específico...?*

a) Sí, de que sigui sud-amicà.

d) aquest l'anava a dir jo, eh? [risas]

a) bé, a veure, no, *per les estadístiques, pels inputs, val?*

d) *per la manera de vestir...*

a) *el 70% de casos, m'ho invento, eh, pot ser un 60 o pot ser un 80, en el 70% de casos aquests tipus de nacionalitats genera problemes perquè veuen més..., perquè allà estan més conscienciats de tustar la dona, etc., etc. ...*

d) *tràfic de substàncies...*

a) *bé, és igual, hi ha inputs...*

c) *els reis... (C: què reis?), són els reis, les estadístiques més altes, tenim estereotips de moltes coses, estem a comissaria i ve una maria caminant poc a poc, posant cara de... de mala d'allò, i diuen (...), esta es pa' ti, segur (...)* (RPPO, DEP, p. 23).

En los discursos analizados, las personas de origen latinoamericano –“playa”, “tres de la mañana”— son sinónimo de “problemas”, “100%”, sin discusión, sin lugar a la posibilidad de que alguna tenga un comportamiento “no problemático”. En este caso, la categoría “problemática” de los latinoamericanos se ve asociada a espacios de sociabilidad concretos, los del ocio: la playa y la noche (RPPO, DEP, p. 25).

a) Sí, jo aquest any... ara ja no tinc aquestes actuacions perquè ja fa molts anys i és diferent *aquí dalt*, però vaig sortir amb aquest concepte, *i sud-americà també, sud-americà era problemes, o sigui estiu, platja, sudamericano, tres de la mañana, problemas, 100%, no hi havia...* bé, jo vaig sortir amb aquest prejudici depenent d'aquestes... d'aquestes ètnies, no... (RPPO, DEP, p. 25).

Los marroquíes y los negros.

En el mismo plano que las personas latinoamericanas estarían las de origen marroquí y, junto a estas, sirviendo de término de comparación, las personas negras de origen africano. En el discurso policial, ambos colectivos –marroquíes y negros— aparecen en los mismos *hilos* para que se establezca una distinción entre ambos que ayude a destacar la peligrosidad de los primeros. Desde el punto de vista policial, en los primeros no se puede confiar, porque tienen “sangre caliente” y suponen siempre un peligro. Es una idea que, según los propios *mossos*, se configura en los primeros años de ejercicio profesional.

b) *jo, des del primer any de policia* que vaig estar a costa, tot l'estiu, vaig agafar el concepte de... *magrebí, desconfia; persona negra, puedes confiar más, o sigui, no t'intentarà enganyar amb la... amb les actuacions que vaig tenir, jo vaig sortir d'allà, hòstia, magrebí, cuidado, sangre caliente, te l'intentarà fotre, estar sempre allí...* en canvi, un negre, una persona negra... negra, negra, ostres, parar-la, documentació si la tenia, cap problema, però és que era així, eh?, al 99% de casos (...) (RPPO, DEP, p. 25).

Con los magrebíes, los policías siempre refieren “malas experiencias” por razones supuestamente culturales. Los magrebíes, que “esconden el cuchillo bajo diez pantalones” (las que llevan diez pantalones son personas que viven en la calle, sin recursos, expuestas al frío).

Las personas negras, las de “Zimbabwe”, con las que no parece haber distancia cultural como en el caso de los magrebíes, son dignas de confianza: van de cara, son más “claras”, más

“nobles”. La amenaza que se atribuye al marroquí es, pues, no saber qué hará el otro en las intervenciones con él.

La desconfianza respecto del magrebí —siempre es un hombre el objeto del discurso policial— está relacionada con la percepción policial de que no se integra, de que permanecen en sus comunidades “sin contacto” con la gente del país. Es una desconfianza que, según los *mossos*, no solo se expresa en la policía, es compartida por el resto de la sociedad autóctona. Una vez más, la desconfianza se asocia a la exclusión social, pero en este caso, desde el punto de vista policial, la exclusión es “querida” por los excluidos.

d) en un lloc gran no ho tens això [conèixer a la major part de les persones amb les quals s'intervé], no..., hi ha més... bé, potser *hi ha més distància*. Jo la ... amb els magrebins, estant a Lleida, *amb els magrebins a Lleida has d'agafar més distància de seguretat perquè havíem tingut molt males experiències*, culturalment probablement, la gent de Zimbabwe no tenien la tendència del magrebí, és així, vull dir, *sota dels deu pantalons que portava a sota el magrebí et trobaves un ganivet i el negre era com molt més de cara, llevo tal cosa* (a, sí, sí, més de cara) i li veies que era *com més clar...* (RPPO, DEP, p. 27).

b) *més noble...*

a) sí, *més noble*.

d) per què desconfio? Per què me l'han fotut varis cops, llavors, clar, *l'experiència és fa desconfiar de certs col·lectius*. No és que tingui res en contra, sinó que l'experiència amb aquest col·lectiu m'ha portat al final a fer una espècie de conclusió, *amb aquesta gent, ei, un metre més endarrere no passa res, no?*

c) després et dona la sensació que els magribins estan tancats més entre ells... quan arriben aquí no es relacionen amb la gent del país, i els negres sempre tens aquesta sensació de dir, ostres, pues mira conec a aquest, o parlo amb aquest, o no sé què... Jo sóc de (...) i a la meua localitat hi ha un noi negre que és l'entrenador de basquet d'allà, dels més petits, s'integra tant que estudia català, vull dir això a vegades, moltíssimes vegades, gent del país que ve d'un altre lloc s'integra en la teua societat i els magrebins et dona la sensació que estan... arriben aquí, en els seus grups, en general, eh, parlo, *no tenen contacte amb la gent del territori... et donen desconfiança, i al menys és la sensació... i abans d'entrar a mossos, és a dir sempre m'han donat moltíssima desconfiança els magribins* i sempre m'han donat més confiança la gent de color, per aquest fet (RPPO, DEP, p. 27).

Las tendencias políticas.

Por último, en este panorama sobre la desconfianza policial, otro elemento discursivo que emerge en las discusiones registradas es el de las tendencias políticas en la ciudadanía.

Las tendencias políticas de las personas, su “carácter político”, son un elemento que, desde la perspectiva policial, determina las interacciones que se tienen con ella. En concreto, las personas que representan el sector más izquierdista del espectro político, las cercanas a la CUP, son identificadas, implícitamente, como las más problemáticas. Más problemáticas que otras: la “gente cercana a un partido socialista o a cualquier otro”.

f) pero estamos en una interacción directa, pero no nos podemos olvidar más cosas, *tiens que tener en cuenta el carácter político que tiene esa persona, porque eso lo marca mucho, pero muchísimo, o sea no es lo mismo interactuar con...* además de las edades es coger... me refiero que coger más aspecto, ya te digo, a parte de la edad es el ... *no es lo mismo con personas que son cercanas a la CUP que con gente cercana a un partido socialista o a cualquier otro...* y esto es una tontería pero me gusta mucho decirlo, ¿no?, porque es verdad... (RPMN, PAT, p. 38).

6.2.3.2 La desconfianza “interior”.

En un plano diferente, la desconfianza policial también se proyecta interiormente, hacia el interior de la organización. Hasta ahora se ha hablado de la desconfianza *hacia afuera*, respecto de la ciudadanía, pero también, por así decirlo, hay una *textura* interior de la desconfianza, la cual, discursivamente, se articula a partir de categorías muy precisas.

La “Casa” y los mandos.

En apartado anterior ya se dijo que los mandos son percibidos como un peligro por los agentes de base. Están los mandos de aquí y los mandos de allí, los de otros territorios, aunque cuando los *mossos* se refieren a éstos, a los de allí, se refieren a los mandos que toman decisiones que les afectan desde instancias alejadas de la realidad de su trabajo cotidiano. Estos mandos, los de allí, los “de Barcelona” –son de Barcelona, aunque las decisiones estratégicas, de alcance corporativo, se toman en el Complejo Central Ègara, situado en Sabadell—, además de no entender dicha realidad, pueden menospreciarla y menospreciar el trabajo que se hace en ella, porque el ejercicio profesional siempre es trabajo localizado, adaptado a un lugar concreto.

a) *això sí que és un problema que tenim, que et marquen directrius i no pensen en la realitat del territori (d, és veritat) O sigui una directriu de Barcelona, aplicada a la Seu, en un mes de desembre, és diferent a un Barcelona, aplicada a un mes de desembre. Això, que nosaltres ho veiem perquè estem a la realitat ... fer explicar això a un jefe d'allà, de vegades costa, i et diuen,*

no, no, si tu allà al Pirineu... con, el Pirineu... Al Pirineu estem allà al peu del... i sabem el que passa i sabem que pugen 10.000 esquiadors i els problemes que tenim, i si cau una nevada i si cau... bé, hauríem de diferenciar amb els nivells i les directrius, que costa de vegades fer entendre. (RPPO, DEP, p. 31).

Cuando los *mossos* se refieren a los jefes como amenaza, parten de la afirmación de que hay jefes que son dignos de confianza, “los que hacen equipo”, los que permiten la discrepancia y la discusión, los que apoyan a sus policías. A partir de esta afirmación, cuando hablan de desconfianza, se refieren a los mandos que no la merecen, aquellos cuya llegada al destino puede suponer, incluso, la pérdida del lugar de trabajo, o aquellos que no confían en el criterio de los agentes, sin tener experiencia en el lugar.

Hay jefes que sólo están para cobrar, es decir, no hacen el trabajo por el cual cobran, que es liderar haciendo equipo, comunicando bien, mirando por su gente, dando la cara por ella, estando cuando hay que estar...

Conductor: mi duda es si el jefe siempre piensa lo mismo, que habéis tomado la decisión más buena o no, entonces... si uno tiene en cuenta cuando dice, venga, me fio, o no me fio, si luego por lo que sea sale mal te van a tirar de las orejas o se entiende o no... o algo así.

a) som un cos jeràrquic en el qual hi ha unes ordres, unes instruccions, però clar, per molt que estigui tot escrit, hi ha situacions que tu has de prendre una decisió, pues que *la pots cagar*, llavors, evidentment, i si efectivament l'has cagat, l'autoreflexió aquesta és bona, evidentment el que tens per damunt, i m'ha passat, et dirà ostres, això ho podíem haver fet més bé o... més malament, però sí, ens ho diuen però per millorar.

b) però...

a) però també et diré que jo, que he decidit es bo i penso que ho fet bé i m'ho crec, si hi ha algun cap que diu el contrari i jo crec al 100% que ho he fet bé, *també li debatré*, eh?, és a dir *estem en la posició de debatre i ja ens ha passat alguna vegada*, eh?, ostres jo crec que vostè pensa diferent i crec que no és la meva opció i la meva és la millor, *bé, tenim la sort de... som persones i que ho entenem i que la majoria de casos s'entenen, però que sí que et diuen ei, ho has fet bé o ho has fet malament, som un cos jeràrquic*.

b) a nivell de nosaltres, *l'equip que tenim, tot és un equip... tenim un sotsinspector cap d'àrea i ens recolza, sí que pot dir, com diu l'(...) i, escolta, això es podia haver fet així, però recolzament jo diria total, sempre, no hi hagut mai que ha dit, escolta, que t'obro un expedient, no, al contrari (RPPO, DEP, p. 18-19).*

(...)

c) sí, sí, lo que sí et pot passar és que parlis amb el company i et digui ostres, vols dir que si haguéssim fet tal cosa no hagués passat tal altra? ... però és un tema molt constructiu, eh?, vull dir que el que es parla... a mi, des de la meva vessant, *el que m'ha passat és haver-me de guanyar la confiança d'un cap nou, això sí que m'ha passat, de tenir la confiança d'un cap, haver-hi un*

canvi de cap de la comissaria, que el cap de la comissaria entri i digui, ostres no sé si podré mantenir (jo sóc caporal), no se si podré mantenir un caporal en aquest lloc que ocupes, és possible que te n'hagis d'anar a patrullar i hagi de tornar algú altre aquí. I arriba el punt de que, l'especialitat d'un lloc fa que no siguis imprescindible però sí que certs problemes que tenen una concepció de problema, si els porta algú que és especialista... o sigui, si ara la Volta Ciclista la porta l'Ignasi i no hi ha cap problema, la porto jo i s'espinyen tots els ciclistes, vull dir si hem d'investigar un accident i la investigació (no entenc)... entra el (...) i diu 4 coses i tal, t'entra un marró molt gros i tens una persona especialista que t'ho soluciona, i arriba un moment que dius no puc prescindir d'aquesta persona, per què? per què m'he guanyat la confiança de saber que quan tingui un problema d'aquella temàtica la tinc coberta, llavors clar, la confiança amb els caps te la guanyes demostrant-ho quan hi ha un conflicte en un tema i el vas traient, i demostres, tens els coneixements i que tens la capacitat per treure-ho, en l'àmbit que sigui, tant si és alguna cosa més a nivell regional, de coordinació o de tal, o bé... mira, l'encomanat unes tasques i me les treu sempre, o no tinc cap problema, tinc això però estic tranquil, potser desconfies més si has demanat 4 coses i tres encara estan per fer, però clar això és una mica... pues motivat, però...

a) jo tinc una anècdota de ara fa 10 o 12 anys, ens ve un cap i bé, allò que algun cap vol marcar el seu territori, de dir, ens va passar de dir... lo que dèiem de desconfiança, potser no ens coneixia i va dir, com ho feu això, pues ho canviem, vull que ho feu així, i nosaltres li vam dir, val, val, als dos mesos va tornar i va dir torneu a com ho fèieu, que ho fèieu prou bé, o sigui, ell va venir... *per prejudicis o que li havien parlat, ostres allà a la Seu, aquella gent, no valen per... no sé, eh? [risas] m'ho invento, per dir alguna cosa, ve i diu això, ho vull d'aquesta manera, bé, escolta, ho vols així... als dos mesos o tres diu, ei, torneu a com fèieu que ho fèieu prou bé, bé, ja ha passat alguna vegada, la majoria de casos, no, eh?, s'adapten a lo que hi ha, però és curiós que... depèn de la persona, del seu caràcter...*

b) *és important un cap amb l'equip, que li tingui confiança...*

d) *feedback, que hi hagi feedback, i comunicació.*

a) i si alguna vegada la caguem... *el cap no està només per cobrar, escolti, dona la cara una mica pels teus... alguna vegada, ell com a sergent o jo... bé, o l'(...), com a caporal, amb l'equip que tens, dones la cara pels teus, no només estàs per cobrar, no, no, no, perquè això és el que... als agents que tens al teu càrrec és lo que de veritat... ostres, quan ha d'estar hi és... això és lo interessant, no només per cobrar o per rebre felicitacions o medalles.*

d) *és que un cap ha d'estar inclús per a que un agent li pugui expressar, sense por, ostres li puc dir o no?, ostres, amb la confiança de dir pues jo crec això i això, jo crec... hi ha caps que diuen, ostres, pues té raó, són, són, valoren les opinions, i això et dona una confiança a tu a la feina i a l'hora de tenir aquest feedback amb aquest comandament, a que et puguis expressar adequadament lo que tu creus... (RPPO, DEP, p. 19-21).*

Los compañeros.

Por otro lado, desde la perspectiva interna, la desconfianza policial no sólo se proyecta hacia arriba, hacia los mandos; también tiene una proyección lateral, hacia los iguales. No todos los policías merecen la misma confianza por parte de sus compañeros. La capacidad o la habilidad, la antigüedad —los novatos no son dignos de confianza—, la implicación con la

misión son elementos que aparecen en el discurso policial sobre la desconfianza de los policías respecto de sus compañeros.

a) (...) La gent, quan estem de guàrdia..., jo estic de guàrdia una setmana i ell està una altra, tenim un grup que es diu (...) que es dedica només a l'accident, doncs jo, de vegades, quan hi ha un accident i em truquen, jo no..., no penso..., *pregunto si està el (...) o el (...), perquè sé que anirà tot com ha d'anar, depèn de qui hi hagi...* però bé, és que és així, no hem d'enganyar ningú, *depèn de qui hi hagi sé que hi hauran més problemes perquè no tenen els coneixements que haurien de tenir*, perquè és d'una altra branca diguéssim,...

b) *o son més novells...*

a) *o són més novells, clar, és que importa tot, des de del comandament o de la persona que hi hagi...*

c) *i de la implicació...* (RPPO, DEP, p. 15).

Vistas las diferentes expresiones de la desconfianza en la estructura social y en la propia organización, veamos a continuación, para finalizar este capítulo, de qué manera aparece la confianza en el discurso policial.

6.2.4 La confianza en la estructura social.

De la misma manera que el discurso policial sobre la desconfianza está jalonado por categorías concretas que ayudan a los sujetos a articularlo, cuando los policías se refieren a la confianza, esta también aparece en las narrativas policiales a propósito de otras diferentes. Como se verá a continuación, son menos, porque, por lo general, el discurso de los *mossos* sobre su confianza en la ciudadanía no se expresa en términos positivos –confío en esto, en estos o aquellos— sino que se conjuga en negativo –no me fío de esto, de estos o aquéllos. Cuando los *mossos* se refieren a la confianza, hacen alusiones a la normalidad, a la sociedad organizada, a las mujeres, a las personas mayores y a los compañeros, es decir, a otros policías de su misma organización.

6.2.4.1 La normalidad.

Un primer elemento referencial es la idea de normalidad. Desde la perspectiva policial, el ciudadano normal es el que no da problemas a los policías, el que sigue sus indicaciones.

a) acabó que se estableció que, oye, el propietario no quiere poner denuncia, quiere que esta persona estuviera fuera (e, sí, pero si quiere la persona fuera, tiene que poner una denuncia, es que esto...) *pero el ciudadano, en este caso, era una persona totalmente normal y oye, he visto esto aquí, me he metido en la casa y he estado viviendo... oye, pues el propietario no quiere que esté, esa persona no dio problemas, cogió sus cosas y se fue* pero igualmente, el policía quería detenerlo, porque no entendía el código penal y no entendía la lupa del... (RPMN, PAT, p. 35).

En el discurso policial, la normalidad aparece asociada con el respeto de la Ley, representada por Dios: es normal el que se comporta “como Dios manda”; una normalidad relacionada con una normatividad que sitúa más allá de sus límites determinadas expresiones de la estructura social, como la falta de recursos: no es normal ir con un coche “destartalado”.

c) no, no, també és el criteri que tu tinguis, perquè clar si tu tens allà al davant, i veus que.... el que dèiem abans, no *va amb un cotxe atrotinar, no?. Veus que és una família com Déu mana, normal, no?* (RPPO, PAT, p. 8).

En los discursos analizados, la normalidad se asocia a la familia y al trabajo. La familia, institución paradigmática de la sociedad normalizada, es un elemento que vehicula la confianza en el discurso policial. En él, la familia aparece cuando quiere expresarse confianza. No se hace uso del arma de fuego ante una familia. Si va “en familia”, el que tienes delante es un “pobre hombre”, es decir un hombre que no constituye, en modo alguno, una amenaza.

Lo mismo en relación con el concepto trabajo. Una persona conduciendo un camión es una persona trabajando. En el discurso policial, el que trabaja no puede ser una amenaza “mayor”.

c) també, per exemple, nosaltres a Trànsit, *si tu pares una persona, una família, no vas ahí ya... pensant que et sacará un arma*, el que pensaràs és que *el pobre home*, bé, ha comès una infracció o el pares per denunciar un radar o pares un camió... *un camió, pues un camió no vas allà "baixi del cotxe, a ver"...* (RPPO, PAT, p. 18).

Desde la perspectiva policial, las personas no normales no son dignas de confianza. Con ellas, a diferencia de lo que pasa cuando intervienen con “personas normales”, los policías no se pueden relajar.

a) jo, al bloc on visc, si hi ha 27 persones, o 27 cotxes, pues el que jo veig que no d'allò, el passo, l'agafo la d'allò i el miro, clar, perquè mai saps... a veure, *si és una persona normal, val, però igual se't cola... pots tenir sorpreses*, clar, una cosa dintre de la teva privacitat... (RPPO, DEP, p. 6)

Cuando los policías “buscan”, lo hacen fuera de “la normalidad”.

Conductor: No, sí, la meva pregunta era el mateix que potser determinat cotxe que tu estiguis més o menys... el equivalent en tipus de persones, no sé, sensacions...

a) sí, si fem controls i hem de parar un cotxe per identificar, *no pararem a un matrimoni normal sinó que busquem...* (RPPO, PAT, p. 6).

No obstante, los policías reconocen, como se ha señalado en otras ocasiones, que también desconfían de los “normales y corrientes”.

a) no, *una persona pot ser dels paràmetres que dèiem, no?, normals i corrents, i dius hòsties, no, m'ha intentat..., no m'ha intentat dir la veritat* (RPPO, PAT, p. 3).

6.2.4.2 La sociedad organizada.

Por otro lado, en el discurso policial, la confianza aparece cuando se hace referencia a las personas que representan a determinadas entidades, es decir, a la sociedad civil. Las entidades que articulan el entramado asociativo que representa a la ciudadanía son las interlocutoras habituales de policías que se dedican a la Proximidad, una función policial centrada, precisamente, en las relaciones con la ciudadanía. Como veremos en el siguiente capítulo, el lugar de trabajo que se ocupa es un dato relevante a la hora de considerar la predisposición más o menos confiada de los agentes. La agente c) está adscrita a una Oficina de Relaciones con la Comunidad en una comisaría metropolitana y, como puede verse, se reconoce parte de un “mundo diferente” cuando discute con sus compañeros sobre la desconfianza policial.

c) Realment, *penso que visc en un món diferent dins de l'àmbit de la policia perquè..., i sóc conscient, tinc molt clar que, quan he de sortir a patricular, he de fer un esforç molt fort per*

recordar-me que estic davant de possibles perills perquè, per exemple, en un detall molt tonto... Jo, cada vegada que vaig a un lloc i em trobo amb una persona que representa una entitat x, del que sigui, en aquest cas, de (...), hola, què tal... dos petons. Per a mi, és el més normal del món, però si surto amb la consciència de que aquell dia vaig a fer de "Proxi" o no sé quin servei... ai, no, espera, que m'he de recordar de la distància de seguretat, perquè jo no utilitzo cap distància de seguretat, excepte quan em recordo, cada vegada que entro a un centre escolar, de tapar-me la pistola, perquè els nens no toquin, però la meva realitat és que en part sí confio, perquè o venen a buscar-me per alguna cosa o a mi m'interessa anar a buscar-los pel que sigui. Llavors, per a mi, en general, sí que hi ha confiança (RPMN, DEP, p. 8).

6.2.4.3 Las mujeres.

En tercer lugar, en el discurso policial la confianza policial también se asocia a las categorías "mujer" y "mayor". Desde el punto de vista de los policías, de las mujeres, y en particular de las mujeres mayores, no cabe esperar daño alguno.

b) pero tú confías en la señora, pero ... si es una persona mayor de 60, 70, 80 años... (RPMN, PAT, p. 5).

6.2.4.4 Los mayores.

Los policías dicen tratar a los adultos con niveles de confianza más elevados que a los que no lo son, es decir, a los jóvenes. Para los *mossos*, la "personalidad" de un adulto hace que su palabra valga más que la de un joven. Desde la perspectiva policial, los adultos tienen una visión más realista del mundo, más conformada.

En cuanto a la edad y a la fiabilidad de las personas, el discurso policial destaca que hay excepciones —hay gente joven que es "supercoherente"—, lo cual quiere decir que la regla es que la gente joven no es coherente. Tienen unos valores que los hacen poco fiables para los policías.

Conductor: Por ejemplo, yo ahora, la policía me trata muy distinto de cuando yo tenía 18 años, incluso haciéndome preguntas similares, ahora me creen mucho más que cuando tenía 18 años e iba el pelo largo, por ejemplo (...) Yo, por ejemplo, digo, creo que la edad sigue influyendo y cuando yo veía un policía y era joven... ahora, que tengo más años, sí noto que me hacéis más casi, ¿me explico?

b) Sí, et tracten com un adult...

Conductor: sí, confían más en mí, yo creo que ahora se fían más de lo que les digo, que cuando tenía 18 diciendo lo mismo, a lo mejor es percepción mía, pero parece que se fían más de los adultos que de los jóvenes, que yo lo hago, por ejemplo, yo tengo estudiantes mayores y me dicen, mira he estado trabajando toda la noche y no me ha dado tiempo... ¿te importa un día más? y te lo dice uno de 18 y dices, va, ha estado de fiesta, y cosas así. Yo creo que ahora mi palabra vale más que hace diez años.

b) segurament val més la teva paraula ara que fa deu anys, perquè tu has transformat la teva personalitat i hi ha moments que no pots assumir algunes realitats que ara, com que ja saps que no pots assumir, ja no arribes allà, ara amb uns amics, la teves situacions a la vida ja t'han portat a un lloc, que la teva paraula val més ara que quan tenies 18 anys amb el cabell llarg, per una evolució personal, que potser que hi ha gent que és al revés, que amb 18 anys val més la .. que ha fet, que ara està enganxat a l'heroïna i la seva paraula no val res, pues clar, si tu ets un heroïnòman, el que preguntes, si tu pares un heroïnòman, la seva paraula val lo que val ell, que es poc i potser amb 18 anys era un tio a l'institut que poder en el seu dia, però ara ja... jo defenso els meus interessos, val, i llavors la seva paraula valia tant com la teva llavors, però que si hagués seguit així, un paraula d'un tio de 30 anys val més que la d'un quan té 18, per progressió personal. No sé si m'explico.

a) Això no treu que hi hagi gent que sigui supercoherent.

b) Fiar, fiar no et fies, no, però un tio amb 40 està..., 45 està a la plenitud, no, que amb 18, pues sí, pot estar molt...bé, tenen altres valors, però... que potser hi ha un moment que, no sé (RPPO, PAT, p. 27).

Los policías confían más en la gente mayor –a la que ven como que confía en ellos— que en la gente joven, cuyo comportamiento es visto como marcado por una impulsividad que no les permite confiar en las instituciones y en la policía. Los policías, que ya no pueden pegar “guantazos” como antes, los perciben como irrespetuosos, faltos de educación.

d) yo creo que influye mucho depende las edades y depende de la experiencia, es decir hay una serie de factores, eh, la gente mayor, no sé si alguna vez leí en una estadística, *la gente mayor confía mucho más en la policía que no la gente joven*. ¿Por qué? porque la gente joven nos ve como... (b, represivos) represivos, que me va a pillar con un porro y me va a denunciar.

a) pero ya es la educación, porque la gente mayor, nosotros siempre cuando hemos... se respeta más, por ejemplo, *ahora ya, la gente ¿que respeto tiene? Antes... tú le decías algo y te metían un guantazo*.

d) todavía, (...), la vida llega un momento en que la vida te va dando por... *tenes una serie de impulsos cuando eres joven, te da ese impulso que eres más impulsivo, y cuando llegas a una edad, a una cierta edad, te vuelves más sosegado, eres más tranquilo, y entonces confías más en las instituciones y en la policía* (RPMN, PAT, p. 38).

6.2.4.5 El compañero.

Finalmente, en el discurso policial sobre la confianza, también aparece la categoría del compañero, del policía que trabaja con uno. El policía ofrece las “garantías” que otros no ofrecen, porque tener domicilio conocido y acudir cuando se le pide, lo hace casi toda ciudadanía. La profesión policial ofrece garantías, si no de confianza, sí de algo bastante parecido que cuesta concretar, que cuesta verbalizar... Salvo cuando se usan armas de fuego en una intervención.

a) hi ha una dada, disculpa (...), però hi ha una dada... *estem parlant d'una persona que la seva professió és policia, que t'ofereix... no confiança, t'ofereix garanties de que no... té un domicili conegut, de que se't presentarà quan tu li diguis, de que... m'entens...* (RPMN, DEP, p. 21).

d) La confianza en tu compañero queda vulnerada totalmente *en el momento en que haya una intervención armada, entonces la confianza en la puntería del compañero es nula* [risas] (RPMN, DEP, p. 23).

En resumen, como en el caso de la desconfianza, en el de la confianza nos encontramos que, en el discurso policial, hay una serie de categorías sociales que podríamos decir que le son propias. En todos los casos, estas categorías designan grupos sociales que, desde la perspectiva policial, no suponen un obstáculo ni una amenaza para el trabajo; grupos que representarían, según los *mossos*, la normalidad social.

Capítulo 7

Los factores de la (des)confianza policial en la ciudadanía

Este capítulo está dedicado a la explicación de la (des)confianza en el discurso policial. Es decir, a cómo los policías explican explícita o implícitamente la confianza y la desconfianza policial. Tiene por objeto identificar los elementos o factores que, desde la perspectiva de los mismos *mossos*, influyen o determinan el nivel de confianza policial en la ciudadanía⁹⁷.

En el capítulo anterior, se ha visto que hay una línea discursiva muy consistente que sostiene que los niveles de confianza que los agentes establecen en sus interacciones con la ciudadanía dependen de las situaciones que deben enfrentar, del tipo de requerimiento que deben atender y de las personas implicadas en unas u otras. Es decir, de condicionamientos y factores externos.

Ahora, en este capítulo, interesa la explicación de la (des)confianza que se sitúa en un plano distinto, en lo que podríamos denominar el primer plano del trabajo policial. Los discursos policiales recogidos contienen referencias al porqué de esta actitud, de su signo y su intensidad. Se articula a partir de elementos relativos a las características individuales de los sujetos (el género, la edad o la antigüedad), a aspectos ocupacionales u organizacionales (el servicio de adscripción, el trabajo que se hace, la cultura profesional o el clima laboral) y a

⁹⁷ Según el *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia de la Lengua, un factor es un elemento o causa que actúan junto con otros influyendo o determinando una situación. <https://dle.rae.es> [consulta 5 de junio de 2022]

un tercer conjunto de rasgos que podríamos denominar ecológicos, que tienen que ver con la localización de la comisaría a la cual se está destinado y el entorno sociogeográfico donde se sitúa la demarcación de trabajo (el entorno urbano, el entorno no urbano).

Veremos que no todos los policías piensan igual sobre la desconfianza en la profesión. Como ellos mismos reconocen, no todos son desconfiados ni, los que lo son, lo son en la misma medida.

Cuando a los policías se les pregunta por sus predisposiciones a la hora de encarar sus intervenciones y por los prejuicios en que basan las valoraciones que motivan los niveles de precaución que adoptan en ellas, reconocen que, efectivamente, las tienen; que dependen de su experiencia en la calle, pero también de factores no profesionales.

f) aquest cas depèn del dia més que no pas de... del dia, per exemple, cap de setmana divendres a la nit... i es el tercer que et passa i dona la casualitat... pot passar, pot passar, però de forma normal, no.

e) *que som persones, que a part, actuem dependent de la nostra educació, les nostres vivències, el fet de ser policies, a part el fet de ser professionals.*

f) ho penses, perquè ho penses... (RPMN, DEP, p. 22)

En los discursos registrados en los grupos de discusión se constata que, desde la perspectiva policial, la (des)confianza depende de diversas variables, entre las cuales “la persona”.

a) yo creo que *depende mucho de las circunstancias, del servicio, de donde estés, del sitio donde estás... y de la persona, claro.* [de fondo, de si es más o menos activa].

c) bueno, no, puedes ser activa o pasiva también.

d) cuantos compañeros hemos tenido todos que se suben en el vehículo y hasta que no te llamen, no hacen nada... a montones, y eso va en la persona, para mí no es excusa que tengas más gente o menos gente, yo hace... yo llevo dos turnos trabajados en Fura, solo, y he estado en *escamot*, y trabajo de acción policial, un montón, *yo creo que eso va en la persona, igual que el desconfiar o no desconfiar...* (RPMN, PAT, p. 11).

En los discursos analizados, destaca el hecho de que los policías consideran que es necesario no hacer una explicación simplista del comportamiento policial. Implícitamente, se reclama que no se intente explicar la (des)confianza de esta manera. En este sentido, en la policía,

el establecimiento de los niveles de confianza en la ciudadanía depende de variables, como se ha dicho, diversas.

En las intervenciones siguientes, de patrulleros metropolitanos, éstos se refieren a jóvenes, a su comportamiento, y a la manera en que, con el paso de los años, éste se va “atemperando”. En este proceso, “influye el entorno, dónde te crías”. Aunque están hablando del comportamiento de la ciudadanía en general, c) acaba hablando de los policías.

d) es lo que tiene el entorno, pero que criminológicamente no puedes ir a buscar que todos los que viven en el barrio de (...) son criminales, *influye eso, influye la persona, influye al colegio donde vas, las personas con las que te juntas, la educación que te dan, la alimentación... hay personas que les influye más la amistad, ¿vale?*, y si te juntas con malas personas vas a ser un ... vas a ser malo, o hay gente que se junta con malas personas, como yo me juntaba cuando era pequeño, yo me junté con gente que era mala, y dije, uy, esto no me conviene, y me fui pues... me influyó más el deporte y tiré más para el deporte, todo depende, hay toda una serie de factores que influyen de una manera o de otra.

c) *Todo influye*, yo creo que la educación..., pero también es importante saber que si vamos rompiendo rutinas con nosotros mismos, *todos esos factores influyen y no influyen, tienen una relatividad de influencia, y somos personas* y un día te pueden haber llamado de corazón y decirte, oye, te clavo una factura de 200 euros y tú ese día estarás cabreado y das un mal servicio porque ese día no has podido gestionarlo, no has podido recolocarte... es que hay un punto emocional que es inevitable, por eso la vida es una ola, y a veces, sí, te caes de la tabla, pues bueno, te levantas y sigues como puedes (RPMN, PAT, p.39).

Así pues, una vez se han expuesto los resultados de las imágenes que los policías tienen de sí mismos y de la ciudadanía a propósito de la (des)confianza (capítulo 6), y de la manera en que esta (des)confianza se proyecta o se expresa en relación con la estructura social (capítulo 7), en los tres apartados de este capítulo se van a presentar los elementos que pueden identificarse en el discurso policial sobre la explicación y la modulación de la (des)confianza en la ciudadanía.

7.1 Factores individuales

En los todos grupos discusión, la existencia de factores individuales en la explicación de los niveles de (des)confianza que los policías establecen en las interacciones con la ciudadanía es una constante. Las intervenciones policiales no dependen únicamente de las situaciones, como los agentes mantienen de manera consistente. Cada policía interviene de una manera

diferente, particular, que está en función factores individuales, de sus habilidades personales. Se trata de la persona, más que del policía. Según c), un *mosso* del Pirineo que trabaja habitualmente en dependencias policiales, la condición de policía, en realidad, no influye.

c) Hi ha companys que, potser, en la mateixa situació que un altre company, portaran l'actuació d'una manera... aquí hi ha companys que entren i te la *lien*, parlant malament, i companys que entren i... no sé qué ha pasado, pero estaba "brotao" perdido y le acaba dando la mano, adiós señora, no? *Ja depèn de la persona, no ja com a policia, sinó de la persona directament.*

Conductor: Pero ¿entrenáis estas habilidades?

b) sí [Risas].

d) és la implicació, la implicació és personal i no li pots demanar algú més implicació de la que té, i algú que té unes habilitats que són... que dius, com s'ho ha fet? (RPPO, DEP, p. 29).

Aunque en el discurso policial se identifican ciertas predisposiciones, como las de género, la (des)confianza se explica también en base a otros elementos de carácter individual que no dependen del hecho de ser policía.

a) sí, però que jo, personalment, dic que sí, *potser que la dona policia policialment està més predisposada i té més d'allò, però que m'he trobat amb el sentit contrari també, m'entens?* que el que pensava jo que en una actuació tindria més sensibilitat vers dos agents femenins amb una persona detinguda i m'ha demostrat que no, en aquella actuació, eh?, no vol dir en que tot és.

d) bé, perquè en aquí també entrem en el que parlàvem fa un moment, la sensibilitat, l'empatia que pot mostrar el company vers aquell tema i *aquí no tothom és igual, no, hi ha uns paràmetres però el plus personal de cadascú es nota, no?* [silenci llarg] (RPPO, PAT, p. 22-23).

Aunque, como veremos más adelante, el servicio de adscripción, el tipo de trabajo policial que se hace, es otro elemento que estructura el discurso sobre la (des)confianza policial cuando de lo que se trata es de explicarla y de explicar su modulación, las variables individuales toman en dicho discurso un lugar preminente.

a) *da igual*, hay compañeros que pueden estar en Fura, en Investigación, en Proximidad, o USC... si la persona es de trabajar y de ser de una manera y de trabajar como policía, lo hará...

c) yo digo una cosa, *quié se ha cargado a los terroristas [de Cambrils] ha sido Proxi*, que os quede claro, ni GDU, ni reacción ni nada [risas]. Es esto: saber moverte con todo lo que tengas delante, en cada momento.

a) yo me refiero que *va con la persona de policía, tú, según tu personalidad, te cargarás a la espalda...*, *según como tú seas harás un trabajo quirúrgico o cuando lleves muchos años de experiencia verás, tendrás una visión más amplia y dirás, mira, pues yo voy a ahora, dada la situación que tenemos ahora en este Cuerpo, yo voy a hacer este trabajo, si me toca...* tengo que estar en el Toga dos horas⁹⁸, allí plantado, delante del juzgado, pues hay quien saldrá de allí y dirá, joder, estoy hasta las narices y no... y paso de ver eso que estoy viendo ahora, y habrá otro compañero que diga, pues no, he salido aquí y tengo ganas de... eso que he visto...

e) eso va con la persona, porque viniendo hacia aquí porque el cabo me ha frenado, pero... no hubiésemos ni llegado porque hemos visto un individuo habitual del robo con fuerza... y eso va con la persona (RPMN, PAT, p. 28).

(...)

a) lo que quiero decir es que, *según la persona, establecerá...* pero establecerá una relación de confianza o desconfianza ya estés de paisano... lo que decías, porque nosotros tenemos más cercanía, pero no, *según la persona y según el policía establecerá esta confianza o desconfianza según como tú seas, no donde estés, quiero decir* (RPMN, PAT, p. 28).

Veamos, a continuación, qué factores individuales aparecen como más relevantes en la explicación de la (des)confianza en los discursos registrados.

7.1.1 La antigüedad en el ejercicio profesional.

Sin duda, la antigüedad es el factor que con más asiduidad aparece en el discurso policial cuando de lo que se trata es de explicar la desconfianza en la ciudadanía.

b) jo també diria *que potser quan comences ets una persona més confiada, quan comences el servei, quan comences la professió, però amb els anys, i amb tot el que et vas trobant...* *l'experiència fa... et fa ser desconfiat*, et vas.... a mesura que van passant els anys vas sent més desconfiat. Això no vol dir que no escoltis a la gent. La nostra feina és escoltar les persones i intentar treure conclusions i esclarir les coses, des del meu punt de vista (RPPO, PAT, p. 1).

En las narrativas policiales, la antigüedad es sinónimo de experiencia, de trabajo en la calle. Como vimos en el capítulo 6, cuando analizamos el discurso policial en relación con la definición de la desconfianza, en el momento de explicarla, los *mossos* basan las capacidades profesionales y, más concretamente, la capacidad de análisis y de anticipación en las

⁹⁸ El servicio Toga es un servicio de vigilancia estática en edificios y otros intereses de la Judicatura. Se puso en marcha después de la sentencia del Tribunal Supremo a los líderes del proceso independentistas catalán, cuando los juzgados y otros intereses de la Judicatura, como el domicilio particular de algún juez, fueron objeto de pintadas, lanzamiento de objetos y otros ataques. En las actuales circunstancias, se trata de un servicio “de plantón”, ciertamente tedioso, poco atractivo para los policías, especialmente cuando, debido a ciertas amenazas, se ordena una vigilancia permanente, durante todo un turno de trabajo.

intervenciones en la experiencia profesional. Desde este punto de vista, la experiencia es clave para hacer frente a las “sorpresas” que, como se destaca en el discurso, siempre acechan.

b) yo creo que la Informacion, la palabra y el bolígrafo son las eines que...[no entiendo] y poder anticiparlas, *que puguís anticipar i puguís analitzar bé l'actuació. Que et pot sorprendre, sí, cada actuació et pot sorprendre, però l'experiència també t'ha de servir perquè no et sorprengui,... però et pot sorprendre, clar.*

c) a vegades, fins i tot tu mateix, dius hòstia es que..., puges o baixes l'actuació tu mateix.

a) *l'experiència d'estar a carrer, el dia a dia.*

b) *el dia a dia.*

a) *estar al carrer cada dia dona molta experiència.* (RPPO, PAT, 18-19).

(...)

a) *en función de lo que ves, de lo que te dicen, y bueno, de tu experiencia...* (RPPO, PAT, p. 28).

Según los *mosso*s, la experiencia los “deforma”, de lo que cabe colegir que la experiencia induce en ellos un “defecto profesional”. La experiencia los hace desconfiados incluso cuando no están de servicio. En este sentido, en tanto que es resultado de la deformación, la desconfianza se perfila como un resultado no deseado del ejercicio profesional.

b) Però això ens passa, per exemple jo, eh?, *deu ser defecte professional*, cadascú té el seu servei, com a Trànsit, doncs jo vaig conduint amb la meva família i em vaig fixant en les matrícules... És a dir em quedo amb totes les matrícules [risas...] No, no, és veritat, i quan jo vinc de casa a la feina, estic més pendent del que fan els altres, *perquè sé el que passa* amb despistes que em poden... és una cosa que ja ho tenim assumit de dir, ostres, compte amb aquell, que va despistat i va amb el mòbil i... *però ja, a la feina, per descomptat*, però a coses particulars estem pendent de... *bé, perquè sabem el que hi ha (...)* (RPPO, DEP, p. 6).

Ganar experiencia es ganar “recursos” para evitar las consecuencias más negativas del ejercicio profesional. En este caso, la experiencia permite a los policías saber gestionar la autonomía operacional: con el tiempo, con los años de servicio, el *mosso* aprende que el hecho de que se le ordene hacer algo y de hacerlo de determinada manera, no le obliga a hacerlo en cualquier circunstancia y que incluso puede evitar cumplir la orden.

f) Tot això, i és el que parlava abans de la desconfiança te l'agafes amb els anys, durant sis mesos... de tenir molta desconfiança perquè jo un dia em va enviar el cap d'UI [Unidad de Investigación] d'una ABP que ara no està aquí a identificar a un senyor i una vegada identificat, és, ara què... bé, porta-me'l perquè vull saber més... Llavors surt el d'OAC, aquí està el llibre 1/92, me l'has d'omplir. Com? L'altre ja està content i tu, vinga, a escriure... pues mira vaig identificar-lo perquè... *Quan surts novato, te la foten... Però això ho aprens moltes vegades a base de hosties.*

a) *Has de tenir recursos... escolta, t'he dit que facis això, sí, m'has dit que ho faci però no com, el com ets tu, el que ho decideixes, i si després tu dius no ha estat possible, no ha estat possible...* (RPMN, DEP, p. 24-25).

Según los *mossos*, la confianza, confiar o no confiar, te la da la experiencia laboral, los años de experiencia. Por ejemplo, en relación con la atención a las víctimas de violencia de género a la que se hace referencia en el siguiente fragmento, los *mossos* expresan desconfianza respecto de la mujer agredida, respecto de que venga después de la primera atención a presentar denuncia por los hechos que ha sufrido y, o le toman declaración en acta (para que la detención del agresor esté justificada y no tengan problemas) o la llevan al hospital, esperan a que la atiendan y, al final, se la llevan a comisaría, para asegurarse de que acaba declarando. En realidad, el policía desconfía...

a) lo que decíamos antes del acta de la violencia de género, *también la confianza te la da la experiencia, los años de experiencia te dicen que muchas veces te ha pasado...* que la víctima no viene a denunciar, y cuando ves que una víctima tiene miedo, que no sabes... es que no le coges el acta, es que te la metes en el coche y la llevas al médico (RPMN, PAT, p. 20).

Desde la experiencia que dan los años –aunque lo diga un policía que no tenga tanta—, los policías tienen la sensación de que su profesión, en lo que tiene que ver con la interacción con la ciudadanía, ha cambiado notablemente últimamente, en el sentido de que ahora tienen que dar “muchas explicaciones” en sus intervenciones. Ahora –dicen— hay que hablarles a los muchachos de 15 años de usted, es decir hay que adoptar “precauciones discursivas”, fórmulas de distancia, cuando te relacionas con las personas, con las personas jóvenes, con las que, en principio, dan a entender que no debería ser necesario. Al menos antes no era necesario.

Conductor: No poso en dubte la vostra actuació... Jo sí sé que yo, cuando la policía ha tratado conmigo, ha variado muchísimo de cuando tenía el pelo largo a ahora, y a lo mejor me lo he inventado yo todo...

f) i *quan vostè tenia 18 anys, era una altra època. Això ha anat variant també... No és el mateix quan t'aturava la Policia Nacional als anys 80... Jo t'estic dient que ha canviat...*

C: Cuando daba explicaciones con 18 años, me tenía que esforzar mucho más que ahora, porque mi diversión no valía y ahora que me quedo en casa, sin problemas.

f) ... això el (...) que és... *no es treballava igual fa 20 anys que... que no l'estic dient... jo, a un nen de 15 anys, li parlo de vostè, val, segurament, fa 15 anys, això no passava, o fa 20...* (RPMN, DEP, p. 21).

En esta línea, el policía novato, poco experimentado, está siempre más expuesto y será siempre objetivo preferente para el que quiera hacer daño, por confiado.

d) de fet, aquest no anava pel company que li va tallar al coll, anava a per la companya, però el que passa és que, com no va poder amb la companya per les circumstàncies, per l'autoseguretat, l'autoprotecció, *el primer que va agafar, i va agafar un que... pues de l'Acadèmia, acabat de sortir* (RPMN, DEP, p. 28).

En estos discursos, la desconfianza aparece como un atributo que “se coge” con los años de experiencia. El novato, a base de “hostias”, aprende a evitar situaciones potencialmente perjudiciales para él, incluso dentro de la organización, como cuando se le obliga a hacer trabajos que no le corresponden.

La discusión sobre la (des)confianza policial revela el proceso de profesionalización como un proceso que, al menos a nivel discursivo, está marcado por la violencia. En el ejercicio profesional, los policías “aprenden a base de hostias”. Puede entenderse que aprenden a base de errores, pero, discursivamente, este proceso de aprendizaje, que se desarrolla en base la interacción con la ciudadanía, aparece como problemático.

a) passa que *estem passant d'una experiència de 20 anys, eh, cadascú. Si això [el grup de discussió] ho haguéssim fet 6 mesos després de sortir de l'Acadèmia, pues jo recordo que vaig anar a costa quan vaig sortir, vaig estar 8 mesos allà, surts d'allà que dius... la gent t'ensenya a ser desconfiada també perquè ja ho veus... no sé, poso un exemple, el DNI, no, és que no el tinc o l'he perdut, ja veus que... a base d'hosties t'ensenyen, no?, clar, la primera vegada te la foten per aquí o per allà i dius, hòstia, i quan ha marxat dius, hòstia, m'ha enganyat, [de fondo: te'l creus, te'l creus,... [risas] m'ha enganyat, tenia el DNI a la butxaca, el tio no me l'ha volgut donar i... ha passat de mi i ha passat per sobre, això ens ha passat, però a qualsevol professió, eh?, de policia i del que sigui, el primer any vas allà, clar, ara, tu mires a la persona i en un 90% de casos ja veus si t'enganya o no t'enganya, i dius no, és que al final no te'l vull donar el DNI, doncs bé, hauràs d'actuar d'una altra manera, però aquí t'ensenyen a ser més o menys desconfiat, a base de*

tortes, doncs tu et vas adaptant per resoldre aquell problema, ¿eh?, no per... per resoldre el problema que tens... (RPPO, DEP, p. 7).

No obstante, hay que destacar que, esta visión de la experiencia como factor que determina la desconfianza policial en la ciudadanía, no es una visión monolítica. En algún caso, en el discurso policial la desconfianza policial aparece relacionada con la falta de experiencia. Desde esta perspectiva, los policías con menos experiencia, los novatos, son desconfiados porque no disponen de la experiencia profesional que confiere más capacidad o herramientas de “análisis” para encarar las situaciones con más “calma”.

c) bueno, ya no se trata de confiar o no confiar, se trata de escuchar, que te explique el problema, observar...

e) claro, porque yo me he dado cuenta de que, a mí, al principio, cuando no tienes experiencia, y no es que ahora sea un “megapolicía”, pero siempre, *al principio, que no tienes experiencia, desconfías*, y vas a temas de violencia de género y lo primero que hacías era detener al tío ya directamente y luego te dabas cuenta de que, de que te estaban engañando...

c) ya, pero igual esto ya no es desconfianza, *eso igual te lo da la experiencia, seguramente, ahora... (e, analizas) escucha más las partes, pienso, al menos en el tiempo que llevo yo, antes, al principio, si hablamos de confianza y de desconfianza, antes desconfiaba más que ahora, seguramente, a mí, la experiencia, los años que llevo, es esto, ¿no?, el analizar mucho más la situación, con más calma, con más...* (RPMN, PAT, p. 3).

En suma, la experiencia profesional aparece como un factor clave en la explicación de la (des)confianza policial. De las narrativas analizadas se desprende que los años de servicio — particularmente años de servicio en la calle—, llevan a los policías a desconfiar de la ciudadanía. Discursivamente, esta desconfianza se basa en experiencias negativas de intervenciones con personas que los ponen en problemas por motivos diferentes y les obligan a adoptar precauciones para evitar las consecuencias adversas que prevén en esos contactos. Dicho esto, llama la atención el hecho de que la falta de experiencia en los policías con menos años de antigüedad se relacione también con la desconfianza, por la falta de recursos para afrontar y resolver las intervenciones que deben llevar a cabo, lo que lleva a pensar que, en realidad, en el discurso policial, la desconfianza *desborda* la mera asociación a la experiencia del trato con la ciudadanía, que forma parte esencial de la visión policial del mundo.

Y junto a la experiencia, en la explicación de las intervenciones y los niveles de (des)confianza que los policías establecen en sus interacciones con la ciudadanía, en el discurso policial ha aparecido otro factor especialmente significativo, el de la formación.

7.1.2 La formación y el trabajo en la calle.

Desde la perspectiva policial, el valor de los estudios es relativo a la hora de explicar la efectividad de un agente sobre el terreno. Depende, más bien, de un conjunto de rasgos, de actitudes, aptitudes y habilidades que es particular en cada agente y cuya posesión o desarrollo está desvinculada de la formación reglada.

c) pots tenir el títol més alt, per molt cum laude que tinguis, si després no saps aplicar-lo, que al carrer i una senyora que està tranquil·la acaba “embrotada” pel terra, vull dir l'habilitat de poder-li explicar a algú allò que tu saps i explicar-li de manera que s'entengui, que... anava a dir des del carinyo, però tampoc cal des del carinyo, perquè, de vegades, una cosa explicada que l'entengui, vostè ho ha entès?, sí, doncs, jo que sé, l'has ficat la multa, però l'estàs explicant que si vol fer un recurs, el vol fer, per tant...

a) i les conseqüències de conduir begut, i tot això, és que al final, arriba un moment...

c) és una mica, que quan ajuntes tot això és quan pots aconseguir que quan entres en una actuació no se't desmadri tot.

a) nosaltres tenim gent a Trànsit que aplica el reglament a rajatabla, o sigui la línia és aquesta i la línia és aquesta, i no s'està equivocant, però clar, el feedback...

b) però acaba...

a) això és la mà esquerra que té cadascú, això és complicat, el caràcter, l'habilitat, l'actitud... aquí podíem parlar... cada persona és un mundo... (d, totalment) (RPPO, DEP, p. 30).

En definitiva, para el desarrollo del ejercicio profesional, el conocimiento que interesa, el que se valora en el colectivo no es que confieren los estudios académicos sino el que procede de la propia experiencia profesional.

7.2 Factores ocupacionales y organizacionales

Por otro lado, hay un segundo grupo de factores que pueden identificarse en el discurso policial sobre la (des)confianza policial hacia a ciudadanía. De acuerdo con los discursos analizados, el trabajo que se hace, es decir, el servicio de adscripción, es el elemento más relevante en este conjunto en el que también aparecen aspectos relacionados con el clima laboral y, en particular, la relación con los superiores.

7.2.1 El servicio de adscripción.

Según los *mossos*, no todos los policías son igual de desconfiados. Los que se dedican al tráfico, por ejemplo, ven actitudes más desconfiadas en sus compañeros de seguridad ciudadana, porque ellos, los de Tráfico, se dedican a “comprobar” documentación, es decir a determinar si los conductores circulan con la documentación preceptiva.

c) jo crec que a *Transit sí que som més... no és com ells, Seguretat Ciutadana, que desconfies de tot, però a Transit no es que confiis o no desconfiis. Si té el seguro ho veus. Si té una targeta de transport la veus, o sigui que... sí que som més confiats a Trànsit* (RPPO, PAT, p. 1).

(...)

b) yo también *creo que depende mucho de donde estás* y también creo que es muy importante en un colectivo como el nuestro, que somos gente de muy diferentes maneras de ser, hay gente más confiada, hay gente menos confiada, hay compañeros que se fían de todo y hay compañeros que desconfían de todo el mundo, y *a veces depende de dónde de estás, de, como dice el compañero, del servicio donde vas..., es relativo* (RPMN, PAT, p. 1-2).

En las discusiones registradas, cuando aparece la cuestión de la explicación del nivel de confianza que los policías establecen en sus interacciones con la ciudadanía, emerge la idea según la cual hay contextos o situaciones en las que los policías aseguran que deben ir desconfiando y que dichas situaciones están en función del lugar de trabajo que se ocupa, de “lo que buscas mientras trabajas”.

b) yo creo que *nuestro trabajo es desconfiar*. Creo que... [risas].

a) a veces, depende, si tú vas a un robo y si estas tratando con delincuentes, sí, pero si luego si vas a otro servicio, a una charla en un colegio o a otro tipo de... [risas...].

c) depende de la circunstancia. En Sant Quirze del Vallès, que están pegando palos, pararía antes un BMW que un coche tuneado. ¿Por qué? Porque yo lo que estoy buscando en Sant Quirze son coches de alta gama que han robado en Sant Cugat, aquí, allí, y luego lo dedican para *petar* una Orange o todo eso. En cambio, yo me voy a la Zona Hermética y mi objetivo, ¿cuál es?, ¿pillar robos con fuerza? No, pillar droga, quién va a llevar droga, ¿el del BMW?, es posible que lleve un kilo de *coca*, pero lo normal es que pille al tuneado con marihuana o con cocaína. *Es que depende de las circunstancias y del sitio donde esté.*

a) *es siempre lo que hablamos, depende de la circunstancia y depende del momento.* (RPMN, PAT, p. 24).

7.2.1.1 *El trabajo en la calle.*

En el transcurso de todas las discusiones, el trabajo en la calle aparece como el “verdadero” trabajo policial, el que alimenta los relatos que los “verdaderos policías” explican a otros. En los discursos analizados, este trabajo siempre se asocia con la desconfianza.

En el discurso policial, el trabajo de oficinas aparece claramente como trabajo no policial, aunque a aquellas formas de trabajo en dependencias que impliquen contacto con la ciudadanía se les reconozca cierto valor debido, precisamente, a que suponen contacto con personas. En definitiva, las interacciones con la ciudadanía son el elemento problemático que emerge en la discusión sobre las formas de trabajo policial y los niveles de confianza en la ciudadanía.

Conductor: hi ha molta diferència d'estar al carrer a estar a comissaria?

b) Jo només he estat al carrer.

a) jo he estat a tots dos llocs.

c) molta, clar, tota. *A la comissaria no fas feina policial com aquell que diu, és feina burocràtica, papers i... al carrer es tracta amb la gent.*

d) bé, segons quina oficina.

c) *és feina de policia, el carrer, l'oficina és feina d'oficina. Es barallar-te tot el dia, però no és feina policial.*

a) *que això no vol dir que la feina que fan els companys que estan... però també estan cara al públic, cara a la persona. Hi ha diferents oficines, la científica també. No totes les oficines són iguals* (RPPO, PAT, p. 19).

(...)

c) Tothom ha passat pel carrer, més o menys ha passat pel carrer.

b) *i quan parles... quan ens jubilem i expliquem les nostres històries als nens, explicarem històries del carrer. No explicaràs històries de l'oficina. Més d'un se'n penedirà.*

a) De tota manera jo tinc una idea de dir... cada lloc requereix... no tothom serveix per estar a segons quin lloc.

c) Joestic amb tu. (RPPO, PAT, p. 20).

Para los policías que patrullan, la experiencia “que vale” es la que se adquiere con el trabajo en la calle. Desde este punto de vista, los años de trabajo de oficina no dan al *mosso* “el punto” que da el trabajo en la calle: escuchar, analizar... es decir, desconfiar, para luego confiar.

d) es posible también, eso que estás hablando *del tema de la experiencia que tengamos, no ya... que tengamos muchos años, porque puedes estar muchos años trabajando en una oficina y no... no sales a la calle, la experiencia que tienes en la calle te da un punto más de... de lo que él dice, analizas, desconfías y luego al final confías, ¿no? Y...* (RPMN, PAT, p. 7).

7.2.1.2 Seguridad Ciudadana. Patrullar en las calles.

El trabajo de Seguridad Ciudadana es el trabajo de los patrulleros, el trabajo en la calle. Para entender esta forma de trabajo policial y, más ampliamente, el mundo policial, el peligro es un elemento que articula el discurso incluso de los que trabajan en dependencias, como d), que, como otros compañeros, se refiere a la desconfianza como una actitud necesaria para salvarse él y sus compañeros, no para salvar a cualquier otro.

d) ... *L'àmbit de seguretat ciutadana, com bé ha dit el company, l'objectiu és arribar a casa; per tant, has de desconfiar, has de valorar una persona que tens al davant, no l'has de demostrar la desconfiança però l'has de tenir sempre... por el rabillo del ojo, no l'has de perdre de vista i a veure què fa, perquè en un moment donat porta qualsevol substància i la llença, o porta qualsevol arma i t'ataca... jo em recordo un cas que jo vaig estar a l'entrada quan un company, jo estava a (...), sis mesos que vaig estar allà i li van tallar el coll a un company, 14 punts li van fer, li va anar de 5 mil·límetres que li tallessin l'aorta i l'anés la vida, pues resulta que aquell tio, el mateix escamot va picar una minuta feia una setmana on deia el pròxim paisa que me pare, le corto el cuello... gràcies a això va passar de temptativa d'homicidi a temptativa d'assassinat, gràcies a aquesta minuta .Vull dir que la desconfiança, en seguretat ciutadana, és per garantir la pròpia seguretat i la del company ...* (RPMN, DEP, p. 6-7).

En el discurso policial, las formas de trabajo específicamente centradas en la prevención de la delincuencia —el patrullaje en las calles, de uniforme o de paisano— se asocian con mayores niveles de desconfianza. Como se acaba de ver, los policías que trabajan en dependencias entienden que su trabajo es “diferente” al de los compañeros que trabajan en la calle, “en ilícitos penales”, porque estos van “con otra precaución”, con un nivel de precaución “normal en policías”.

a) *Però això deia que primer han de confiar en tu perquè tu puguis confiar en ells. La cosa és diferent, teniu una sèrie de clients que en el transcurs del temps poden ser bons coneguts, els feu un seguiment i tal, i allà teniu una informació que li doneu una veracitat o no en base al coneixement que tingueu d'aquella persona.*

b) Bé, però a Proximitat també és igual. El dia a dia, per exemple... *si pensem només en il·lícits penals, doncs, potser que, a les hores, anem amb una altra precaució. És normal, per alguna cosa som policies, però en el dia a dia, és que la nostra tasca ... la gran majoria és assistencial, o relacional. Proximitat? USC, val, van més a l'actuació, però també s'han de relacionar amb jutjats, vigilants, comerços (RPMN, DEP, p. 2-3).*

En los discursos analizados destacan las referencias a la complejidad del trabajo en unidades de Seguridad Ciudadana y a la mayor exposición a los riesgos, entre ellos a los que representan las equivocaciones. Este es un trabajo “más abierto”, es decir, un trabajo en el que el policía tiene que hacer frente a todo tipo de incidentes, tiene que intervenir con todo tipo de personas y puede resolver estas intervenciones de maneras diversas. En este sentido, desde la perspectiva policial, es un trabajo más difícil, el cual, en consecuencia, expone más al policía, por lo que le obliga a ir con más cuidado, a tomar más precauciones.

a) *Parlo del nostre cas, eh?, al ser tan especialitzats, la nostra tasca, el marge d'error és mínim, si fos una cosa més oberta com Seguretat Ciutadana, doncs pot haver més marge d'actuació, ostres, mira, aquest el detinc, no el detinc, dubtes, clar, depèn del servei, dubtes... clar, nosaltres, Trànsit, on estem, és tan especialitzat que el 90% de casos els tenim... és molt difícil equivocar-se, ja anem a... ara, un altre servei de Seguretat Ciutadana, que hi ha moltes més serveis, és molt fàcil poder-se equivocar, és normal... batalles, detencions, violència domèstica, dubtes..., ostres, aquest s'ha de detenir, no s'ha de detenir... (RPPO, DEP, p. 19).*

Entre los patrulleros, los que trabajan habitualmente de paisano encuadrados en los Grupos de Delincuencia Urbana (GDU) de las unidades de Seguridad Ciudadana (también conocidos como FURA), se reivindican a sí mismos distinguiéndose de sus compañeros de uniforme y, especialmente, de los que están encuadrados en grupos de Proximidad. Su experiencia,

dicen, los llevan a “ir un paso por delante” en sus intervenciones, a neutralizar los peligros con los que habitualmente trabajan. Es decir, hacen una proyección futura sobre el comportamiento de alguien; de alguna manera, es atrapar ese futuro para no tener que confiar.

a) yo creo que, *dada una experiencia, analizas mucho más rápido a una persona... tienes una percepción mucho más rápida de la situación, de la persona que tienes delante*, pero yo, que estoy *en el Fura*, intentas ir un paso por delante porque normalmente las *situaciones que te encuentras no es... ayudar a alguien o... no son servicios de mediación ni de asistencia* (RPMN, PAT, p. 3).

En su trabajo, los agentes FURA se ven obligados a tener un trato diferente con las personas con las que intervienen, “hablan” con ellas, a diferencia de los patrulleros uniformados, que se dedican a la “reacción”, por lo que “van a saco”.

No obstante, este trato distintivo que los *mossos* integrados en estos grupos FURA mantienen con la ciudadanía está totalmente condicionado por la peligrosidad percibida en sus “objetos” habituales: son delincuentes, son peligrosos.

d) *y vamos un poco más allá, vamos un poco más allá para obtener información que nos va a servir para nuestro trabajo. A mí no me sirve de nada llegar a una persona y a la primera de cambio... lo que decía antes de los recursos... es decir, no utilizar desde el recurso 0, 1, 2, 3 hasta llegar a 5, que es cuando tienes que matar a una persona, pero siempre empezar por el recurso 1, hablar con la persona... pero siempre manteniendo unas distancias, somos policías... estamos interactuando con personas que posiblemente hayan cometido un ilícito penal, ya no hablamos de la asistencial, o no hablamos de que vamos a una asistencial y nos podemos encontrar con una persona que nos sale con un cuchillo, con una abuela que nos sale con un cuchillo*, estamos hablando de una persona que ha cometido un ilícito penal o presuntamente ha cometido un ilícito penal y lo que nos interesa es darle un margen de confianza pero con una distancia, ¿vale?, para saber y obtener la información que queremos...

c) pero es lo que dice el Xavi, *nosotros de alguna manera... reacción va a saco, reacción va a saco...* (RPMN, PAT, p. 10).

La relación con la ciudadanía —léase con este sector de la ciudadanía definido por los policías en términos de peligrosidad— está expresada en términos de “implicación”. Los patrulleros que trabajan de paisano, en los grupos FURA, se autoperciben como más “implicados” que sus compañeros de uniforme, de los que dicen que hacen un “trabajo quirúrgico” que no entran en los asuntos en los que intervienen: se limitan a “hacer lo justo”, a atender

requerimientos y a aplicar protocolos, manteniendo distancia con las situaciones con las que se encuentran. No “hablan” con las personas con las que intervienen.

e) una cosa... *yo he estado intentado estar un poquito fuera y te das mucha cuenta de que hay tres versiones y las puedes acoplar al sitio en el que trabajamos* (claro, claro) Aquí, digamos, está la gente que trabaja de Fura que sería..., a mí siempre me ha gustado decir que es el paso entre Investigación y Seguridad Ciudadana, y a ellos les interesa... una cierta investigación, no... esa conversación para decir voy a sacar de *aquí porque a lo mejor... bueno me olvido un poquito de esto pero voy a conseguir algo más... Luego, si tienes seguridad ciudadana, eso, a mí no me interesa para nada* (risas) *yo vengo, reacciono, ¿que te he visto con las herramientas...? (b, ¡¡¡pero si yo soy muy preguntona!!!) Haces muchas preguntas, sí, pero a ti lo que te interesa, al fin y al cabo, es que estas dos patrullas en la calle lo tengan todo atado y te tengo que trincar, te trinco y fuera, o sea, acabas siendo un poco un cirujano.* Y luego tienes la parte un poquito más aquí, que el trabajo que están haciendo sí que tienen que dar ese pago que están diciendo, ese pago por adelantado y luego a ver lo que me da, porque si no la gente no interactuaría contigo, tú vas a un colegio a hablar con el director y como no le des un poquito de margen para que él te empiece a conocer, empiece a confiar, te empiece a decir es que tengo *un par de niños o un par de niñas que me fallan por aquí o que estoy viendo que salen del colegio y no vuelven, no quieren... pero todo esto te lo tienes que ganar por un tiempo y sí que tienes que dar ese cheque un poquito en blanco durante una temporada para poder recibir, entonces sí que aquí hay la visión de tres estamentos* (RPMN, PAT, p. 9).

(...)

d) a la que te involucras con los casos... *no es lo mismo, como dices, el trabajo de cirujano que, por ejemplo, soy un cap de torn, o una persona como... yo, que llevamos un grupo y estamos mucho más involucrados, o un tema de violencia de género, que estás todo el día con el problema, que estás pin, pam, pin, pam, que tienes que ir a comunicar una muerte... un día tienes que ir a comunicar una muerte, otro día te viene una señora y te explica que le está pegando el marido y como tú le das confianza, la mujer te va explicando, te va explicando...Luego vas a otra, luego vas un incendio en el que se ha quemado la casa y al final llega un momento... porque cuando tú haces un trabajo quirúrgico, llegas, te vas y punto, pero cuando estás trabajando en una unidad o en un grupo que está mucho más cercano a, a, a la gente, que tratas con el malo, que intercalas con el malo, que te lo encuentras por la calle y te saluda el malo, yo, yo, me fui de dónde vivo porque iba al Mercadona de al lado de casa y los malos se daban codazos porque... mira, mira, está ahí el de la secreta y, al final, llega un momento que dices, oye, claro, y la unidad en la que estamos nosotros, los grupos en los que estamos nosotros, pues el problema que tienen es éste, que te lo llevas todo...* (RPMN, PAT, p. 27).

Y si la diferenciación respecto de los patrulleros uniformados es la que se acaba de señalar, los *mossos* del FURA también se definen en relación con sus compañeros de Proximidad a propósito, precisamente, de la relación con la ciudadanía. Los FURA reconocen en sus compañeros de Proximidad perfiles orientados al contacto con la ciudadanía. En este sentido, discursivamente, los *mossos* integrados en unidades de Proximidad son distintos, son más

de “irse a masías”⁹⁹, de llevar a cabo labores asistenciales, a diferencia de los patrulleros de Seguridad Ciudadana, los que forman parte de los grupos orientados a la prevención de la delincuencia urbana, que se caracterizan, en los discursos analizados, por estar cerca de “los malos”, de las personas que, como se ha señalado, se conciben y se perciben como una amenaza.

En su autodefinición, los patrulleros de paisano se conciben como “policías de verdad”, que no necesitan de la vinculación con el otro que hay en el trabajo de Proximidad, porque, desde este punto de vista, “los malos” no son personas que lo merezcan.

En el siguiente fragmento de la discusión entre patrulleros metropolitanos, nótese la relevante significación que tiene la referencia a la posibilidad de que haya algún policía, algún patrullero, que tenga un perfil compatible con las exigencias del trabajo en un grupo de Proximidad. En el discurso policial, esta existencia constituiría, en realidad, una excepción, una persona orientada a la ciudadanía, es decir que confía en la ciudadanía.

*d) sí, pero si estás en un grupo de... (a, tenemos más contacto, sí) tenéis más contacto pues, en teoría, el perfil que puede tener una persona... (e, para eso se hace la selección) el perfil que tú tienes que tener... el perfil de proximidad... yo mañana puedo ser de proximidad perfectamente, eh, cambio el rol y ya está, cambio el rol y me voy más a masías... hago más trabajo de proximidad. ¿De reacción? pues lo mismo, me voy a... yo he estado, y además, tengo allí la circunstancia de que no hay gente, en (...), pues una vez salgo de Proxi, otros días me voy al fútbol, otros días me voy a reacción a hacer de *cap de torn*, es decir yo voy cambiando de rol, pero yo, ahora mismo, soy una persona que *estoy en un grupo Fura, que debe tener un contacto más directo con los malos y... sobre todo con los malos, porque no tenemos asistencial, trabajo asistencial, va...* depende de la persona, pero el perfil de un Fura o uno de Investigación es más cercano al malo, que Proxi es un trabajo más asistencial y más cercano a los ciudadanos, al ciudadano en general, y aquí es un trabajo más quirúrgico, que es lo que dice él ... voy, actúo, aplico protocolos y me voy a mi casa, y me olvido.*

a) Yo estoy de acuerdo, pero que, dentro de esos grupos, *de esos perfiles seguro que hay una persona...*

d) *sí, claro, seguro, no podemos generalizar: ni todos los hombres son malos, ni todas las mujeres son buenas, ni todos los de derechas son malos... (RPMN, PAT, p. 28-29).*

⁹⁹ Con esta expresión, “irse de masías”, los *mosso*s FURA se refieren a una de las funciones que, desde el inicio de la constitución de los grupos de Proximidad, en las primeras fases del despliegue territorial de la PGME en las comarcas de la Cataluña central, mejor caracterizaba el trabajo policial: el contacto con las personas que vivían en masías y núcleos dispersos de población, y el censo de este tipo de viviendas, para saber las circunstancias en las que vivían y poder darles un mejor servicio, un servicio más rápido, en caso de necesidad. Actualmente, en el colectivo, “irse de masías” es sinónimo de trabajo policial cómodo y poco arriesgado, desconectado de los requerimientos urgentes de las salas de mando y, en el imaginario colectivo”, del trabajo policial “de verdad”.

7.2.1.3 Proximidad.

En el discurso policial, hay una conexión entre la proximidad policial y una relación con la ciudadanía que permite a los policías entenderla mejor –escucharla, dejar de lado los prejuicios—. Lo afirma, por ejemplo, un patrullero del Pirineo como b), que apunta, al respecto, una diferencia entre los *Mossos d’Esquadra* y otras policías, y entre los *mossos* que hacen Proximidad y “los del casco”, los *mossos* que se dedican a tareas de Orden Público.

b) home a Girona portem uns 25 anys de desplegament de mossos, no?, mes o menys... i allà son 25 anys de policia de proximitat i això s'ha de notar. Aquí a Lleida portem també més de 20 anys i la tasca en cada comissaria, a part que la seguretat ciutadana tots fem proximitat, tenen serveis específics de proximitat i això s'ha de notar a nivell de mossos. Que marques diferències amb altres cossos, això ja no sé...

(...) *BRIMO*, los del casco van a parte...

a) però el que sí està clar és que *se'ns ha educat des de l'Escola de Policia a que primer escoltem, això sí que és veritat, que escoltem l'altra persona, que escoltem, que deixem de banda els prejudicis, que escoltem i que atenguem el problema que té, i això jo crec...*

b) *menys quan te posen un casc...* [risas] (RPPO, PAT, 16).

En los discursos analizados, el trabajo policial de Proximidad es “asistencia”, ir a masías, hablar con personas... Se trata de una visión reduccionista de esta forma de trabajo policial que la acerca a actitudes más confiadas, a una relación con la ciudadanía caracterizada por una menor tensión, menos adversativa.

El patrullero metropolitano a) llega a afirmar que una prolongada experiencia laboral en Proximidad lleva al policía a confiar en las personas con las que trata habitualmente en su trabajo tanto como en sus compañeros. Implícitamente, justifica la mayor confianza de los policías que trabajan en unidades de Proximidad en la actitud de aquellas personas, “su forma de ser”, que no representa un peligro para ellos. Y es que Proximidad, como apunta d) en este momento de la discusión, “no es lo mismo”.

a) pero yo entiendo que *hay compañeros en proximidad que llevarán 20 años, que yo he visto compañeros que llevan 20 años en proximidad, y la confianza, a lo mejor, igual que la tienen*

con nosotros, la tienen en esas personas, porque son personas que su actitud, por su forma de ser, no van a dejar que a lo mejor... pues voy a hacer un trabajo quirúrgico, no?... no, o sea, son policías...

d) no es lo mismo, *estás hablando lo mismo de proximidad que reacción, que Fura, no esto mismo. Porque proximidad es asistencia, va a una masía, habla con una persona...* (RPMN, PAT, p. 25-26).

En esta misma línea estaría el discurso de policías de Proximidad como c), que trabaja en dependencias policiales, en un Grupo de Atención a la Víctima. Considera que las personas con las que trabaja confían en ella y asegura que ella, “por suerte, trata con lo mejor de la sociedad”, de lo que puede deducirse que su caso es distinto al de sus compañeros que trabajan en la calle, que no tienen tanta suerte y tienen que intervenir con personas que no representan a “lo mejor de la sociedad”, personas en las que, a diferencia de ella, no pueden confiar.

c) *Jo sí que penso que confien en nosaltres o, com a mínim, en mi, perquè si no, no trucarien per explicar-me a la seva vida, tingui resolució policial o no. Tinc el cap així, amb trucades que no tenen res a veure amb un tema policial que, al final, és perquè confien, no sé si amb mi, amb la policia, amb la institució... però a mi m'arriba. Cada dia, cada dia. Vas a un lloc perquè t'ho demanen, perquè ja, de per mi, no poden sortir més coses perquè ja no tinc més hores. Però vine, vine a fer un cafè, vine que t'expliquem... i pot ser una xerrada, pot ser una reunió, què podem fer amb aquest alumne, què podem fer amb això... Per tant jo sí que penso que la ciutadania, per la part que a mi em toca, sí que confia en nosaltres i jo, cap a ells, també, en el sentit que, per sort, tracto amb lo millor de la societat, associacions de veïns, de comerciants, de gent gran, de dones, de...* (RPMN, DEP, p. 4).

En este sentido, en el discurso policial más extendido, cuando se habla de (des)confianza, la Proximidad es un mundo aparte dentro de la policía, en el que sí hay confianza. Cuando un agente de ORC pasa a hacer otros trabajos, reconoce que debe cambiar el “chip”. Entonces, debe guardar la “distancia de seguridad” con las personas con las que interactúa, una distancia que no existe cuando trabaja “en lo suyo”.

c) *Realment, penso que visc en un món diferent dins de l'àmbit de la policia perquè..., i sóc conscient, tinc molt clar que, quan he de sortir a patricular, he de fer un esforç molt fort per recordar-me que estic davant de possibles perills perquè, per exemple, en un detall molt tonto... Jo, cada vegada que vaig a un lloc i em trobo amb una persona que representa una entitat x, del que sigui, en aquest cas, de (...), hola, què tal... dos petons. Per a mi, és el més normal del món, però si surto amb la consciència de que aquell dia vaig a fer de Proxi o no sé quin servei... ai, no, espera, que m'he de recordar de la distància de seguretat, perquè jo no utilitzo cap distància de seguretat, excepte quan em recordo, cada vegada que entro a un centre escolar, de tapar-me la*

pistola, perquè els nens no toquin, però la meua realitat és que en part sí confio, perquè o venen a buscar-me per alguna cosa o a mi m'interessa anar a buscar-los pel que sigui. Llavors, per a mi, en general, sí que hi ha confiança (RPMN, DEP, p. 7-8).

La de Proximidad es una función que, desde la perspectiva policial, representa la “*vessant bona*” del trabajo policial, la que facilita las relaciones con la ciudadanía. De ello puede inferirse que debe haber una “*vessant dolenta*”, un “lado oscuro”, que pone distancia entre la ciudadanía y el trabajo policial. Sería, lógicamente, todo lo que no es Proximidad. Este trabajo, con sus “gestos”, ayuda a “entrar” a los policías en sus interacciones con la ciudadanía, en el desempeño de sus funciones.

d) jo sí que crec que *la ciutadania ens considera una policia pròxima*, eh, vull dir, ho entenc, perquè, a més, jo estic molt amb vosaltres, amb vosaltres i amb la gent al carrer, però crec que hi ha gent que no sap tot el que arriba a haver-hi, un dia que parles i ho expliques, hòstia pues no sabia que fèieu això, ah, que ha vingut... ah, molt bé, no, i tu què fas, però tu no patrullaves? Bé, jo patullo, però ara... és això, els ho explico i, *anda*, mira, pues no ho sabia jo això.

a) *Nosaltres*, fent classes d'educació viària als instituts i... millor que l'apropament a la ciutadania que explicar la realitat als instituts i col·legis... bé, hi ha la publicitat, que és bona, *tenim la vessant bona*... L'accident, nosaltres tenim uns ossos de peluix que donem als nens quan hi ha un accident. Doncs allò, *només amb aquell gest*, canvia, canvia la situació, dels pares, de tothom; un nen que ha tingut un accident i està allà, li dones un oset de peluix, que..., només que es pugui abraçar, *només amb aquest input ja és un... a nosaltres ens ajuda, a poder entrar, a poder ajudar*... bé, es que ja... (RPPO, DEP, 11-12).

No obstante, a pesar de lo señalado, en estos mismos discursos sobre la Proximidad, ese “lado bueno” del trabajo policial, aparece también la necesidad de la desconfianza. En esta línea, desde la perspectiva de los policías, uno no sabe nunca lo que lo que se va a encontrar, es decir el peligro que va a tener que enfrentar. Según los *mossos*, no valen de nada los cálculos y lo que se derive de ellos, siempre hay que desconfiar y adoptar precauciones, aunque se esté trabajando en Proximidad

e) Fa precisament dues setmanes o tres, no sé si saps aquell incident d'un policia local... crec que va ser en Ripollet, bé, va anar a una actuació amb una senyora gran... t'ho han explicat? Que van perquè hi havia fum i... una senyora que tenia problemes psiquiàtrics, també hi havia algun fill major d'edat allà... eh?, El foc, hi havia molt de fum, com que hi havia molt fum, el policia local que veu molt de fum, pues mira, entro dins de la casa i obro les finestres i que marxi el fum; està obrint així i nota un cop aquí al darrere, jolin, li havia fotut amb un ganivet, però amb un ganivet... una ganivetada, clar, es gira i ja anava a per la segona. Menys mal que portava la armilla i aquell forat a l'armilla que es va lliurar al jutjat. *Per això, ja et dic que, en principi, sí*

que és cert que, que bé, que pots anar més predisposat, però que, per la nostra tasca i la nostra feina, no saps el que et pots trobar. El que en principi és una actuació assistencial, que tothom segurament hagués fet el mateix que aquell company, eh?, és anar allà i, si és assistencial, no malpenses que pugui passar alguna cosa (RPMN, DEP, p. 12).

7.2.1.4 El trabajo en dependencias policiales.

Los policías que trabajan en dependencias policiales se perciben a sí mismos como más confiados.

Cuando se plantea la cuestión de si la ciudadanía entiende el trabajo policial, los policías dicen que hay que explicarlo bien, que depende de cómo el policía lleve a cabo sus intervenciones. En el fragmento que sigue, a) se describe, implícitamente, como una persona solícita y confiada; dice sentirse comprendido cuando ha dado explicaciones sobre el trabajo policial, aunque reconoce que no todos los policías son así, “como los que estamos aquí” – que trabajan en dependencias policiales y no en la calle— y reciben la misma comprensión. Los que están “aquí”, en este grupo de discusión, es decir, los que trabajan en dependencias, se perciben a sí mismos, como más confiados que sus compañeros.

c) sempre hi ha gent que... sí, que desconfia molt i... tu, és que és el teu company.

a) sí, la majoria..., i si hem pogut ajudar-lo, l'hem ajudat. Fora de feina, eh?, jo de vegades m'he trobat gent aquí al passeig, ostres que m'ha passat això, ...ei, pues ja t'ho miraré, no pateixis, clar però els que estem aquí som gent així. Trobaràs algú doncs que... doncs, demà a les 9 passa per comissaria que algú t'ho arreglarà, val?, som així...

b) i en un poble més encara, perquè allà està el mosso...

a) però la gent ho entén, ara que, home, si un ha matat a algú...

d) però és la tasca policial o la que desenvolupem nosaltres..., quina era la pregunta? (RPPO, DEP, p. 11).

Aunque se afirme que la desconfianza depende variables individuales, “de la persona”, no deja de reconocerse que la experiencia en la calle obliga a los policías a no creer, porque trabajar en la calle es trabajar con personas “no creíbles” de las que no te puedes fiar. Desde el punto de vista de los patrulleros, las personas que trabajan en oficinas pueden estar “desconectadas” de esta realidad, no saber cómo funcionan las cosas en la calle, no saber

qué hacer en un dispositivo, aspecto este que, como se verá a continuación, prefiere soslayarse en la discusión.

Conductor: ¿Consideráis que los que están en la oficina, por el hecho de no estar en contacto con la gente, tienden a ser más desconfiados o no?

[depende generalizado]

a) *no, depende de la persona.*

b) *depende y si están muy desconectados con la realidad de la calle, hay pocos, te puedes encontrar alguien y cuando... a l'hora de fer un dispositiu bé, és igual, no entrarem ara en això... la majoria de la gent sap realment el que hi ha al carrer i potser hi ha algú que vagi molt despistat, que vagi molt despistat i que es pensi que, bé, vas allà i que t'expliquin això i després m'informes... potser vas allà i potser no trobes a la persona. No? [Rialles] Totalment d'acord amb tu [risas] (RPPO, PAT, p. 24-25).*

(...)

c) *es que es cómo la canción, depende, no hay... no puedes decir no me fío de nadie, no, eso no es, pero claro tú, hablas con una persona, cuando lo estás escuchando, de la forma en que te habla, estás diciendo me la está metiendo “doblá”, según la experiencia que tu hayas tenido... es lo que decimos, una persona que está en la calle todos los días, todos los días, todos los días [golpes en la mesa], y para hoy a fulanito, que sabe que es un “calandracá”, pues ¿cómo te lo vas a creer? Ni aunque sea verdad, te lo crees, pero es que, claro, es lo que dices tú con los alumnos. (RPPO, PAT, p. 26).*

Cuando se habla del trabajo en la calle y de la desconfianza respecto de la ciudadanía, los discursos analizados conciben el trabajo en dependencias policiales como un trabajo “muy diferente”, incluso en el caso de agentes que ocupan estos puestos de trabajo. Cuando se les pregunta por las situaciones que generan desconfianza en los policías, los *mossos* que trabajan en la comisaría aseguran que su trabajo, en relación con el que hacen sus compañeros en la calle, es otro y para ilustrar esta diferencia acuden a la imagen de la gran amenaza, constantemente referida en el discurso policial sobre la desconfianza, la de los atentados terroristas, que justifica toda forma de desconfianza.

a) *clar, si parlem de la tasca d'ara [en dependencias policiales], és molt diferent al que se'ns està demanant.*

b) *per exemple, jo ara ho trasllado als atemptats del 17 d'agost, a Barcelona, que vam sortir a fer controls 12 hores, 12 hores, clar... venia un vehicle, dependent quin tipus de vehicle, depenent quin tipus de persona i, segons com..., no l'apuntaves, però l'arma és que la tenies així, perquè clar... (RPPO, DEP, p. 12-13).*

A pesar de lo señalado hasta ahora sobre el trabajo en dependencias, la desconfianza es, al menos discursivamente, un elemento central en la concepción del trabajo policial. Desde la perspectiva policial, trabajar en oficinas, o en Proximidad o haciendo servicios asistenciales no hace a los agentes más confiados. O no debería. Es lo que prescribe d), un *mosso* de una oficina metropolitana de apoyo al mando, que señala que hacer lo que él hace, trabajar en una oficina, no le hace más confiado, porque, al fin y al cabo, los que trabajan en las oficinas también son policías y los policías desconfían porque siempre están expuestos a peligros.

En el fragmento siguiente, conviene destacar ese “en teoría”, pues resulta bastante significativo. Para d), el *mosso* que habla, su servicio es “90% tranquilo”. Es decir, no es 100% tranquilo, por lo que no deja de ser un servicio expuesto a los peligros que exigen una actitud precavida.

d) Joestic a Suport, jo *en teoria* tracto amb els meus caps, companys, i alguna vegada amb el ciutadà, poc. No fa tant, vaig anar a portar una furgoneta al taller, una cosa tan senzilla com això, i surto de comissaria i a 100 metres, una batalla, eren dos contra dos, dos que eren, diguem, passius, eren dos gitanos en aquest cas, un amb una destrala... que te corto la pierna pollo esa que tienes... i l'altre, amb una barra de ferro, dins d'un cotxe. Cada vegada que l'altre fotia un cop amb la barra, l'altre ficava els peus a dins del cotxe i li fotia al marc de la porta... i bé, però comentes, no? Vull dir que, *tot i que siguis en un àmbit concret on el 90% del servei sigui tranquil, de nivell 1, no quita que ens trobem serveis com ORC de... d'on va ser que no em recordo... (de Santa Coloma), el del tret, correcte, sí, som policies, d'uniforme, sense uniforme, en hores de feina, i sense hores de feina (RPMN, DEP, p. 8).*

7.2.1.5 Género, mujeres y trabajo en dependencias.

Cuando los policías distinguen entre el trabajo en la calle y el trabajo en dependencias refiriéndose al primero como el “verdadero trabajo policial”, aparece el género y, discursivamente, se asocia a las mujeres al trabajo en dependencias policiales.

Desde esta perspectiva, en la policía hay trabajo para hombres y trabajo para mujeres, y hay “cosas” que es mejor que las hagan mujeres: escuchar a otras mujeres, por ejemplo.

Aunque se reconozca que no hay suficientes mujeres en posiciones directivas —lo que implícitamente supone denunciar este hecho y reclamar que debería haber más—, de las mujeres se dice que están en el Complejo Central EGARA, en la sede central de la PGME,

en la que se sitúa la dirección del cuerpo, lejos de las “trincheras” de la calle. En este sentido, están alejadas del “verdadero” trabajo policial.

b) *la majoria de mossos jo crec que poden estar en el carrer...*

c) *jo discrepo en això, jo crec que hi ha coses que han der ser per dones policies i coses per homes policies.*

b) *cuidao, cuidao, cuidao... no generalitzis ja.*

a) *jo estic amb tu, jo crec que hi haurien d'haver més dones a dalt de tot, més dones comissàries.*

c) *no, no, a la oficina, que no surtin de l'oficina. Jo no estic dient això, jo dic que hi ha coses, violència domèstica o... coses d'aquestes que les fa millor una dona, escoltar una altra dona, que un home.*

b) *perquè té una altra sensibilitat, té més sensibilitat.*

c) *no per res més, saps?*

a) *falten dones comandaments. A Trànsit també.*

c) *a Trànsit hi ha dones, i hi ha dones que porten la moto millor que molts homes.*

b) *de tota manera, a partir dels 40 anys, no... ompliu el ventall però veureu (...) que dones ni molt menys, no veurem gaire a la carretera de dones, ni tampoc no veurem gaires patrullant, no sé perquè... suposo que...*

a) *Ves a Egara... a Egara n'hi ha moltes.*

b) *al carrer?*

a) *No, no, Egara són oficines.*

b) *No sé, suposo que és una cosa... (RPPO, PAT, p. 20-21).*

7.2.1.6 *Las especialidades policiales.*

Finalmente, hay que destacar las referencias a las especialidades policiales que aparecen en el discurso policial como formas de trabajo “duras”; a modalidades laborales en las que, desde el punto de vista policial, no hay interacción con la ciudadanía: como las que representan el Àrea de Brigada Móvil (BRIMO), dedicada al orden público, o el Grupo Especial de Intervención (GEI), entre otras. En ellas, según los *mossos*, la confianza en las personas con las que los policías asignados a estos servicios puedan tener contacto es nula.

En los discursos analizados, estos *mossos*, encuadrados en unidades “de más arriba” –léase más próximas al núcleo duro de la cultura profesional— son percibidos como “soldados” que no tienen interacción alguna con nadie, salvo con sus mandos. En este sentido, la confianza en la ciudadanía estaría en función de la interacción con ella y la desconfianza, como se verá, es proporcional al grado de cohesión interna. Estos grupos son, según los patrulleros metropolitanos, una “piña” en la que no hay espacios para nadie que no forme parte de ella y mucho menos para la ciudadanía. En sus propias palabras, “ahí no entra ni...”.

f) yo lo que quería decir es que luego damos un paso más, vale, *vamos a que la desconfianza total es parte del juego, Brigada Móvil*, yo he estado 3 años allí, y había estado antes en la...

d) *¿Brigada Móvil? Desconfianza total. La BRIMO es un ejército. No hay interacción con nadie. Brigada móvil, a mi entender, porque tengo muchos compañeros que han estado ahí, igual que el GEI, igual que ARRO, son gente que son soldados, y ahí no hay... no hay interacción con el... ahí el único que interactuar es el jefe.*

(...)

d) ellos no analizan, ellos no analizan, ellos no interactúan, el único que interactuar es el jefe para decirles, señores, vamos a cargar...

c) pero es una confianza cero, ¿hacia quién? hacia el ciudadano. *Hacia el jefe y entre ellos, es absoluta, porque van a todas, son una piña y ahí no entra ni...*

f) Por eso lo digo, porque si estábamos haciendo el análisis de toda la policía, hay esto, y luego *las unidades de más arriba que ya no sean sólo de intervención. Tienes toda... investigación, información...* todo esto es desconfianza total y absoluta, y analistas ya no te digo, si tan siquiera tienen interacción con las personas, están viendo datos.

(...)

f) *es desconfianza total*, tú pregunta a cualquiera que hayamos estado allí y no, no.... *es la desconfianza es total y absoluta* (RPMN, PAT, p. 29-30).

En definitiva, vemos que, en los discursos analizados, las diferentes formas de trabajo policial se asocian a distintos niveles de confianza en la ciudadanía y que el “verdadero” trabajo policial es el trabajo policial en la calle, centrado en la prevención y la persecución de la delincuencia, un trabajo en el que la desconfianza es, desde la perspectiva policial necesaria dada la continua exposición de los agentes, de los patrulleros, a los peligros que entrañan las interacciones con la ciudadanía. En las narrativas policiales, el trabajo en dependencias y el trabajo policial de proximidad estarían situados en los márgenes del imaginario colectivo, alejados de los elementos que articulan el discurso policial sobre la desconfianza.

7.2.2 El clima laboral.

Dentro de este apartado dedicado a los factores organizacionales, otro que aparece en los discursos analizados es el que hace referencia al clima laboral, configurado en dichos discursos por los niveles de presión o exigencia a los que se ven expuestos los policías o por el trato que reciben de sus superiores.

De manera explícita, los policías –los patrulleros— relacionan las cargas de trabajo y la presión de sus superiores a la hora de gestionar los incidentes con la confianza en la ciudadanía. Cuando esta presión es alta, cuando la disponibilidad de tiempo está “empantanada” con servicios como el de vigilancia estática en los edificios judiciales, llamado TOGA, la atención de requerimientos asistenciales, que en el discurso policial se relaciona con la proximidad, es, por fuerza, menor.

b) Lo que vull dir jo: hi ha un protocol, per a això? No. I com va això, aquesta actuació policial? Doncs depèn del policia que hi vagi. Hi ha... des de, per exemple, pel *follón* aquest, des de fer una assistencial en què el policia diu d'acord, truqui al 112, que tinc un incident i marxo, i pot ser correcta, o estàs 5 hores al costat d'aquella persona, al costat d'altres serveis d'emergència, i aquesta actuació també pot ser correcta, per tant *no sé si això té a veure amb la confiança en la gent però molt cops dependrà del que he dit abans, de si hi ha presa, de si hi ha la pressió de la direcció de la comissaria, del jefe, depèn si estem empantanegats amb un servei TOGA 24 hores, molts d'aquests serveis assistencials que no es poden fer, per què? perquè hi ha gent que està esperant altres serveis de tu, no sé...* (RPPO, PAT, 13).

(...)

d) *no, de vegades això depèn de com està anant el servei, si estàs amb molt més requeriments pendents o t'hi pots dedicar més estona. El que comenta el company de posar cadenes, posar cadenes si tens temps i t'hi pots dedicar i pots fer, si tens un requeriment pe anar a un altre lloc ja no podràs quedar-te a fer aquella assistència, hauràs d'anar a un requeriment que és més urgent, també això és un tema a tenir molt en compte sobre la predisposició que tu puguis tenir, la pots tenir però a vegades per la càrrega de feina que tu pots tenir en un torn de treball o en aquell moment pues no t'hi pots dedicar o fer el que tu faries si no tinguessis més càrrega de treball.* (RPPO, PAT, p. 14).

Desde la perspectiva policial, trabajar sin los recursos suficientes obliga a los agentes a mantener una relación determinada con la ciudadanía, los lleva a “tener que confiar”, porque no pueden hacer las comprobaciones que deberían.

b) ya, lo que pasa es que hay veces que, *por circunstancias en las que estamos ahora, pues no tenemos patrullas, no tenemos gente, y no podemos estar dando vueltas mil veces*, porque una patrulla está en el juzgado, la otra está en... (RPMN, PAT, p. 21).

Por otro lado, en el discurso policial es ampliamente compartida la referencia a la importancia que conceden al trato recibido de sus mandos, al hecho de contar con la confianza de sus superiores. Como señalan los *mossos* que trabajan dependencias en el Pirineo, la confianza importa. Ellos apuntan, concretamente, al “*feedback*”, a una relación que implique bidireccionalidad, a la “comunicación”. Para los agentes, es importante contar con la confianza de sus jefes, con su apoyo en los casos en que “la cagan”, que estén “cuando hay que estar”, cuando los necesitan.

b) *és important un cap amb l'equip, que li tingui confiança...*

d) *feedback, que hi hagi feedback, i comunicació.*

a) i si alguna vegada la caguem... el cap no està només per cobrar, escolti, *dona la cara una mica pels teus...* alguna vegada, ell com a sergent o jo... bé, o l'Anna com a caporal, amb l'equip que tens, dones la cara pels teus, no només estàs per cobrar, no, no, no, perquè això és el que... als agents que tens al teu càrrec és lo que de veritat... ostres, quan ha d'estar hi és... això és lo interessant, no només per cobrar o per rebre felicitacions o medalles.

d) és que un cap ha d'estar inclús per a que un agent li pugui expressar, sense por, ostres li puc dir o no?, ostres, amb la confiança de dir pues jo crec això i això, jo crec... *hi ha caps que diuen, ostres, pues té raó, són, són..., valoren les opinions, i això et dona una confiança a tu a la feina i a l'hora de tenir aquest feedback amb aquest comandament, a que et puguis expressar adequadament lo que tu creus...* (RPPO, DEP, p. 20-21).

Cuando se discute sobre los factores de la confianza y la desconfianza en el trabajo policial, los agentes apuntan, junto a otros factores como la antigüedad y la experiencia, el tipo de mando y la cualificación de los compañeros.

Conductor: I depèn de com t'avisin, hi ha una reacció... vull dir depèn de los *mandos* que haya en un momento determinado, depende del tipo de organización que haya o... uno va con más confianza o menos o... Pregunto, no sé. Porque yo, a veces, depende del jefe que tengo, no sé, haces la feina d'una manera o de una altra...

a) correcte [risas]. No, no, espera, *excepto que él no sepa... claro, si el jefe, per exemple, ell ja te coneixement i et diu, escolta, ves que hi ha aquest accident i ell ja sap que no hi ha res, o sigui que és lleu, però has d'anar perquè l'has d'anar a cobrir, doncs clar, ell ja té una informació que potser te la diu mentre estàs anant al lloc, però si no, a veure, si és una situació...* No sé, torno a parlar dels atemptats, hem d'anar tots, nosaltres, per exemple, estem molt especialitzats en una cosa o en una altra. El (...), per exemple, és (...) d'accidents, o sigui, no perquè me l'estimi molt,

eh?, a Catalunya hi ha poca gent que tingui el coneixement que té ell. Si ell està en un accident o va a un accident i jo vaig darrere i jo sé que està el (...), jo aniré tranquil perquè, amb una mirada, ell ja sap el què ha passat allà. En canvi, jo, al revés, jo tinc una altra especialitat, jo te'l gestionaré igual l'accident, però trigaré molt més a fer el que ell fa, a les hores, siestic jo o està ell en un accident, la gent preferirà que estigui el (...) perquè és una eminència en aquest tema... No, no, és així, [risas], com ella ho és en atenció a la víctima. La gent, quan estem de guàrdia, jo estic de guàrdia una setmana i ell està una altra, tenim un grup que es diu Vector que es dedica només a l'accident, pues jo, de vegades, quan hi ha un accident i em truquen, jo no..., no penso... pregunto si està el (...) o el (...), perquè sé que anirà tot com ha d'anar, depèn de qui hi hagi... però bé, és que és així, no hem d'enganyar ningú, depèn de qui hi hagi sé que hi hauran més problemes perquè no tenen els coneixements que haurien de tindre, perquè és d'una altra branca diguéssim...

b) o son més novells...

a) o són més novells, clar, és que importa tot, des de del comandament o de la persona que hi hagi... (RPPO, DEP, p. 15).

(...)

b) Sí, sí, a nivell, per exemple... La Guàrdia Civil és més de que si no ho has fet bé, depenent la implicació, que t'obrin un expedient, és fàcil, no cal... són més estrictes, sí. A nivell aquí, clar, si no la fas molt grossa, sí que et pot venir el nostre jefe i et pot dir això es podia haver fet d'una altra manera, però sempre tens el recolzament, escolta, eh, però us dono el meu recolzament, perquè ho heu fet així, ja parlaré jo amb qui hagi de parlar més amunt per mirar-ho de polir, i vull dir no hem tingut cap problema, sempre, no sé, el jefe que tenim sempre ha tingut molta confiança en nosaltres (RPPO, DEP, p. 19).

Los agentes reconocen que el trato que reciben de sus mandos es otro determinante de los niveles de confianza que estos acaban estableciendo con las personas con las que después intervienen. Cuando en la discusión se plantea la diferencia en los liderazgos, la manera en que los tratan sus superiores, los policías aseguran que sí que influye en su trabajo y ello lo nota la ciudadanía. Cuando el policía está “bien” en su trabajo, va al ciudadano “bien”, es decir interacciona “bien” con el ciudadano.

f) claro que influye, sí.

c) muchísimo, más de lo que nos imaginamos... en pedirte un AP [permiso por asuntos propios], a veces (e, no, te está hablando de la confianza de la ciudadanía, por favor...) no, pero es tu confianza... que yo tenga un permiso implicará que yo esté contenta, que yo vaya a trabajar... (e, no, hombre, no)

a) si tú estás bien, irás al ciudadano bien.

f) ... los jefes superiores, ¿influyen? naturalmente que influyen, te lo digo, el 1 de octubre, tuviste el jefe que tuviste y se dieron las órdenes que todo el mundo sabe que se dieron desde arriba, vale, si hubiera habido otro jefe que te hubiera influenciado con la gente... naturalmente... Mira, si en vez del [mayor] Trapero hubiera dado las órdenes el coronel ese famoso de la Guardia Civil

[coronel De los Cobos] ya te digo yo que tu influencia con el resto de la gente hubiera sido totalmente diferente.

(...)

a) pero que confianza en la gente, por la forma de actuar, no cambiaría.

f) sí que cambiaría porque tendrías unas órdenes diferentes...

a) ¿de qué, de golpear? No entiendo.

f) si a ti te dicen que tienes que entrar porque sí, y te lo dan...

a) si el Tribunal Superior me dice qué tengo que hacer...

f) *lo que estoy diciendo es que sí que influye... un jefe, quieras o no, el directo te influye en todo, desde un permiso a la forma de trabajar directa, pero que un jefe arriba del todo de la cúspide...* (RPMN, PAT, p. 41-42).

Vistos los diferentes aspectos que, relacionados con el clima laboral, articulan el discurso policial sobre la (des)confianza, pasemos a los factores que tienen que ver con el entorno en el que los *mossos* desarrollan su trabajo cotidiano.

7.3 Factores ecológicos

Por último, un tercer grupo de factores de la (des)confianza policial en la ciudadanía podría agruparse en una categoría que hace referencia a aspectos ecológicos, de contexto. Por ejemplo, en este sentido, los niveles de confianza que los policías establecen con la ciudadanía estarían en función de la localización de la comisaria a la que pertenecen, si es más o menos rural o si es más o menos urbana; o de la percepción que tengan de los barrios que patrullan: si los perciben como más o menos problemáticos desde el punto de vista delincencial o de la convivencia.

Asegura un patrullero del Pirineo que sí, que el contexto determina el comportamiento policial y que, por ejemplo, en una ciudad pequeña o en los pueblos, la “mala pinta” *merece* una identificación. Léase que, en las ciudades, las “malas pintas” son la norma.

a) Són coses d'aquelles que vas fent, no? *No identifiquem de manera indiscriminada, això està clar. Sempre hi ha un criteri objectiu, el que sigui, per identificar una persona, objectiu i que s'ajusti a dret en aquest sentit, el que sigui.*

b) però en el fons, en el fons, no, a la pràctica, ve donat que *si sempre identifiquem bàsicament un perfil de persones..., que en una ciutat poder no, però en una ciutat petita o en un poble gran com aquest doncs sí, arriba un tipo amb mala pinta... doncs sí, l'identifiques, però no és una cosa aleatòria ni res, sinó que denúncies de consum, per robatoris, i la feina policial, en el fons, ha de ser aquesta. Però s'ha d'evitar, no?, el fet d'identificar per aspecte o aleatòriament. (RPPO, PAT, p. 6).*

7.3.1 Los entornos percibidos como conflictivos.

Por más que los policías sostienen de manera consistente que “te basas en la información que a ti te llega” a la hora de llevar a cabo sus intervenciones —por ejemplo, las identificaciones—, en los barrios “complicados” tienen que “ir con cuidado”, porque estos barrios son entornos peligrosos para la labor policial, pues en ellos siempre “se puede liar” y los policías pueden ser objeto de agresiones.

e) pero, entonces, *te basas en la información que a ti te llega...* el autor con robo con fuerza va con bambas amarillas, pues yo buscaré, ya no por origen ni por no sé qué, sino porque va con bambas amarillas. Es por la información que a ti te llega, y yo no me baso en que sea latinoamericano u otro origen, simplemente yo tengo una información, me describen un tipo de persona y es lo que yo busco, no.... o sea no es el prejuicio de la persona en sí...

c) claro, claro [pone en duda lo anterior] ... *Yo voy a un barrio muy complicado de (...) y no voy con prejuicios, no, no, pero, oye, voy con cuidado, porque aquí se puede liar y me pueden dar...* (RPMN, PAT, p. 45).

En la explicación de los *mossos* de los niveles de riesgo a los que está expuesto su trabajo, las comparaciones de contextos diferentes son una constante. El contexto social aparece como un factor especialmente relevante en el discurso policial sobre la (des)confianza, hasta el punto que, en dicho discurso, este factor determina la identidad misma del policía.

Así, por ejemplo, el *mosso* se percibe a sí mismo como un policía diferente al policía norteamericano, por el uso que se hace del arma de fuego en ambos países y en ambas policías. Desde la perspectiva del policía catalán, sus homólogos estadounidenses no confían en la ciudadanía, “se aseguran”. En América, los policías “primero disparan y después...” Es

decir, todo lo que venga después del uso del arma importa menos que la seguridad del policía.

En cambio, en el discurso analizado, los *mossos* se consideran no preparados para los enfrentamientos armados, porque, según los agentes, confían en que, en dichos enfrentamientos, no se les disparará. Y se presume que la responsable de esta “confianza” es la formación recibida en la *Escola de Policia de Catalunya*.

b) jo crec que, pel treball, és important dir que a nivell de confiança... no sé si és una pregunta que tenies després, però parlant amb no sé qui, *el CME jo crec que no està preparat, no preparat, sinó a punt per disparar la pistola. Així com...*

d) això jo t'ho discuteixo, ningú està preparat per disparar una pistola. Però no el cos de mossos d'esquadra ni cap policia, eh?

b) bé, cap cos policial, *però una policia americana, sí.*

d) sí, però estem parlant d'una policia espanyola, no americana... americana, tothom porta una pistola al cotxe.

c) O no, o no la porta però ja vas previngut, vull dir que pugui portar una pistola al cotxe. Jo parlo de la policia espanyola.

b) Ho dic perquè s'han vist vídeos en què *el mosso ha estat apuntat amb una pistola i el mosso no ha disparat, s'han estat apuntant els dos i el mosso no ha disparat. Això, en una policia americana, impossible.*

c) *primer disparen i després...*

b) confies que no et dispararà, no?

a) *suposo per la formació rebuda, no? (RPPO, PAT, p. 17).*

Otro contexto socio-geográfico que sirve de término de comparación en la explicación de los niveles de confianza policial en la ciudadanía es el País Vasco. En los discursos analizados, esta referencia, siempre asociada al terrorismo de ETA, es frecuente. Los *mossos* reconocen que, a diferencia de otros policías que trabajan o han trabajado en Euskadi –guardias civiles—, ellos no tienen que llevar pistola de paisano, cuando no están de servicio, porque no están expuestos a una amenaza semejante en Cataluña. En este sentido, aunque discursivamente la desconfianza está inscrita en la genética profesional de los policías, los *mossos* dicen no ser tan desconfiados.

a) a cossos que porten més anys [referència a la Guardia Civil; a) trabajó en ese Cuerpo], jo sí que vaig sortir amb un veterà, que portava més anys que jo, *i el tema aquest de la desconfiança, potser si ho encabim a Mossos..., però per exemple, a la Guàrdia Civil, la gent que va al País Basc, clar, desconfiança... pel tema d'atemptats i tot el que ha passat, no?* Llavors, havia estat amb companys que havien passat allò, el síndrome del Norte, que desconfiaven... la pistola i... vull dir, jo mai he portat la pistola de paísà... (RPPO, DEP, p. 8).

a) *... no, a veure, desconfiar... penso jo que no estem, aquí a Catalunya, no estem en situacions com altres països limítrofs com el País Basc que... que els policies, realment, no poden arribar a confiar en ningú perquè el seu propi germà pertany a un grup, m'entens? Llavors, nosaltres, aquí hem estat bastant... no estem, no és una desconfiança que ens provoqui una llaga a l'estómac de pensar que et poden fer un mal o una cosa que... però són coses innates en nosaltres...* (RPMN, DEP, p. 5).

7.3.2 Lo rural y lo urbano. El campo y la ciudad.

La comparación entre lo rural y lo urbano, entre el campo y ciudad, es otro elemento que emerge en el discurso sobre las diferentes predisposiciones de los agentes en términos de confianza en la ciudadanía, especialmente en el de los *mossos* que trabajan en el Pirineo.

Desde el punto de vista policial, “la costa”, como espacio de trabajo, se asocia a categorías sociales que se conciben como problemáticas. Desde esta perspectiva, los entornos más rurales están “libres” de tales categorías. Según los *mossos* que trabajan en ellos, “es diferente”.

c) *jo, del primer any de policia que vaig estar a costa, tot l'estiu, vaig agafar el concepte de... magrebí, desconfia; persona negra, puedes confiar más, o sigui, no t'intentarà enganyar amb la... amb les actuacions que vaig tenir, jo vaig sortir d'allà, hòstia, magrebí, cuidado, sangre caliente, te l'intentarà fotre, estar sempre allí... en canvi, un negre, una persona negra... negra, negra, ostra, documentació si la tenia, ningun problema, però és que era així, eh, al 99% de casos, si jo aquest any... ara ja no tinc aquestes actuacions perquè ja fa molts anys i és diferent, aquí dalt, però vaig sortir amb aquest concepte, i sud-americanà també, sud-americanà era problemes, o sigui estiu, platja, sudamericano, tres de la mañana, problemas, 100%, no hi havia... bé, jo vaig sortir amb aquest prejudici dependent d'aquestes... d'aquestes ètnies, no...* (RPPO, DEP, p. 25).

En el discurso policial, hay contextos en que la confianza en la ciudadanía tiene más posibilidades: en pueblos pequeños, más “arrelats”, es decir con menos movilidad, con menos inmigración, con menos gente de afuera. El conocimiento más o menos cercano del otro en estos entornos facilita la relación de confianza entre el policía y la ciudadanía. El hecho de conocer a todo el mundo reduce la desconfianza, en ambos sentidos. No obstante,

hasta eso representa un peligro, que te conozcan demasiado. Incluso en estos contextos en que la confianza tiene más posibilidades, en el discurso policial analizado la ciudadanía no deja de entrañar peligros y riesgos para los policías; no deja de suponer una amenaza que, también en las comarcas pirenaicas, se ilustra con tintes dramáticos. En esta línea, en el discurso de los *mossos* del Pirineo, la distancia respecto del ciudadano también aparece como algo necesario en el ejercicio profesional, como algo conveniente. En la ciudad, el riesgo de que te identifiquen como policía es menor.

b) *aquí és més proper que en un Barcelona o en Lleida, i com més petit el poble, millor, més petit, més arrelat, i la gent confia més en tu, sap que d'allò i, a veure, igual que dic que el que et volgués matar, ja sap on vius...*

d) *després, està el problema de que et coneixin tant.*

a) *però també la gent confia més en tu... ostres, Lluís, mira m'han posat una denuncia de radar... els problemes, et roben i t'ho diuen, bé, com més petit...*

b) *pa lo bueno y pa lo malo, eh?*

d) *jo puc comparar amb Lleida que, a mi, aquí a (...), m'han seguit fins a casa i m'han fet decidir viure fora de (...). O sigui, jo vivia de lloguer aquí, quan vam arribar, i una persona tenia pendent amb mi un judici, on jo anava de testimoni, cap al fill, i els pares, que estaven molt agraïts pel seguiment que es va fer del cas i tal, em van voler portar una bossa amb nous i em van aparèixer a casa, aquí, al pis on jo estava de lloguer... i vaig dir ¿què fas tu aquí? Em va dir és que t'he seguit; vaig dir com?; que t'he seguit i he preguntat al taller d'aquí davant si hi havia una mossa d'esquadra que té els ulls clars, si vivia per aquí, i el del taller m'ha dit, ah, sí, la del primer, i vaig dir, hòstia, fantàstic, total, em va portar la bossa de nous, jo no sabia si agafar-li, em va dir sis plau, ... jo no puc agafar res però pa que se vaya, li agarro les quatre nous i, en el fons, em vaig trobar un paquet embolicat que no eren nous, no sé el què hi havia, però al dia següent el vam citar a la comissaria, amb el cap de la comissaria, i el vaig dir jo no put acceptar cap mena de res, vull dir... es va ofendre moltíssim. Això en un poble... i allò ja ho entenia com... a veure, ho faria a tu, ho faria a qualsevol, però això és un lloc petit, jo venia de Lleida i, tot i així, jo vaig dir jo no passaré per aquí, però allò em va marcar, que no... que jo no mirés res per comprar-me a la Seu d'Urgell, vaig anar a viure a un lloc on, com a mínim, no em poguessin seguir caminant; que, com a mínim, s'haguessin de prendre la molèstia d'agafar un cotxe, no?, vull dir sí que hi ha aquesta desconfiança, aquesta desconfiança de dir vull viure en un lloc on la gent no sàpiga que, bé, evidentment la gent del meu entorn sap que treballa d'això, eh?, però que no et pugui seguir algú que em té ganes pel carrer i que... (b, amb el temps tothom ho sap)... clar... clar, això en un lloc gran, jo vivia en un Lleida, i el màxim que he coincidit és el carrer, ah, és que aquest em sona, aquest el vam detenir abans d'ahir... això m'ha passat, i sí que és diferent anar a una actuació aquí, a la Seu, i que potser et coneix... arribes i dius, aquesta és la mare del cole, o la conec del esplai de no sé què, acabes coneixent algú d'on sigui; en un lloc gran, és molta casualitat que en un incident vagis amb algú i acabis trobant algú que coneixes, no?, llavors, facilita en certa manera la feina, perquè si tu arribes a un lloc, en una actuació que té nivell aquí dalt i et coneix algú o tu coneixes algú li pots dir, Antonio, vine cap aquí un moment, vine, i te l'apartes, la situació fa (gest cap avall), llavors, clar, la desconfiança es redueix també, perquè l'Antonio també que està parlant amb tu...*

a) *té avantatges i inconvenients.*

d) *en un lloc gran no ho tens això, no...*, hi ha més... bé, *potser hi ha més distància*. Jo la ... amb els magrebins estant a Lleida, amb els magrebins a Lleida has d'agafar més distància de seguretat perquè havíem tingut molt males experiències, culturalment probablement, la gent de Zimbabwe no tenien la tendència del magrebí, és així, vull dir, sota dels deu pantalons que portava a sota el magrebí et trobaves un ganivet i el negre era com molt més de cara, llevo tal cosa (a, sí, sí, més de cara) i li veies que era com més clar...

b) més noble... a) sí, més noble (RPPO, DEP, p. 26-27).

No obstante, a pesar de que en los entornos metropolitanos los policías tienen más posibilidades de evitar ser reconocidos por la ciudadanía, la ciudad no deja de ser el espacio de la desconfianza policial en el imaginario de los agentes. “Allí sí que hay desconfianza”. En el discurso policial, la ciudad es un “conflicto permanente” y trabajar en la ciudad es trabajar sin descanso ni espacios de respiro. Allí, las personas con las que se interviene, “de entrada, son malas” y los riesgos son constantes y de una magnitud no comparable a los de, por ejemplo, las localidades del Pirineo: se trata de comparar homicidios con contrabando de tabaco.

Conductor: voleu afegir alguna cosa més? Llavors, moltíssimes gràcies per venir... [Fareu més entrevistes?] Sí, avui no, però la setmana que ve anem a l'àrea metropolitana.

a) *Uy, qué desconfianza...*

c) *allà hi haurà més desconfianza...*

d) *ellos están en conflicto permanente* (Conductor: m'imagino que serà una mica diferent, no?) *Cada territori és diferent, es diferent quan tu, en un matí tens 3 incidents o 300, la visió és una altra.* (Conductor: I algú d'aquest porta una pistola o així, no?) Clar, jo quan estava patrullant per Lleida, *hi havia dies que no podíem sortir ni a fer el cafè; aquí m'ha passat comptades vegades, aquí, no poder fer el cafè; jo cada dia tenia en custòdia 15 o 16 detinguts; a Les Corts no sé quants deuen tenir (c, Madre mía..., a) bueno, allí a Barcelona, intents d'homicidi..., clar, la realitat és una altra, (a, ... i ja és una desconfiança total, és que no...),* lo que no trobes a Barcelona és parar un cotxe en controls de tabaco, allí esto no existe, aquí sí, no?, vull dir, que cada territori...

Conductor: Diguéssim que si a La Seu dieu que no està malament desconfiar una mica, a l'Àrea Metropolitana...

c) *de entrada, es malo.*

Conductor: ...a las tres setmanes, potser, començo a confiar en tu.

a) si ho fan com nosaltres, desconfiaran de... res que és... Nosaltres, a Barcelona, li diem la selva. Nosaltres, els companys de Trànsit, *és que no poden ni esmorzar, no poden ni fer un control,* perquè és accident, requeriment, mobilització, alcoholèmia... és un ritme totalment diferent (RPPO, DEP, p. 33).

Así pues, en este tercer y último apartado del capítulo hemos visto que, en el discurso policial, el contexto en que se desarrolla la actividad policial tiene relevancia en la determinación de los niveles de (des)confianza. Determinados elementos sociogeográficos, como la conflictividad percibida de un barrio o una zona, o el carácter urbano, predisponen a los policías a adoptar una actitud más reservada y precavida en su relación con la ciudadanía. Esto es especialmente llamativo en el discurso de los *mossos* del Pirineo, en el que las referencias a la ciudad, representada por Barcelona, remiten a imágenes que, en realidad, son una idealización del escenario que sirve para ilustrar el trabajo policial: una lucha constante contra el mal.

Capítulo 8

Discusión

En los tres capítulos precedentes se han analizado los resultados del análisis del discurso policial sobre la (des)confianza en la ciudadanía. En éste se van a discutir dichos resultados; es decir, se van a interpretar a la luz de la teoría y de la evidencia empírica disponible. Siguiendo el mismo orden de los capítulos anteriores, esta discusión se centrará, en primer lugar, en la imagen que tienen los policías de sí mismos y de la ciudadanía; a continuación, en las dimensiones de la (des)confianza y en su expresión en la estructura social; y, finalmente, en la explicación policial de la (des)confianza.

8.1 Sobre la autoimagen de los policías y las imágenes policiales sobre la ciudadanía

Las interacciones sociales están marcadas por las concepciones y las imágenes que las personas implicadas en ellas tienen tanto las unas de las otras como de sí mismas.

Si la confianza es un elemento fundamental en toda forma de relación social, a la hora de reflexionar sobre ella hay que tener bien presentes dichas concepciones e imágenes. Por un lado, hay que considerar cómo se concibe y se percibe al otro, a la otra persona, ¿como un individuo en sí mismo o como parte de un grupo social determinado? Interesa saber qué reacción se espera de él ante una eventual interacción con él. Del mismo modo, es igualmente decisiva la autoimagen, es decir la concepción de uno mismo, en tanto que individuo y a propósito de una eventual relación con los demás: ¿quién y cómo soy? ¿quién y cómo soy para ellos?

A continuación, a partir de las narrativas sobre la (des)confianza descritas en los capítulos precedentes, vamos a analizar, primero, cómo los policías se perciben a sí mismos y, luego, qué imagen tienen de la ciudadanía.

8.1.1 La autoimagen de los policías.

En relación con la imagen que los policías tienen de sí mismos, las narrativas analizadas permiten identificar tres aspectos que han aparecido de manera recurrente en los cuatro grupos de discusión.

En primer lugar, el discurso policial sitúa la (des)confianza respecto de la ciudadanía en el contexto general de la desconfianza generalizada. Los policías se ven a sí mismos como parte de un colectivo profesional desconfiado y explican su desconfianza en relación con los niveles de confianza en el conjunto de la ciudadanía de la que forman parte. En otros términos, se reconocen tan desconfiados como otras personas que no son policías.

Discursivamente, la desconfianza policial se presenta como una “tendencia natural”, luego inevitable: los policías no pueden no ser desconfiados en una sociedad en la cual las interacciones sociales están determinadas por una serie de prejuicios sobre los otros; en este caso, sobre las personas con las que intervienen. Se trata, a mi juicio, de una estrategia de distanciamiento respecto de una actitud que se valora, como veremos más adelante en este mismo apartado, como ambivalente: una actitud necesaria, funcional, pero que debe ser disimulada, ocultada, porque está negativamente connotada. Un distanciamiento que opera, en el fondo, como un mecanismo de justificación de la desconfianza policial: los *mossos*

desconfían porque no pueden hacer otra cosa viviendo y trabajando en sociedad, en una sociedad como la catalana.

Claramente, esta estrategia remite a las aportaciones de Kääriainen y Sirén, referidas en el capítulo 3, sobre la explicación de los niveles de confianza policial en la ciudadanía en el contexto de la confianza generalizada de la sociedad. No obstante, como veremos enseguida, el mismo discurso policial que parece alinearse con esta tesis, destaca que, en realidad, los policías son más desconfiados que sus conciudadanos: una desconfianza diferencial que, en contra de lo que señalan estos autores, sí responde fundamentalmente a la naturaleza y la organización del trabajo policial.

En cualquier caso, en este punto hay que destacar que este reconocimiento de los prejuicios policiales no escapa, en las narrativas analizadas, de una contradicción flagrante. Por un lado, los policías reconocen que, como parte de la sociedad, no pueden escapar de los prejuicios que circulan en ella, lo cual no les impide afirmar enfáticamente que sus intervenciones no están determinadas, en absoluto, por los prejuicios. A este particular dedicaré algunas reflexiones en el apartado siguiente, cuando me refiera a la manera en que se expresa la (des)confianza policial. Ahora, basta destacar esta contradicción en relación con las referencias a la posición social de los *mossos* en su propio discurso.

Como se ha señalado, los policías se autoperciben desconfiados porque son ciudadanos. Sin embargo, esta pertenencia es, al menos discursivamente, incompleta, pues, cuando se refieren a ella, afirman que son *como* ciudadanos, que son un reflejo de la ciudadanía. Con ello, se sitúan al margen de la ciudadanía en su propio discurso.

Esta expresión de la propia imagen en el caso de los *mossos d'esquadra* que han participado en los grupos de discusión remite claramente a rasgos distintivos del modelo estándar de cultura profesional que tienen especial relevancia en esta investigación¹⁰⁰. Según este modelo, el distanciamiento de la ciudadanía y el aislamiento del colectivo son rasgos característicos de la cultura policial, los cuales están estrechamente relacionados con la desconfianza respecto de los que no son policías.

¹⁰⁰ Véase capítulo 3.

En segundo lugar, como se ha avanzado, el análisis de los discursos que se han registrado en los grupos de discusión ha puesto de manifiesto que los policías se autoperciben como más desconfiados que el resto de la población.

En contra de lo que sugiere su propia experiencia policial —que, a veces, la desconfianza no está justificada—, los agentes admiten que, en su relación con la ciudadanía, parten de una actitud desconfiada. Esta asunción no deja de ser uno de los aspectos centrales de esta Tesis y de la reflexión sobre el trabajo policial. La experiencia antes mencionada no hace que los *mossos* cambien la imagen que tienen de sí mismos.

En el análisis de su discurso se identifican dos estrategias mediante las que parecen querer distanciarse de ese rasgo profesional que es la desconfianza. Por un lado, aseguran que, en realidad, en sus intervenciones, los niveles de confianza no importan, son irrelevantes desde el punto de vista de la valoración de su relación con las personas con las que intervienen, porque su trabajo consiste en aplicar protocolos y, en este sentido, no importa quién sea objeto de la intervención.

Es difícil no ver en esta estrategia el reflejo de una actitud cínica que, en última instancia, pone de manifiesto la desconfianza policial. Los policías dicen aplicar los procedimientos establecidos en el cumplimiento de sus funciones independientemente de la consideración de la persona con la que estén interactuando. En sus propias palabras, “admiten pulpo”, intervienen con ella siguiendo los protocolos policiales y cumpliendo con ellos, aun sabiendo que, por ejemplo, miente; que no dice la verdad; que ofrece una visión y una versión interesada de la situación que le concierne. Lo que les lleva a desconfiar.

Por otro lado, la segunda estrategia discursiva de distanciamiento que emerge en el análisis de las narrativas policiales sobre la desconfianza del colectivo es la que tiene que ver con su naturaleza no consciente. Como ocurre en otras culturas ocupacionales, en el caso de la policial, la mayoría de sus miembros asumen de manera inconsciente los diferentes elementos que la componen, hasta el punto de no distinguir qué parte de su forma de ver el mundo y de comportarse en él obedece a dicha cultura y qué parte responde a su individualidad. Desde este punto de vista, la desconfianza es disposicional, en el sentido

indicado por Bourdieu: “una predisposición, una tendencia, una propensión o una inclinación” (Bourdieu, 2007: 393). Es decir, la desconfianza forma parte del *habitus* policial. Los policías se autoperiben como desconfiados. En relación con la desconfianza, dicen de sí mismos: “Es nuestra condición”, y esta afirmación confirma claramente esa naturaleza disposicional de la desconfianza, porque el termino disposición designa, precisamente, una manera de ser (Aguilar, 2017).

En sus discursos, esta desconfianza diferencial que los policías reconocen se justifica porque la relacionan con un deber impuesto por la naturaleza del propio trabajo. Aunque volveremos a este asunto más adelante, merece la pena destacarlo aquí, porque cuando los *mossos* se refieren a su carácter desconfiado, más desconfiado que el del resto de la ciudadanía, hacen referencia a “un protocolo no escrito” que los lleva a actuar desde la desconfianza: deben ser desconfiados porque las reglas no escritas de la profesión lo exigen.

En este momento del análisis de las narrativas registradas hay que destacar otro elemento discursivo que considero clave porque pone al descubierto, también, la naturaleza cultural de la desconfianza policial. Cuando los policías expresan de manera concreta la desconfianza hacia las personas con las que suelen intervenir, lo hacen con alusiones al agravio comparativo que supone que la ciudadanía pueda mentirles, pueda explicarles “milongas”, porque tienen derecho a hacerlo para conseguir sus intereses. De este modo, en el discurso policial emerge otro elemento que ha servido para configurar el concepto de cultura profesional en la policía, el de la ley como impedimento para el trabajo policial eficaz (Monjardet, 1994). A pesar de las considerables potestades que los policías tienen en sus interacciones con la ciudadanía, de las muchas prerrogativas de que disponen en sus intervenciones cotidianas —que les permiten desde la identificación de personas hasta privarlas de su libertad o utilizar la fuerza contra ellas—, los discursos analizados apuntan de manera consistente que las leyes y las obligaciones que éstas imponen al desarrollo de su trabajo no dejan de ser, como se ha dicho, un impedimento para que cumplan sus objetivos de la mejor manera posible. Desde esta perspectiva, no puede colegirse sino que la Ley permite que la ciudadanía pueda obstaculizar el trabajo policial, lo que nos lleva a otra clave del discurso policial sobre la propia imagen o, más concretamente, sobre la personalidad policial: la presión por la consecución de resultados, por “parecer eficaces”, a la luz de la cual deben ser interpretados los rasgos de la “personalidad policial” a los que ya nos

referiremos también más adelante con más detalle, en este mismo apartado: la exposición al peligro y el ejercicio de la autoridad (Skolnick, 1966: 44).

En tercer lugar, hay que destacar una tensión discursiva relevante entre el carácter funcional de la desconfianza en el trabajo policial y la necesidad que los policías expresan de evitar que dicha desconfianza se note en sus interacciones con la ciudadanía. Esta connotación negativa de la actitud desconfiada —se oculta aquello que no se desea mostrar para no provocar una valoración desfavorable— no deja de remitir a un reconocimiento implícito e inconsciente del carácter disfuncional de la desconfianza. Pese a la evidente contradicción que entraña lo anterior, hay que admitir también que apunte a otro elemento igualmente significativo: que los policías reconozcan que la valoración negativa de la ciudadanía en relación con un comportamiento policial que expresa desconfianza hacia ella no les importa; que, en la valoración del trabajo policial, la ciudadanía no es relevante, lo que no puede sino poner en cuestión que el servicio policial sea, desde el punto de vista de los propios *mossos*, un servicio público.

Como se ha señalado anteriormente, la relación entre la desconfianza y la naturaleza del trabajo policial es, sin duda, el argumento más consistente en los discursos policiales analizados en este estudio. En ellos, esta relación reduce la desconfianza policial en la ciudadanía a un rasgo poco menos que ineludible, pues, desde la perspectiva policial, la desconfianza es consustancial al ejercicio profesional.

Esta estrategia discursiva sirve de base para la justificación y la legitimación de la desconfianza a partir de dos elementos. Por un lado, la experiencia y la estadística; por otro, la identificación del trabajo policial con la actitud desconfiada.

Así, de manera consistente, los *mossos* sostienen que su experiencia laboral, el trabajo en la calle, confirma los prejuicios que tienen y que la estadística policial no hace sino sostener que, efectivamente, tienen motivos para desconfiar de determinadas personas, de determinados grupos sociales. Aquí, el recurso a una disciplina científica como la estadística juega un papel claramente legitimador de las propias explicaciones y predicciones, lo cual, hay que subrayarlo, no es exclusivo del colectivo policial. Claramente, este recurso se orienta

a objetivar las aseveraciones policiales en relación con el comportamiento de determinados sectores sociales, a hacer pasar la experiencia por “realidad objetiva”.

Mediante este recurso, los agentes intentan explicar una realidad social a través de “la verdad” de los números, porque los números “no engañan”, hasta el punto de que, con él, se distancian de los prejuicios que no niegan. Efectivamente, como se ha señalado, comparten los prejuicios sociales que configuran determinados grupos sociales como una amenaza que merece la desconfianza; sin embargo, se desentienden del proceso social que construye esos grupos como peligrosos, porque, como llegan a afirmar en algún grupo de discusión, la experiencia los lleva al prejuicio, no al revés.

Por otro lado, esta estrategia de legitimización pone en el mismo plano la desconfianza y el cumplimiento del deber: desde la perspectiva policial, hay que desconfiar porque el trabajo policial consiste, precisamente, en eso.

En todos los discursos analizados hay referencias a la necesidad de desconfiar para cumplir con las exigencias del trabajo. Los policías expresan que son desconfiados porque no pueden hacer otra cosa si quieren cumplir con su obligación, porque, desde su perspectiva, el trabajo policial consiste, precisamente, en desconfiar. En este punto, los *mossos* identifican la desconfianza con el protocolo que siguen cuando, por ejemplo, dan respuesta a los requerimientos en los que intervienen habitualmente: ¿cómo no preguntar y repreguntar en el lugar de los hechos para confirmar la primera información que les avanza la sala de mando cuando se les ordena que se hagan cargo de un servicio? ¿cómo no identificar a las personas implicadas en el caso en cuestión? ¿cómo no evitar limitarse a la pura constatación de los hechos, de lo que ha pasado, para establecer el grado de implicación y las motivaciones de las personas con las que están interviniendo? A partir de estos interrogantes, la desconfianza aparece en el discurso policial como un rasgo funcional del desempeño profesional, como parte del trabajo policial bien hecho. Lo contrario, el hecho de no desconfiar, se muestra como sinónimo de problemas para el policía, de riesgos tanto para su integridad física como para su integridad jurídico-profesional, pues no desconfiar —no comprobar, no confirmar, no descartar, no asegurar— puede llevar aparejada la sanción tanto informal como formal de iguales y superiores.

Aquí es inevitable detenerse en el carácter normativo de la desconfianza en el discurso policial. Para los policías, la desconfianza es inevitable, porque —en sus propias palabras— el ejercicio profesional lo exige. Sin embargo, no hay ninguna exigencia explícitamente formulada en los reglamentos policiales. La obligación de desconfiar a la que se ha hecho referencia en el párrafo anterior pone de manifiesto, una vez más, la naturaleza disposicional de esta actitud policial que forma parte del sistema de estructuras que funcionan como principios que generan y organizan las representaciones y las prácticas policiales; prácticas “objetivamente ‘reguladas’ sin ser el producto de la obediencia a reglas, y, a la vez que todo esto, colectivamente orquestadas sin ser producto de la acción organizada de un director de orquesta” (Bourdieu, 2007: 92). En mi opinión, en relación con el carácter normativo que la desconfianza tiene en el discurso policial, hay que destacar que nos encontramos ante una contradicción enormemente significativa para la comprensión de la desconfianza policial hacia la ciudadanía. Los *mossos* expresan la obligación de desconfiar a propósito de protocolos de intervención, de normas institucionalmente establecidas y perfectamente definidas. Sin embargo, lo que explica la desconfianza y su regularidad en el comportamiento de los policías es su carácter disposicional, pues opera como principio organizador que no está impuesto por ningún actor exterior —un procedimiento, un protocolo, un mando, la organización—. En definitiva, la desconfianza forma parte del *habitus* policial, la “piedra angular” desde la que los policías, en su trabajo, *leen* y organizan el mundo social en toda su complejidad (Aguilar, 2017: 281).

Un tercer argumento mayor que justifica la desconfianza policial radica en que los *mossos* se autoperceben como desconfiados porque aseguran que el trabajo policial los ha hecho así. En el análisis de los discursos registrados en los grupos de discusión, este argumento se articula fundamentalmente en base a dos elementos: la exposición al peligro y la aversión al riesgo, por un lado, y el carácter imprevisible del trabajo policial, por otro. De algún modo, todas las narrativas analizadas están jalonadas por estos dos elementos. Como se ha destacado en el capítulo 2 de esta Tesis, estos dos rasgos han sido insistentemente definidos en la literatura sobre la cultura policial.

Incluso en el caso de los policías que prestan su servicio en dependencias policiales, el peligro inherente al trabajo en la calle es un elemento que sirve para organizar el discurso sobre la autoimagen, sobre el carácter más o menos desconfiado de la profesión. Ya hemos

visto que, para los policías, trabajar en la calle equivale a enfrentarse a la ciudadanía, por lo que, al menos a nivel discursivo, la ciudadanía aparece configurada como un peligro en sí misma. Desde luego, este peligro se manifiesta de manera diversa; las amenazas que justifican la desconfianza policial toman formas distintas y a ello dedicaremos el próximo apartado de este capítulo.

Esta constatación está en consonancia con la literatura sobre “la personalidad policial” (Skolnick, 1966). De acuerdo con esta literatura, la exposición al peligro es uno de los dos elementos cuya combinación explica las tendencias cognitivas y conductuales de los policías, su “personalidad laboral”. El otro es el ejercicio de la autoridad.

Este elemento aparece una y otra vez en los discursos sobre la desconfianza policial, y lo hace casi siempre de una manera particular y, en cierto modo, distintiva. Para los policías, el peligro es siempre imprevisible. A diferencia de otros colectivos que están igualmente expuestos a peligros en su ejercicio profesional, cuando los agentes de policía explican su trabajo y se refieren a las situaciones concretas en las que lo desarrollan, el peligro es siempre un peligro acechante, un peligro cuyo rasgo más característico es la imprevisibilidad. Se trata de un peligro mucho menos calculable que el que entrañan los riesgos que amenazan a otras profesiones, lo que marca discursivamente su relación con él.

En su trabajo, los policías no se enfrentan a riesgos matemáticamente establecidos de amenazas físicas o medioambientales, sino a la reacción de las personas con las que intervienen a propósito de una casuística muy diversa. Hemos podido ver que, en el discurso policial, esta reacción siempre es adversa. Su gravedad varía, pero los agentes expresan la necesidad de estar siempre preparados para responder, en cada esquina que giran, en cada puerta que pican, en cada control que establecen, a algún peligro; desde la reacción airada al enojo o a la agresión verbal de los que no están de acuerdo con su intervención a la agresión armada. Esta necesidad sería la causa de que los policías desarrollen atajos cognitivos para identificar los elementos de su entorno que pueden suponer una amenaza, entre los cuales “personas cuyos gestos, lenguaje y atuendo puedan ser reconocidos por el policía como un preludio de violencia” (Skolnick, 1966: 266).

Por otro lado, a mi juicio, esta caracterización del peligro en el discurso policial está estrechamente relacionada con otra de carácter más general, que se refiere al ejercicio profesional en su conjunto. Desde la perspectiva policial, si hay algo que distingue el trabajo policial de otros es su naturaleza imprevisible. En el discurso de los *mossos*, la justificación de la desconfianza se basa, también, en el carácter imprevisible del trabajo policial. Por mucho que el catálogo de servicios policiales sea verdaderamente amplio y esté bien definido, hasta el punto que cada supuesto tiene una codificación que se usa en las comunicaciones de radio, lo cierto es que cada requerimiento, cada intervención es, para los policías, diferente. Este es otro argumento fundamental en la estrategia discursiva de justificación de la desconfianza por parte de los policías, independientemente del servicio que presten y del tipo de comisaría a la que estén destinados. Ante una realidad laboral marcada por la imprevisibilidad, los *mossos* sostienen que no pueden sino adoptar una actitud precavida en su trabajo cotidiano, que anticipe peligros y calcule riesgos. Desde su punto de vista, pueden y, como se ha señalado antes, deben esperar cualquier cosa en cualquier intervención, incluso en las más ordinarias, en las menos peligrosas, que siempre suelen encuadrarse en el campo de la Proximidad y la policía asistencial. Lógicamente, en el discurso policial, “cualquier cosa” va desde la falta de consideración a la autoridad que los agentes representan a la desobediencia o a la agresión física.

La imprevisibilidad del trabajo policial tiene una dimensión que habitualmente pasa desapercibida, por lo que creo que merece cierta atención. Me refiero a la autonomía del policía en las calles y lo que esta autonomía supone en términos de inversión de la disciplina jerárquica que define la institución y las relaciones laborales que tienen lugar en ella. Dicha autonomía, también llamada discrecionalidad policial, ha sido definida como la clave de la explicación del funcionamiento de las organizaciones policiales y la conducta de sus miembros “al margen de la lógica organizacional” (Monjardet, 2010: 182).

El carácter imprevisible de las situaciones en las que los policías intervienen los sitúa en una posición desde la que fácilmente pueden *escapar* de las prescripciones de los procedimientos, los protocolos y los reglamentos, así como de las planificaciones de su trabajo cotidiano. Desde luego, todas estas constricciones existen. Las policiales son organizaciones marcadamente jerárquicas. Sin embargo, la autonomía de los agentes de base en el desempeño cotidiano de su trabajo es una característica esencial de estas

organizaciones; una autonomía que, si bien no niega o neutraliza la naturaleza jerárquica de las relaciones laborales en la policía, sí que permite a estos agentes administrar sus márgenes. Aunque suponga un cuestionamiento de la imagen “romántica” de los jefes policiales que ejercen un férreo control y una gran influencia en sus organizaciones (Mastrofski, 2002; ver también Willis, 2016), esta realidad no niega la jerarquía policial; que los agentes tengan un amplio margen de maniobra sobre el terreno, cuando llevan a cabo sus intervenciones, no puede leerse en términos de una jerarquía anulada o una jerarquía débil. Tampoco me parece que la autonomía operacional en la policía pueda equipararse con la que tienen otros trabajadores más o menos cualificados que organizan su propio trabajo y lo evalúan sólo a partir de sus resultados. La autonomía policial se concreta en el “proceso de selección” que articula el ejercicio profesional cotidiano (Monjardet, 2010: 46).

Los agentes situados en primera la línea de la prestación de servicios tienen un amplio margen de apreciación en sus intervenciones, esto es de definir las situaciones en las que intervienen, de establecer las prioridades en dichas intervenciones y la manera concreta de llevarlas a cabo. No es que no atiendan las órdenes, las planificaciones o las indicaciones de sus mandos. Cada vez que inician su servicio, los policías salen a la calle o inician su jornada en las dependencias policiales después de haber recibido las novedades del turno anterior y su hoja de servicio, donde se establecen los servicios planificados que deben llevar a cabo, con detalle de las franjas horarias y lugares en los que deben ser ejecutados mientras no haya un requerimiento grave o urgente que justifique la no realización del servicio previsto. Por otro lado, a pesar de la autonomía antes señalada, los agentes pueden recibir de sus superiores indicaciones u órdenes concretas en relación con una actuación específica en la que estén interviniendo o vayan a intervenir. Lo que ocurre es que, en ambos casos, los agentes se reservan, en última instancia, esa potestad de acabar de definir la situación, de identificar por sí mismos eventuales infracciones o peligros potenciales que pueden motivar que, al final, la planificación prevista en la hoja de servicio no se lleve a cabo o que haya resistencias u objeciones al cumplimiento de la orden recibida. Esto ocurre, por ejemplo, cuando un agente considera que debe intervenir en una situación imprevista, sobrevenida, justo antes de llevar a cabo un servicio planificado. O cuando se le pide que intervenga para detener a una persona y considera que no se dan las circunstancias previstas en el Código Penal o que el cumplimiento de dicha orden va a comprometer su integridad en unos términos que

considera inaceptable¹⁰¹. Los policías no detienen a todas las personas que podrían ser efectivamente detenidas (Black, 2003), no denuncian todas las infracciones de tráfico de las que son testigos (Smith y Durose, 2006; Pérez-Díaz, 1998). Por otro lado, también tienen la última palabra en la apreciación de una denuncia, en su aceptación o no —si consideran que los hechos denunciados no constituyen infracción alguna—, o en el momento de la tipificación de los hechos denunciados, hecho este de enorme trascendencia desde el punto de vista de la estadística delincinencial: un mismo hecho, la sustracción de un bolso o un teléfono móvil por el procedimiento del tirón, puede ser tipificado como un hurto o como un robo violento, según prime en lo sucedido la habilidad de la persona delincuente o la violencia de la acción. Al final, será la valoración del agente que coja la denuncia la que determinará si se tipifica en un sentido o en otro y, desde el punto de vista directivo, la valoración de estadísticas en las que los delitos violentos tienen registros elevados constituye, sin duda, un problema.

Este poder de apreciación es la base de la normalización, en el trabajo policial, de la desviación respecto de las previsiones normativas y de la planificación de servicios (Skolnick, 1966; Bittner, 1970; Wilson, 1973). En el transcurso de su trabajo, en ocasiones, los agentes se ven enfrentados a situaciones que no pueden ser interpretadas inequívocamente por medio de la Ley; en estos casos, los agentes deben decidir si intervenir o no y, en caso afirmativo, cómo y con qué intensidad. En este sentido, se ha señalado que, en realidad, la autonomía de los policías, su poder discrecional, es, de hecho, la regla de aplicación de la Ley (Thévenin, 2016). Pueden valorar una situación desde el punto de vista táctico: por ejemplo, pueden dejar de actuar en determinados asuntos menores para obtener información sobre otros más relevantes; o no intervenir ante el consumo de estupefacientes en un concierto multitudinario si consideran que la actuación puede provocar una reacción que pueda desbordar su capacidad de control. También pueden hacerlo desde el punto de vista político, cuando tienen en cuenta el impacto que puede tener la actuación en el entorno y en la reacción de sus diferentes actores: por ejemplo, cuando la aplicación estricta de las normas de tráfico puede generar reacciones adversas en un vecindario y prefieren localizar

¹⁰¹ Esto puede pasar, por ejemplo, cuando se pide a policías que no tienen un entrenamiento especializado que intervengan en la entrada en un domicilio para practicar una diligencia de registro y hay alguna información que apunta que la persona que puede encontrarse en el interior puede estar en posesión de armas de fuego. Es muy probable que cuestionen una orden que les indique que procedan y que soliciten que intervenga antes del registro alguna unidad especial de intervención, con agentes entrenados para acciones de este tipo, con el fin de que, si se encuentran con resistencia armada, los especialistas la neutralicen.

a los infractores y advertirlos antes de denunciarlos. Por otro lado, hay que tener presente que buena parte de los requerimientos que la policía recibe no tienen que ver con problemas de delincuencia en sentido estricto, sino que se relacionan con problemas de convivencia: conflictos entre vecinos por el uso del espacio público, discusiones o peleas domésticas, molestias por ruidos, etc. En todos estos casos, la intervención policial no se desarrolla partir de la estricta aplicación de la Ley, sino a partir del diálogo y la mediación, del establecimiento de límites en esas situaciones que, como se ha dicho, tienen que ser definidas y valoradas constantemente por los agentes en su trabajo cotidiano. En este sentido, este poder de valoración o evaluación, que es el fundamento de la autonomía policial, resuelve situaciones cuya complejidad no es abordable desde las formas burocráticas (Lipsky, 1980).

Desde este punto de vista, la autonomía de los agentes en el ejercicio de su trabajo cotidiano introduce un elemento paradójico en las organizaciones policiales que las hace, a mi juicio, únicas: a medida que se baja en la jerarquía, el poder discrecional de los policías aumenta. En realidad, los mandos —y más cuanto más alto se sitúan en la cadena jerárquica— están más constreñidos por factores y controles organizativos, mientras que los agentes de base, los que se enfrentan a la imprevisibilidad de las situaciones —ninguna es exactamente igual a la anterior—, son los que tienen una mayor libertad para valorarlas: como se dice en argot policial, en la calle, el patrullero es el rey. De algún modo, este fenómeno supone una “inversión jerárquica” (Monjardet, 1994). Aunque, como ya se ha señalado, tienen un carácter marcadamente jerarquizado, las organizaciones policiales presentan discontinuidades en su jerarquía y una forma de opacidad característica, no sólo referida al entorno, al exterior; también se manifiesta internamente, pues los mandos no tienen un conocimiento y un control completos del trabajo que hacen sus subordinados. Desde este punto de vista, es difícil someter el trabajo policial, siempre expuesto a lo imprevisto y a las urgencias, a la planificación y la prescripción absoluta, y el ejercicio de mando se convierte en una especie de “trabajo de traducción”, que trata de hacer compatibles las intervenciones policiales con los marcos normativos y los procedimientos formalmente establecidos.

Además, generalmente, la considerable cantidad y la diversidad de requerimientos que recibe la policía supera sus capacidades operativas, por lo que el proceso de selección de las tareas a que se acaba de hacer referencia se complejiza en función del origen del requerimiento. Así, los policías organizan sus actividades a partir de la interpretación de las

relaciones que mantienen con los actores que formulan tales requerimientos. Respecto de los de autoridades superiores (políticas): prioridad absoluta; respecto de los de autoridades internas (mandos): prioridad; respecto de incidentes no previstos: negociable; respecto de requerimientos de la ciudadanía: discrecional (Monjardet, 2010).

En definitiva, el trabajo policial cotidiano está más dominado por la subjetividad de sus protagonistas que por las regulaciones de la organización burocrática. A pesar del detalle de su hoja de servicios, del programa de trabajo que sus mandos han previsto para ellos, los patrulleros están en disposición de organizar ellos mismos su propia disponibilidad –y su propia indisponibilidad— por medio de la *creación* de situaciones: ante la proximidad de un control planificado, pueden decidir intervenir en cualquier asunto, a partir del más mínimo motivo –el seguimiento de un vehículo sospechoso, la identificación de una persona que ha intentado sustraerse a la vigilancia policial, la denuncia de una infracción administrativa, etc.— que justifique la suspensión, aunque sea temporal, de la planificación. Es por eso que la rutina policial debe entenderse como compuesta por una parte prescriptiva y una parte discrecional que, en la práctica, desborda las pretensiones y las posibilidades de codificación reglamentaria y de control del trabajo policial.

Lo que interesa destacar aquí es que, en este proceso de selección que es fundamental para entender el trabajo policial y la autonomía de los agentes de base en su ejercicio cotidiano, es que está directamente condicionado por los niveles de (des)confianza que éstos establecen en las evaluaciones de las situaciones y las interacciones que han de abordar.

8.1.2 Las imágenes policiales sobre la ciudadanía.

De manera consistente, los discursos analizados sobre la desconfianza policial configuran una visión de la ciudadanía basada en tres elementos. En primer lugar, desde la perspectiva policial, la ciudadanía es concebida como la alteridad, una alteridad que, en su conjunto, no confía en la policía. En segundo lugar, para los *mossos*, la ciudadanía no es digna de la confianza policial porque no comprende la trascendencia de la misión policial, el sentido del trabajo policial y sus dificultades. Finalmente, en tercer lugar, identifican los contactos con la ciudadanía con problemas en el ejercicio cotidiano de la profesión. Veamos a continuación, con más detalle, cómo se articulan estos tres elementos a nivel discursivo.

Cuando los policías se refieren a la ciudadanía en su conjunto, ésta aparece como la alteridad, como una realidad externa y extraña al trabajo policial de la que, lógicamente —en la lógica policial—, no acaban de formar parte. El discurso de los *mossos* es un reflejo del *habitus* ocupacional del trabajo policial en la calle, el cual, de algún modo, configura a la ciudadanía de esa manera.

La experiencia de su trabajo dota a los agentes de un “conocimiento de guía” (Sackmann, 1992) que los informa de la necesidad de desconfiar, de poner distancia respecto de la ciudadanía: la distancia que los lleva a pensarse a sí mismos como ajenos a ella y a sentirse “como si fueran ciudadanos”, antes que como ciudadanos. Hemos podido constatar que, en la formación que reciben los *mossos* y los policías locales en la *Escola de Policia de Catalunya*, hay una institucionalización de la desconfianza; que allí, en el momento en que reciben la formación básica, son instruidos en prácticas policiales basadas en la desconfianza, las cuales sientan las bases del posterior desarrollo profesional. Sabemos que, a medida que los policías progresan en el oficio desde el ingreso en la institución y ganan experiencia en las calles, su actitud frente a la comunidad se hace cada vez más negativa; que asumen que la experiencia los vuelve más cínicos y desconfiados, más conscientes de los aspectos más problemáticos y negativos de la vida en sociedad (ver, por ejemplo, Reiner, 2000; Reuss-Ianni e Ianni, 1992). Es decir, en su incorporación al conjunto de disposiciones que habilita a los policías más jóvenes para hacer frente a las situaciones que el ejercicio profesional cotidiano les depara, la experiencia los *aleja* de la ciudadanía a la que, en teoría, desde la misma perspectiva policial, deben “salvar” en el cumplimiento de su misión, lo cual no deja de ser contradictorio.

En este mismo *viaje*, la ciudadanía se configura como un actor que desconfía de la policía. Cuando los policías ponen de manifiesto esta percepción, lo hacen a propósito de determinadas categorías sociales —en nuestro caso, “negros” y “gitanos”—, aquellas de las que, precisamente, los agentes tienen una concepción más negativa y que, de acuerdo con los datos disponibles, reciben una mayor atención (García Añón, 2013). Aquí, los discursos analizados ponen de relieve la naturaleza bidireccional de la desconfianza y, quizás de manera inconsciente, apuntan lo que señalan los estudios sobre la orientación del trabajo policial por perfil racial, particularmente sobre las identificaciones y los registros corporales

(“cacheos”): que los otros señalados –los que también suelen constituir la alteridad para el conjunto de la sociedad— aprenden de la experiencia, como los mismos policías; que desconfían de la policía porque son identificados con más frecuencia que otras personas, por motivos que consideran insuficientes o ilegales (*Open Society Foundations*, 2019).

Dicho esto, en el discurso policial, en el que predomina esta visión recelosa de la ciudadanía, no faltan intentos de autolegitimación basados en la idea de que, a pesar de todo, la ciudadanía tiene a los *mossos* por una “policía próxima”, por una policía “de aquí”. Desde su perspectiva, aseguran que cuando se les conoce, a pesar del “primer contacto”, los policías son dignos de confianza; o que ellos mismos, con su trabajo, pueden hacer cambiar de opinión a una ciudadanía que, en general, los percibe con el mismo recelo.

No obstante, hay que destacar que el único caso en que una policía afirma que, desde su punto de vista, la ciudadanía sí confía en la policía es el de una que trabaja en un Grupo de Atención a la Víctima y lo justifica asegurando que la relación con las personas que habitualmente trata –víctimas de violencia de género— va más allá de la estricta relación de servicio. Esta excepción en el conjunto de narrativas registradas lleva a pensar que las prácticas policiales alineadas con la orientación a la comunidad y la proximidad pueden suponer, en el fondo, líneas de ruptura y en cierto modo un desafío de los elementos nucleares del conocimiento axiomático de la profesión, del conocimiento dado por descontado sobre la profesión policial por los mismos policías, es decir, de la *doxa* policial a la que nos referimos en el capítulo 2. Desde hace años, esta ruptura ha puesto en circulación en el campo policial una nueva forma de capital simbólico basado en promover el acercamiento a la ciudadanía y la resolución de sus problemas, alternativo al que tradicionalmente ha servido para definir en él el reconocimiento y la legitimidad de sus miembros¹⁰²; una forma de capital –esta última— que ha servido para que los policías que hacen más y “mejores” detenciones y mejor representan la imagen de una profesión consagrada a la lucha contra la delincuencia sean merecedores de mayor reconocimiento y prestigio.

¹⁰² Sobre el capital simbólico y su relación con la dominación y la legitimidad, véase Fernández, 2013.

La muestra de que esta forma de capital alternativo circula en el campo policial socavando o poniendo en cuestión las formas de capital simbólico tradicional es que, precisamente, en los discursos policiales de *mossos* que trabajan en dependencias policiales, las visiones de una ciudadanía que desconfía de la policía son compatibles con alusiones que señalan que, en Cataluña, la ciudadanía considera la PGME una “policía próxima”; son los *mossos* y *mosses* que, en sus propias palabras, representan “la vertiente buena” del trabajo policial.

En segundo lugar, siguiendo con las imágenes policiales sobre la ciudadanía, otro elemento que se manifiesta de manera insistente en los discursos registrados es su representación como un actor que no comprende y que no sabe, por lo cual no es de fiar. En este caso, la desconfianza policial no es tanto la consecuencia de una animadversión ciudadana hacia la policía como del hecho de que esta es un actor incapaz de conocer el trabajo policial en toda su complejidad —no sabe cómo se organiza, en qué consiste— y, sobre todo, de reconocer el valor y la trascendencia de la misión policial. Desde la perspectiva policial, la ciudadanía no puede formularse un juicio acertado sobre la policía ni sobre su trabajo, ni darse cuenta de los peligros a los que está expuesta.

En sintonía con lo que apunta la bibliografía sobre el modelo estándar de cultura profesional (Reiner, 2000), los *mossos* que han formado parte de los grupos de discusión, independientemente del servicio al que están adscritos, han definido su trabajo a partir de un marcado sentido de misión. En los discursos registrados, las alusiones al trabajo que hacen los policías remiten a la idea de una empresa cuasiheroica, llevada a cabo por auténticos *luchadores* contra la delincuencia, por *cazadores* de delincuentes.

En los capítulos anteriores hemos podido comprobar que el discurso policial es un medio para la promoción de esta imagen de la policía a la que nos estamos refiriendo, una imagen que remite a la idea de una profesión integrada por esforzados luchadores contra el mal y el desorden. Es decir, los mismos policías contribuyen a configurar públicamente a la policía como una institución dedicada, si no exclusivamente, sí principalmente a la lucha contra la delincuencia. Hasta tal punto que, desde la perspectiva policial, el trabajo centrado en la prevención y la persecución de la delincuencia, el trabajo en las calles, se identifica con el “verdadero trabajo policial”, distinto de otras formas de trabajo policial consideradas “menores” por los propios policías. En cierto modo, esto los ha hecho responsables, a ojos

de la ciudadanía, de ineptitud e ineficacia, y ha sido uno de los principales argumentos de crítica a la institución policial por cuanto la delincuencia y el incivismo no remiten en sociedades en las que estos fenómenos se han convertido en problemas sociales que forman parte de las agendas públicas y políticas (Garland, 2005). Ello, sumado a la realidad del ejercicio profesional cotidiano —que, en él, la acción y la adrenalina no son lo más frecuente—, hacen que el trabajo policial “real” sea, al mismo tiempo, “una fuente de satisfacción y frustración” (Van Maanen, 1978b: 122).

La consideración del trabajo policial como una misión es otro aspecto crucial en la *doxa* profesional: para los policías, su trabajo es mucho más que un empleo; es una empresa inspirada por un propósito superior: la salvaguarda de una forma de vida que hay que preservar y “la protección de los vulnerables ante los depredadores” (Bacon, 2016: 119-120). Desde el punto de vista policial, tal misión merece la pena, en sentido literal. Merece el trabajo duro en las calles: el frío y el calor, las resistencias que hay que vencer para llevarla a cabo y las agresiones que hay que sufrir; también el poco reconocimiento que suscita.

En las narrativas analizadas hemos visto que tal misión, a pesar de las penalidades señaladas, no es percibida como un fastidio; que las referencias a ella no expresan disgusto, sino un claro carácter hedonista. Entendido en estos términos, el trabajo policial aparece como un trabajo atractivo, con un marcado componente divertido y excitante, centrado en la acción permanente. Pese a lo que se ha señalado anteriormente —insisto: que la mayor parte de su tiempo del trabajo, los policías se dedican a tareas más bien rutinarias y verdaderamente poco excitantes—, la emoción relacionada con la lucha, la persecución y la detención de delincuentes juega un papel simbólico fundamental en el discurso policial. Esta orientación moral del trabajo policial basada en el sentido de misión, su constitución en una “causa noble” (Klockars, 1980), en una “campana sagrada” (Manning, 1997: 21) o en la “delgada línea azul” —la policía como “la principal fuerza que asegura o hace posible todo lo que se dice que forma parte de la existencia ‘humana’: la libertad, la seguridad, la propiedad, la sociabilidad, la acumulación, la ley, el civismo e, incluso, la felicidad” (Wall, 2020: 3)— ha servido para que las organizaciones policiales protejan sus intereses y reclamen y obtengan recursos, poder y autonomía (Bowling *et al.*, 2019), así como para justificar la consecución

de fines considerados esenciales por medios más bien dudosos desde una perspectiva moral y jurídica¹⁰³.

Por último, hay que señalar que esta imagen de los policías como adalides en la lucha contra la delincuencia, dominante en los discursos policiales analizados en esta Tesis, remite a otro aspecto importante de la *doxa* del trabajo policial, el de la dominación masculina (Chan, 2012; Silvestri, 2017). La posibilidad constante de tener que imponer la autoridad por medio de la coerción en situaciones cotidianas de servicio se suele asociar discursivamente con la rudeza y el uso de la fuerza física, a través de la identificación entre lo físico y lo masculino. Por ello, pese a los esfuerzos y los recientes avances en materia de igualdad¹⁰⁴, la actividad policial es presentada policialmente como un trabajo de hombres (Westmarland, 2017), a pesar de que, como ya se ha apuntado, la mayor parte de este trabajo consiste en tareas de mantenimiento del orden, de prestación de servicios asistenciales y de resolución de conflictos de convivencia o derivados del uso del espacio público; tareas que no requieren el uso de la fuerza sino, sobre todo, habilidades comunicativas e interpersonales que permitan gestionar conflictos y, eventualmente, resolver problemas.

Finalmente, para acabar este primer apartado de discusión, hay que referirse a la imagen de la ciudadanía como vector de problemas para la policía y sus agentes. Este análisis ha puesto de manifiesto que los *mossos* perciben la ciudadanía como una resistencia al trabajo policial, una resistencia que se percibe como gratuita, no justificada, e incorregible. Si hay un elemento especialmente destacado sobre el discurso sobre la ciudadanía como problema es la que hace referencia a su diversidad; discursivamente, los policías problematizan la diversidad social o, más concretamente, tener que intervenir con “personas totalmente diferentes”, lo que les obliga a estar, según ellos mismos, en un estado de “alerta permanente”¹⁰⁵.

¹⁰³ Este es el llamado “dilema de Harry el Sucio”, el conocido personaje cinematográfico encarnado por el actor Clint Eastwood. En la película *Dirty Harry* (Don Siegel, 1971; en castellano, *Harry el Sucio*), el inspector Harry Callahan es el perfecto exponente de la “delgada línea azul”. El cine y la televisión han proporcionado innumerables referencias muy explícitas de esta idea. En una más reciente que la anterior, aunque igual de significativa, la película policíaca *End of Watch* (David Ayer, 2012; en castellano, *Sin tregua*), un policía blanco, que responde al mismo perfil que el inspector Callahan, la expresa de manera muy precisa: “La delgada línea azul, que protege a las presas de los depredadores, a los buenos de los malos. Somos la policía”.

¹⁰⁴ Para el caso de la policía catalana, puede verse Vallès, Vivolas y Egea (2020). Para el de las policías de Inglaterra y Gales, Hargreaves, Husband y Linehan (2021).

¹⁰⁵ Ver subapartado 6.2.3.1, sobre la desconfianza en los otros.

En definitiva, en las narrativas analizadas, la ciudadanía se presenta como un obstáculo para la misión policial. A propósito de esto, hay que cuestionar aquella imagen heroica comentada poco más arriba y hasta la consistencia misma de dicha misión. En realidad, su sentido exacerbado se basa en un pesimismo radical de los agentes respecto del mundo social, que los lleva a verlo como permanentemente desgarrado por dramas y violencias de todo tipo, y a desarrollar una actitud severa y resentida en relación con él. Las adversidades que marcan la cotidianidad de un trabajo, el suyo, percibido como el de una minoría asediada a punto de ser superada por las fuerzas de la incivilidad y la barbarie, lleva a los policías a adoptar unas visiones desencantadas, a veces desesperadas, del mundo social (Jobard y Maillard, 2015). En este sentido, cabe preguntarse hasta qué punto la protección de la ciudadanía, el núcleo de la misión policial, puede considerarse una empresa consistente o, sencillamente, sincera. En mi opinión, esta perspectiva pesimista es la esencia del cinismo policial descrito en un buen número de trabajos sobre la cultura profesional (ver, por ejemplo, Niederhoffer, 1967; Charman, 2017). De alguna manera, el cinismo es resultado de la percepción policial según la cual los esquemas morales con los cuales se comprometen los agentes cuando ingresan en la profesión se ven permanentemente erosionados en todas sus dimensiones (Bowling *et al.*, 2019); un convencimiento resignado de que su misión está condenada al fracaso —porque el desorden y la delincuencia no remiten, y la ciudadanía no reconocerá nunca sus esfuerzos para atajarlos— y de que sus éxitos —las detenciones, los ingresos de personas detenidas en prisión— son vividos más como una satisfacción personal que como un servicio público. Desde este punto de vista, en cierto modo, el cinismo y el compromiso con la misión son dos caras de la misma moneda, el ejercicio profesional. Desde el cinismo policial, la apuesta por la orientación a la comunidad y las prácticas policiales de la proximidad —precisamente las centradas en la relación con la ciudadanía— se ven bajo una luz diferente, menos favorable, que la que alumbra los discursos oficiales sobre esta política policial, que identifican la comunidad con la solución a los problemas de inseguridad (Requena, 2013).

En el mismo sentido, a propósito de este cinismo y de las visiones policiales sobre la ciudadanía, merece la pena llamar la atención sobre la experiencia policial de pérdida de poder y cuestionamiento de la policía que se ha configurado en los últimos años, a un lado y otro del Atlántico. Actualmente, en Cataluña, como en otras regiones y países de nuestro

entorno, la policía se ha configurado en el debate público como una auténtica enemiga para una parte significativa del espectro social y político¹⁰⁶, lo cual, en parte, no hace sino retroalimentar, en el sentido de justificar, las actitudes policiales cínicas y desconfiadas. Desde luego, esta experiencia de cuestionamiento de la legitimidad y de pérdida de poder no es exclusivo de la policía y se extiende, en un momento de efervescencia de movimientos sociales que denuncian discriminación y abusos de poder y de exigencia de transparencia en la gestión pública, a todas las agencias clásicas de control social. En cualquier caso, en ninguna ha sido tan evidente como en la policía, que se ha visto situada en una situación cada vez más crítica, bajo los focos del escrutinio público, gracias a la emergencia y la consolidación del periodismo ciudadano en las redes sociales y la politización de la actividad policial (Bonilla y Rosa, 2015; Loader y Sparks, 2016). En un contexto de consumo masivo de noticias en las redes sociales que define la era del activismo digital, las organizaciones policiales están haciendo frente a una crisis de legitimidad enorme alimentada por un “sentimiento antipolicial” (Maguire *et al.*, 2017: 739) centrado en el trato diferencial y discriminatorio de minorías raciales y étnicas, así como de grupos desfavorecidos, entre los cuales la población joven.

Aunque se ha apuntado que la influencia de los medios de comunicación y de las protestas en las redes sociales contribuyen a mejorar la legitimidad policial promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en las organizaciones policiales (Bonner, 2009; Stamati *et al.*, 2015), también se sostiene que estamos en un momento de “guerra a la policía” en el que los agentes tienen que hacer frente a niveles cada vez más altos de hostilidad (Maguire *et al.*, 2017). En el contexto de control de la pandemia de coronavirus y la progresiva relajación de las medidas de prevención impuestas por las autoridades sanitarias, los policías catalanes denuncian este hecho, desconocido hasta ahora en los términos en los que se está produciendo. Por ejemplo, a propósito de las intervenciones policiales relacionadas con los llamados “botellones”, reuniones multitudinarias de personas jóvenes que se congregan en espacios públicos abiertos para socializar mientras consumen bebidas alcohólicas que se compran previamente, en comercios¹⁰⁷. En estas intervenciones, los

¹⁰⁶ Un ejemplo de este debate es el que ofrecía la editorial del rotativo *La Vanguardia*, del día 5 de octubre de 2021, en relación con la policía catalana. <https://www.lavanguardia.com/opinion/20211005/7770699/policia-enemiga.html> [consulta 13 de diciembre de 2021].

¹⁰⁷ Un ejemplo de este tipo de incidentes puede ser el que pasó el pasado 7 de noviembre de 2021 en el distrito barcelonés de Nou Barris, cuando un grupo de vecinos atacó a diversas dotaciones de *mossos* cuando se disponían a detener a un hombre por un hurto en un bar del barrio de Canyelles.

policías denuncian que, “en cuanto ven la furgoneta de la policía, empieza la lluvia de botellas”¹⁰⁸. En Cataluña, *mossos* y policías locales explican su descrédito y las agresiones de las que son víctima por la utilización política de la policía y por la falta de apoyo y reconocimiento por parte de sus responsables políticos, que utilizan a la policía en clave partidista. Pero también apuntan cambios de valores en una ciudadanía en la que los niveles de disciplina y de falta de respeto de los jóvenes hacia la policía y otras figuras de autoridad han aumentado. En uno de los grupos de discusión, un *mosso* que trabaja habitualmente en dependencias policiales de una comisaría metropolitana decía: “Los chicos..., cada vez me encuentro más jóvenes que son, por naturaleza, transgresores con las normas, con las cosas, con todo (...) Yo [cuando era joven] veía al policía como una persona que [...] si yo tenía un problema, me ayudaría (...) Yo intento que confíen en mí, yo confío en ellos, pero después ves que hay unas contestaciones, unas respuestas...”.¹⁰⁹ Su discurso no está muy alejado del de otros policías que trabajan en países como Reino Unido o Estados Unidos, cuando describen de manera parecida el mismo fenómeno: en comunidades de sectores desfavorecidos se promueven sentimientos anti-policía (Deuchar *et al.*, 2019).

Estos discursos reflejan una imagen de la ciudadanía a partir de la cual los policías explican sus niveles de confianza en ella o, más concretamente, su desconfianza en ella. En ellos, hay la percepción de que “la cosa va a peor” y, aunque esta Tesis no se va ocupar de verificar si esta percepción tiene o no consistencia en base a cualquier evidencia empírica, sí que hay que destacar que tiene importantes implicaciones desde la perspectiva de las actitudes más o menos desconfiadas de los policías en su trabajo.

<https://elpais.com/espana/catalunya/2021-11-07/un-grupo-ataca-a-los-mossos-y-se-lleva-a-la-persona-a-la-que-habian-detenido-en-una-trifulca-en-barcelona.html> [consulta 13 de diciembre de 2021].

¹⁰⁸ Léase este testimonio en: <https://elpais.com/espana/2021-10-18/descredito-policial-en-cuanto-ven-la-furgoneta-de-la-policia-empieza-la-lluvia-de-botellas.html> [consulta 13 de diciembre de 2021].

¹⁰⁹ RPMN, DEP, p.13

8.2 Las dimensiones de la (des)confianza policial y su expresión en la estructura social

El discurso policial sobre la (des)confianza policial pone de manifiesto que ésta no se expresa de manera uniforme en la estructura social; que la confianza y la desconfianza no son antónimos perfectos, que aparecen en las narrativas analizadas a propósito de estrategias de justificación y legitimación diferentes; que la desconfianza no siempre se refiere a la misma amenaza o a la eventual actualización de los mismos riesgos; que, cuando los policías discuten sobre la confianza y la desconfianza, éstas no se proyectan de la misma manera sobre diferentes grupos sociales.

En los siguientes subapartados, se van a discutir los principales elementos del discurso policial en relación con estas cuestiones.

8.2.1 La confianza. Definiciones y sentidos.

Discursivamente, la confianza y la desconfianza aparecen en un continuum. Para los policías, la confianza es lo que se pierde con el ejercicio profesional. Desde esta perspectiva, la confianza se identifica con la buena fe o con la buena voluntad de los policías que tienen menos experiencia laboral. En las narrativas policiales registradas en los grupos de discusión, estas actitudes sirven, de hecho, para articular el discurso sobre la desconfianza.

La principal línea discursiva de los policías en relación con la confianza es la que la significa como el resultado de un acto volitivo derivado de un proceso racional de análisis preliminar de la información que los agentes disponen sobre las personas con las que intervienen y las circunstancias en las que tienen lugar estas intervenciones. En este sentido, desde el punto de vista policial, la confianza se basa en el conocimiento del otro; sin conocimiento, sin información sobre las personas con las que se interviene, no es posible confiar en ellas y sólo cabe desconfiar. No cabe duda de que, desde este presupuesto, las posibilidades de la confianza en las interacciones de la policía con la ciudadanía son ciertamente limitadas por cuanto es difícil que los policías dispongan, de entrada, de información suficiente de las

personas con las que coinciden para que puedan partir, en sus intervenciones, de una actitud confiada en el sentido que dan a sus palabras.

Hay que destacar que, tal y como se presenta en los discursos analizados, la confianza no consiste, en ningún caso, en dejar en suspenso todo lo que no sabe del otro. Desde su experiencia profesional, los policías proyectan en los otros unas intenciones y, en sus análisis situacionales, parten de una posición desconfiada desde la que barajan unas posibilidades sobre el curso de la intervención que se disponen a llevar a cabo; es decir, adoptan siempre, de entrada, unas prevenciones que llegan incluso a ser resumidas en verbalizaciones habituales en el argot policial como “antes de entrar [iniciar la intervención], hay que ver clara la salida”. Cuando se dan las circunstancias y cuando la información disponible lo permite, los policías vencen esa predisposición inicial a la desconfianza y ceden espacio a la confianza.

La confianza así entendida es, pues, el resultado de un acto voluntario, movido por la determinación que impulsa a la acción. Esta supone, en palabras de los propios *mossos*, una “relajación” del rigor de la intervención. De ello se infiere que, en el discurso policial, la desconfianza se sitúa en el mismo plano que el rigor, que se expresa en un trato más severo y más duro, menos cercano y menos flexible con las personas. En este sentido, confiar supone, por ejemplo, reducir la llamada “distancia de seguridad” o hasta permitir o permitirse el contacto físico.

En esta línea, en su discurso, los policías aseguran que confían cuando pueden hacerlo, cuando se lo pueden permitir, y llegan a negar que la confianza y la desconfianza sean relevantes a la hora de explicar sus interacciones con la ciudadanía ya que, desde su punto de vista, los agentes se crean un juicio específico de cada persona en cada intervención.

Sin embargo, esto es compatible con el reconocimiento de que este proceso de análisis que, eventualmente, puede conducir a la confianza, a esa relajación del rigor policial, no es extensible a según qué personas o a según qué categorías sociales. En según quién, no se puede confiar en ningún caso. Aquí, los *mossos* se están refiriendo a los llamados “objetos policiales”, a los tipos sociales que conforman su catálogo de “clientes habituales”, descrito

en la bibliografía revisada en esta Tesis¹¹⁰. A ellos nos referiremos más adelante, en este mismo apartado, cuando discutamos los resultados del análisis del discurso policial en relación con la expresión de la (des)confianza en la estructura social. Ahora, siguiendo con las contradicciones que han emergido en las narrativas policiales sobre la confianza como resultado de un proceso racional de análisis, hay que señalar la importancia que también tienen determinados elementos de carácter poco o nada racional en la articulación de los discursos. Me refiero a elementos como el sentido común —léase sentido común policial— y la experiencia, o “lo que uno tiene en el estómago”, los cuales conectan el discurso con la *doxa* policial, el conocimiento incuestionable dado por descontado de la profesión, en el que, como ya se ha comentado, la experiencia del trabajo en la calle centrada en la prevención y la represión de la delincuencia es la base sobre la que se construye la visión policial del mundo.

A partir de este argumento de la confianza como resultado de un proceso racional de evaluación de los riesgos que comportan las interacciones con la ciudadanía, hay una derivada interesante que relaciona el nivel de confianza que los agentes establecen en sus relaciones con las personas con las que intervienen con la propia capacidad de análisis: cuanto más capacidad de análisis tenga el policía, más probabilidad de que confíe. Es decir, la autoconfianza — la confianza en uno mismo, en sus aptitudes, en sus habilidades, en sus capacidades— situaría a los policías en una mejor disposición para llevar a cabo sus intervenciones desde una actitud más confiada, más relajada, menos tensa. Sin duda, esta derivada plantea dos cuestiones que me parecen especialmente relevantes en la explicación de la (des)confianza policial. Por un lado, la *localización* de la (des)confianza; por otro, el papel de la experiencia en el establecimiento de los niveles de confianza en la ciudadanía en las intervenciones policiales.

En términos discursivos, es diferente que la confianza que merece una persona desde la perspectiva policial sea el resultado de un proceso de análisis de las informaciones sobre ella y sobre el entorno en que tiene lugar la intervención con ella a que, en cambio, la confianza dependa de las propias capacidades de análisis del policía que se dispone a interactuar con dicha persona. Puede decirse que el *locus* de la confianza en el discurso policial determina

¹¹⁰ Capítulo 2; ver, por ejemplo, Reiner, 1978, cap. 11; y Fassin, 2013.

la valoración que puede hacerse de esta actitud en el sentido de que la lectura que hay que hacer de la experiencia es, por decirlo de alguna manera, ambivalente. Ya nos hemos referido a la relevancia discursiva de la experiencia policial del trabajo en la calle y al papel que dicha experiencia juega en la conformación de la desconfianza como rasgo de la personalidad profesional de los policías —en los policías, la desconfianza es inevitable porque la experiencia del trabajo policial los lleva a desconfiar de manera sistemática—. Si ahora entra en juego esta idea de la autoconfianza como base de la confianza policial en la ciudadanía, hay que considerar que los policías con más experiencia son los que, en principio, estarían más predispuestos adoptar una actitud más abierta, más flexible, más confiada que los que no la tienen, puesto que tienen un bagaje profesional mayor —“tus herramientas, tus criterios, tus conocimientos” (RPMN, PAT, p.2)—, lo que los sitúa en una posición más favorable que los que no lo tienen —los menos experimentados, los más noveles— a la hora de analizar situaciones en las interacciones con la ciudadanía y a dar una respuesta adecuada a los eventuales imprevistos que puedan surgir en el transcurso de dichas interacciones. Como digo, esta valoración ambivalente de la experiencia en la determinación de los niveles de confianza policial en la ciudadanía nos sitúa en la tesitura de, al menos, poner en cuestión el peso de la experiencia en la explicación de la (des)confianza policial en la ciudadanía.

Por último, para finalizar esta discusión de los resultados del análisis del discurso policial directamente relacionado con la idea de confianza, merece ser destacada su concepción como objetivo del trabajo policial. Ha quedado claro que, para los *mossos*, la confianza policial genera confianza ciudadana y que, en el desarrollo de sus interacciones cotidianas con la ciudadanía, es deseable la existencia de un clima de confianza entre ambas partes porque la relación, en estas condiciones, tiene más posibilidades de ser satisfactoria para ellas. Es decir, que, desde la perspectiva policial, la confianza se manifiesta explícitamente como una estrategia para conseguir confianza ciudadana. Sin embargo, a pesar de ello, a pesar de la claridad con que se expresan estas ideas, la confianza no deja de aparecer también como una simulación, puesto que, como se ha visto, se piensa como imposible en el trabajo policial. Como veremos más adelante, en el discurso policial, la confianza se circunscribe al ámbito de lo socialmente normal, a la normalidad. Los policías sólo confían en las personas “normales y corrientes”; con el resto, la confianza es imposible y cualquier acercamiento toma la forma de “juego” en el que los policías, ampliando lo que ellos llaman “márgenes

de confianza”, consiguen o intentan conseguir determinados resultados. Este sería el caso de los delincuentes, una categoría que, desde la perspectiva policial, no merece confianza.

Hagamos, a continuación, el mismo ejercicio para la idea de desconfianza en el discurso policial.

8.2.2 La desconfianza. Definiciones y sentidos.

En los discursos analizados, la desconfianza aparece como un rasgo de la personalidad laboral de los policías, funcional y necesario en el ejercicio de la profesión, inevitable en un trabajo que, en dichos discursos, se caracteriza por la exposición permanente a un riesgo que, a diferencia del que pueden padecer otras profesiones, es, como se ha señalado en el apartado anterior, impredecible.

Independientemente del puesto de trabajo que ocupen —en la calle o en dependencias policiales— o de la comisaria a la que estén adscritos —metropolitana o no metropolitana—, cuando los *mossos* hablan de desconfianza se refieren a la prevención ante el riesgo y autoprotección frente a las amenazas.

Si de la confianza decíamos que discursivamente se relacionaba con la interacción de los policías con los sectores sociales que representan la normalidad, de la desconfianza hay que señalar que se relaciona con el trato con “los malos”, las personas que se asocian con la delincuencia, y con otros grupos o colectivos que, con estos, ocupan los márgenes de la estructura social, situados más allá de la normalidad. En relación con esto, cabe señalar que la desconfianza puede ser también entendida como la consecuencia del carácter marcadamente conservador de la cultura policial, ya señalado en el capítulo 2 de esta Tesis. Aunque no disponemos de suficientes datos recientes sobre el sentido del voto policial, hay razones para pensar que éste se orienta mayoritariamente a posiciones políticas de derecha¹¹¹. En relación con otros aspectos del comportamiento policial, hay que tener

¹¹¹ No obstante, puede verse el estudio de Scripture (1997), sobre la Policía Metropolitana de Londres, que concluye que la gran mayoría de los policías que votaron en las elecciones generales de 1979, 1983, 1987 y 1992, votaron al Partido Conservador. A conclusiones parecidas han llegado estudios realizados a cerca de los policías en los Estados Unidos: que tradicionalmente han votado a la derecha y a la extrema derecha. Ver, por ejemplo, Skolnick (1966) y Lipset (1969).

presente que las organizaciones policiales están estructuradas jerárquicamente y que, como ya se ha mencionado, la disciplina tiene un peso fundamental en las relaciones laborales en ellas, por lo que las personas con un carácter más conservador se adaptan mejor a los entornos policiales que aquellas que responden a un perfil más crítico y más orientado al cambio (Bowling et al., 2019). Esta posición conservadora, alejada del liberalismo cultural, fue tempranamente retratada con ironía por el mismo Jerome Skolnick, el cual, en relación con las posibilidades de que el carácter policial cambie ante determinados movimientos de cambio social que amenazan el *statu quo* o los patrones sociales considerados como normales en su época, escribió: “Todo lo que lo que un policía puede hacer girar en medio de fumadores de marihuana, de parejas mixtas o de homosexuales es una porra” (Skolnick, 1966: 61).

De alguna manera, a nivel discursivo, la desconfianza es explicada en los mismos términos que la confianza. Si ésta supone siempre conocer al otro y analizar las informaciones que se tienen de él y del contexto en que tiene lugar la interacción con él, la desconfianza es el resultado de no saber, lo que lleva a los policías a establecer una distancia respecto de las personas con las que van a intervenir; una distancia que les permita llevar a cabo el análisis antes referido a partir de las informaciones que, si no las tienen o resultan insuficientes, vayan obteniendo durante la intervención; una distancia que les permita reaccionar adecuadamente —esto es, preservando su integridad física y jurídica— en caso de imprevisto adverso.

Como ocurre con la confianza, en el discurso policial la desconfianza es el resultado de un análisis de lo que se sabe y lo que no se sabe, de un cálculo racional que —es significativo— se hace a la luz de la experiencia, en un ejercicio que sitúa a los agentes “un paso por delante” de las personas con las que intervienen, del otro concebido como potencial amenaza. Cuando hablan de la actitud desconfiada y del lenguaje de la desconfianza —de las conductas concretas en las que se expresa—, los *mossos* hablan de la necesidad de contrastar versiones y comprobar informaciones, de “escuchar más que hablar”, de decidir a partir de datos... Una vez más, la desconfianza aparece en el discurso por medio de una estrategia de legitimación que quiere presentar el trabajo policial como un trabajo guiado por el deseo de objetividad, por más que, contradictoriamente, esta estrategia no pueda evitar el peso de elementos menos

racionales como las sensaciones o el llamado “instinto policial”, que, como se ha apuntado ya, llevaría a los policías a actuar por “lo que tienen en el estómago”.

Por otro lado, hay que destacar la aparente contradicción que supone que la desconfianza sea concebida policialmente como funcional para el ejercicio profesional mientras que se asume que, en la relación con la ciudadanía, es disfuncional. Es decir, policialmente hablando, ser desconfiado es conveniente, mientras que parecerlo es contraproducente. En las narrativas analizadas, esta disfuncionalidad se refiere a la distancia que la desconfianza pone entre el policía y la persona con la que interviene, la cual, a pesar de las muchas preguntas y repreguntas que supone una interacción basada en la desconfianza, dificulta la obtención de información. En términos policiales, ser desconfiado es “ser duro”, “poner distancia”. Es por ello que, para neutralizar los efectos adversos de una desconfianza explícita, los policías reconocen la necesidad de disimularla en sus interacciones con la ciudadanía –dar “un plus de confianza”— y el carácter insostenible de una desconfianza permanente. Discursivamente, esta neutralización es “resuelta” con atribuir a la desconfianza una perfecta compatibilidad con otros rasgos positivos del carácter: los policías aseguran que se puede ser desconfiado y, al mismo tiempo, “supersimpático”.

Veamos a continuación a qué amenazas se refieren los policías cuando articulan su discurso sobre la desconfianza, qué peligros previene su actitud desconfiada.

8.2.3 Las prevenciones de la desconfianza policial.

En el análisis de las narrativas registradas se ha podido ver claramente que, cuando hablan de desconfianza, los *mossos* articulan su discurso a partir de todo un catálogo de amenazas que deben prevenir en su ejercicio profesional cotidiano. De dicho análisis se desprende que, en términos generales, tienen la percepción de que el entorno en el que tiene lugar este ejercicio es un entorno hostil para con la institución y con la organización en su conjunto, la PGME.

La hostilidad percibida en el entorno se concreta en amenazas que podríamos llamar externas, situadas fuera de la organización, en el comportamiento de la ciudadanía, e internas, que forman parte del entorno laboral, localizadas en el seno de la organización.

Entre las situadas más allá de los límites de la organización, las amenazas referidas por los *mossos* son el engaño, que no les digan “la verdad”; las faltas de respeto y de consideración hacia la autoridad que representan; las agresiones contra su integridad física; y la condena penal por sus intervenciones.

Ya hemos señalado que, en el ejercicio cotidiano de la profesión, cuando intervienen con la ciudadanía, los policías se ven en la necesidad de “contrastar” las informaciones que las personas les facilitan sobre su identidad y sobre lo sucedido, de “no hacer caso a la primera”. Hemos visto que, para los agentes, el contraste de las informaciones y versiones que la ciudadanía les ofrece es la “verdad policial”, la verdad de los datos contenidos en las bases de datos policiales y lo que explican los compañeros (RPMN, DEP, p. 17). En el discurso policial, la desconfianza aparece como el deseo de objetividad y como la esencia de un trabajo —el trabajo policial consiste en desconfiar— que, de hecho, pone en cuestión la desconfianza misma, pues los policías no consideran que, haciendo lo que hacen, poniendo en cuestión todas las informaciones que reciben, pasándolas por el “tamiz” de las informaciones policiales, estén desconfiando: piensan que están haciendo su trabajo.

En cualquier caso, a propósito de esta prevención que podríamos llamar discursiva —una prevención centrada en el discurso de las personas con las que intervienen—, aflora, una vez más, la identificación entre la desconfianza y el trabajo policial, una identificación que lleva a los policías a definirse a sí mismos como profesionales que tienen muy desarrollada la capacidad de detectar falsedades y versiones interesadas (RPMN, DEP, p. 21-22).

Por último, en relación con esta prevención sobre la posibilidad de ser engañados, destaca también una contradicción en la estrategia discursiva de los *mossos* que, a mi juicio, pone al descubierto una visión de la ciudadanía como no digna de confianza. Para los agentes, la parcialidad que siempre marca la definición de las situaciones por parte de las personas con las que interactúan, así como su implicación en ellas, les hace renunciar a “la verdad” y se limitan a exigir apariencia de verosimilitud. Lo hacen, dicen, porque no confiar —léase también confiar— no sirve de nada.

En segundo lugar, otra amenaza que aparece en el discurso policial sobre la desconfianza en la ciudadanía es la de la falta de respeto y consideración. Los *mossos* expresan la percepción de que la policía, como institución, ha perdido un respeto que antes, desde su perspectiva, sí tenía. El trabajo de imponer la autoridad en la calle es ahora mucho más arduo. En este sentido, el discurso policial caracteriza la hostilidad del entorno en las resistencias que la ciudadanía opone al trabajo policial, relacionadas con el aumento del cuestionamiento público de la policía y sus intervenciones.

En tercer lugar, la amenaza física, la posibilidad ubicua, constante y en todas las situaciones, de ser agredidos, de que les peguen o les maten. Este es, sin duda, el principal elemento discursivo en todas narrativas policiales sobre la desconfianza en la ciudadanía. Los policías desconfían porque, según sus propias palabras, se juegan mucho, porque les va la piel, porque se juegan la vida. Con independencia del tipo de trabajo que hagan, expresan la categoría de la amenaza estableciendo que la primera obligación de los agentes en cada turno de servicio es “volver a casa”, en clara alusión a la posibilidad de morir trabajando en un servicio tan operativo como un control de paso¹¹², lo que les obliga a “estar con todos los sentidos puestos” mientras trabajan. En este plano, el terrorismo es otra categoría para articular el discurso policial sobre la desconfianza y sus visiones desencantadas y pesimistas sobre el mundo social.

Muy frecuentemente, este discurso policial sobre el riesgo de la amenaza física se expresa de manera dramática, a propósito de situaciones que, aunque no sean del todo imposibles, sí que son tan extremas como improbables. Hemos podido constatar que, en los discursos registrados, el descuido, la falta de información necesaria, el hecho de no desconfiar — “autoseguridad”, “autoprotección”— expone al policía que interviene a que le corten el cuello. Así mismo, de manera igualmente reiterada, esta amenaza aparece en estas narrativas

¹¹² Esta alusión es, precisamente, la de un cabo asignado a un servicio de dependencias en una comisaría metropolitana. Un control de paso es un dispositivo policial en el que las dotaciones de uno o más vehículos policiales interceptan el paso de vehículos en un punto estratégico de la red viaria con la intención de identificar a sus ocupantes y, eventualmente, registrarlos. El establecimiento de estos dispositivos está previsto en la Ley orgánica 4/2015, de protección de la seguridad ciudadana (art. 17.2), “Para la prevención de delitos de especial gravedad o generadores de alarma social, así como para el descubrimiento y detención de quienes hubieran participado en su comisión y proceder a la recogida de los instrumentos, efectos o pruebas, (...), siempre que resulte indispensable proceder a la identificación de personas que se encuentren en ellos, al registro de vehículos o al control superficial de efectos personales.”

junto a referencias a la delincuencia y al trabajo policial de prevención y persecución de la misma (RPMN, PAT, p. 10).

Desde luego, en las narrativas policiales, los grandes peligros –los enfrentamientos armados y, especialmente, los atentados terroristas—, por más infrecuentes que sean, ocupan un lugar privilegiado. Sin embargo, como se ha visto en el análisis de los discursos en los grupos de discusión, el peligro que siempre se esconde en las situaciones más cotidianas y en las interacciones a priori menos conflictivas, es un elemento de importancia no menor, tan decisivo como el anterior para entender el comportamiento policial y las interacciones de la policía con la ciudadanía.

Es necesario subrayar la función simbólica de este elemento de la cultura policial en los discursos analizados. Si bien es cierto que la exposición al riesgo explica determinados comportamientos profesionales –la adopción de determinados protocolos de actuación para llevar a cabo determinados dispositivos, como la entrada en domicilios en los que se presume la posibilidad de resistencia armada, o los que tienen que ver con manifestaciones en las que se prevén expresiones de violencia, o los de prevención de ataques terroristas—, aquí juega un papel sobre todo figurativo (Shearing y Ericson, 1991). Los grupos de discusión han servido para que la “cultura de cantina” aflore a propósito de la exposición al peligro físico, que aparece claramente como un elemento unificador y cohesionador en el sentido expresado por Waddington (1999). Generalmente, en las narrativas policiales analizadas, la exposición al riesgo aparece relacionada con las historias de acción que explican los mismos agentes; historias en las que, por cierto, no son infrecuentes las referencias a ilegalidades o a conductas de dudosa legalidad. De alguna manera, estas referencias remiten a una posición social percibida por los propios agentes como marginal y frágil, y no parecen sino expresar el deseo de reducir la distancia que existe entre la imagen que quieren proyectar de sí mismos –la del luchador esforzado, incansable e intrépido que se enfrenta a la delincuencia más peligrosa, incluso en sus días de libranza— y la que, en realidad, les devuelve su trabajo cotidiano, un trabajo más bien rutinario en el que los momentos de acción y adrenalina no son, ni mucho menos, los más frecuentes.

Claramente, las referencias a la exposición al peligro de la agresión física, este elemento tan importante en el discurso policial sobre la desconfianza en la ciudadanía, conectan con

aspectos esenciales de la cultura policial. Ya nos hemos referido al papel que juega el peligro en la *doxa* policial. Culturalmente, la profesión se define como una ocupación caracterizada por la exposición al riesgo y la lucha permanente y activa contra la delincuencia. De ahí que, en las narrativas policiales, la posibilidad de sufrir una agresión física se relacione con una forma de capital especialmente valorada en el campo del trabajo policial, la del capital físico: el cuerpo y su cuidado, la fuerza física y la agilidad, la tolerancia a las condiciones más duras (Chan, 2012). A pesar de que actualmente se estén relajando y racionalizando los niveles de exigencia de las pruebas para evaluar estos elementos en las oposiciones de acceso a la profesión, y de especialización y de promoción una vez en ella, lo cierto es que continúan siendo importantes para tener reconocimiento y éxito¹¹³. Desde la perspectiva policial, la potencia física y su entrenamiento son componentes especialmente apreciados para la construcción del carácter policial más deseable, el más apropiado en un modelo profesional en el que, habida cuenta de la misión que tiene, la fuerza y la resistencia físicas se dan por supuestas en la lista de requerimientos en el perfil de un agente policial. Aunque con el paso del tiempo se han ido relajando, las inscripciones físicas de este *habitus* se manifiestan todavía en determinadas limitaciones que tienen que ver con la imagen corporativa —por ejemplo, con la longitud del corte del cabello y la barba—, así como en “maneras de caminar, hablar, pararse, verse, sentarse, etc.” que expresan autoridad y disciplina (Bourdieu, 2000b: 141). Como ya he señalado en el apartado anterior, cuando me refería a la imagen de los policías como luchadores contra la delincuencia, desde la perspectiva de esta *doxa*, el trabajo policial es trabajo físico, lo que provoca que las diferencias sexuales hayan sido tradicionalmente utilizadas como una justificación natural del trabajo policial como “trabajo de hombres” (Silvestri, 2017). Lógicamente, en un modelo así, las mujeres, consideradas menos “duras”, con menos fuerza y menos resistencia que los hombres, así como otros perfiles profesionales más caracterizados por otras formas de competencia —el análisis, la reflexión, la comunicación, etc.— son merecedores de formas negativas de esta forma de capital. De este modo, para mantenerse y tener alguna opción de prosperar en un entorno laboral como el policial, las mujeres y los hombres han tenido que aprender a adoptar roles marcadamente masculinos y a mostrar un “nuevo comportamiento en relación con las

¹¹³ Por ejemplo, para promover el acceso de mujeres a la profesión, la PGME ha flexibilizado, en el sentido de rebajarlo, el nivel de exigencia de los requerimientos físicos en las pruebas de la oposición. Por otro lado, ha eliminado casi por completo las pruebas físicas para el acceso a la escala superior (categoría de intendente). Desde hace dos años, la única prueba que se ha llevado a cabo en este proceso selectivo es el test *Course-Navette*, para medir la resistencia respiratoria de los aspirantes en una carrera de ritmos crecientes, y ha dejado de ser eliminatoria.

expresiones verbales, faciales, corporales que transmiten autoridad a los ciudadanos”, lo que supone, entre otras cosas, “aprender a no sonreír [...] y evitar posturas que indiquen duda o falta de determinación para actuar” (Martin, 1999: 122).

Siguiendo en el plano externo, otro riesgo que ha aparecido en las discusiones sobre la (des)confianza policial en la ciudadanía es el del Código Penal y la condena judicial. Desde la perspectiva policial, el proceso judicial es siempre un espacio arriesgado, un ámbito en el que, en caso de verse obligado a entrar, el policía tiene muchas probabilidades de ser condenado por el mero hecho de serlo, porque, según las palabras de un agente que trabaja en dependencias de una comisaría metropolitana, “somos ‘malos’ de cara a la ciudadanía” (RPMN, DEP, p. 7).

Hemos visto que, cuando se refieren a este riesgo, los *mossos* se refieren también a determinados servicios, como los que tienen que ver con las ocupaciones de vivienda, es decir servicios que son objeto de debate público. En estos casos, los policías expresan su inquietud y temor, su desconfianza por las “lupas” que hay sobre sus intervenciones. En el discurso policial, estas lupas, que representan el escrutinio en todas sus formas —tanto externas como internas, a las que nos vamos a referir inmediatamente—, exponen a los policías al riesgo de ser denunciados y comparecer ante la Justicia. La consecuencia de la exposición a un riesgo de estas características, configurado entre otros factores por la complejidad del trabajo policial —una complejidad que, como ya hemos señalado, no es reconocida desde el exterior de la profesión— es el retraimiento, la no implicación, el trabajo que algún patrullero metropolitano califica de “quirúrgico” (RPMN, PAT, p. 31). Desde la óptica policial, de lo que se trata es de no arriesgarse, de no exponerse a una condena que, además de otros perjuicios, les pueda llegar a apartar del ejercicio profesional por medio de una condena de inhabilitación y, en el extremo, de cárcel. La receta es, según el mismo patrullero, hacer lo mínimo, lo imprescindible para cumplir con la Ley y los reglamentos, aún a costa de renunciar, implícitamente, en una clara expresión de cinismo, al ideal pragmático y determinado en la resolución de los problemas y la obtención de resultados que caracteriza la cultura policial¹¹⁴.

¹¹⁴ Sobre el llamado *depolicing* y su presunta relación con el aumento de la desviación y la delincuencia por causa de esta “retirada” policial, puede verse Oliver (2017).

En clave interna, los *mossos* identifican otras amenazas: la institución, sus jefes y sus protocolos, y la División de Asuntos Internos.

En los discursos analizados hemos visto como la institución, la “Casa” representa un entorno igualmente hostil y peligroso en el que el policía está expuesto a las “lupas internas”. En la caracterización de este entorno, destaca la idea según la cual las insuficiencias organizativas *obligarían* a los policías a dejar de observar las prescripciones de los reglamentos, los protocolos y las órdenes para poder llevar a cabo su misión. Para ilustrar esto, el recurso discursivo es, nuevamente, la amenaza constante e imprevisible a la integridad física y la vida que los policías enfrentan cada vez que pisan la calle de uniforme: la *mossa* de la Oficina de Relaciones con la Comunidad, que habitualmente no trabaja en la calle, y que sale sola, porque, si no, no saldría, ya que no hay efectivos suficientes y no hay nadie para acompañarla; lo hace —sale sola— incumpliendo la orden de no hacerlo, asumiendo el riesgo de que la reprendan o la expedienten, y exponiéndose a un riesgo del que no escapan ni los policías que, como ella, trabajan en las oficinas¹¹⁵.

Nuevamente, en estas narrativas aparecen elementos ya comentados en relación con la misión policial y su transcendencia, y con la naturaleza obstructiva de la Ley. Es decir, en el discurso policial, la “Casa” —léase la institución, la “cúpula”, la Prefectura de Policía— aparece como un obstáculo al trabajo policial y como una amenaza para su seguridad, tanto jurídica como física. Según los *mossos*, que se sienten “números” para la dirección de la organización, no pueden contar con su comprensión respecto de esas desviaciones

¹¹⁵ Este sería el caso de una dotación de agentes que se dedican a lo mismo en la comisaría de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona), en la Región Policial Metropolitana Norte: a las relaciones con la comunidad. El 30 de marzo de 2016, en un trayecto entre un centro educativo en el que acababan de hacer una charla y la sede de una asociación en la que debían mantener una reunión con vecinos, tuvieron que intervenir con una persona violenta que, durante el enfrentamiento, pudo arrebatar el arma a uno de los *mossos* y le disparó a la otra. Después del incidente, la *mossa* en cuestión, una agente de la Oficina de Relaciones de la Comunidad que habitualmente trabaja en oficinas, dirigió una carta a sus compañeros. En ella, los conminaba a salir siempre de servicio protegidos, con chalecos antibala. Su discurso, basado en esa caracterización tan policial del riesgo (los descatalogados en cursiva son míos), representa perfectamente los analizados en esta investigación: “*Minutos más tarde nos encontrábamos en medio de la actuación más complicada y violenta que nunca hemos vivido, intentando reducir a un individuo extremadamente agresivo que, si hubiera podido, habría vaciado el cargador de la pistola, disparando indiscriminadamente contra policías y ciudadanos*” (...) “La necesidad y la importancia de llevar nuestros chalecos durante el servicio, *sean cuales sean ya que policías los somos todos*”, afirma la agente que está destinada en la oficina de atención a la ciudadanía. “Te lo digo yo, como compañera tuya que lo he vivido en primera persona y que todavía me estoy recuperando de la quemadura que me produjo la bala: El chaleco te puede salvar la vida. *No puedes saber cuándo, ni donde, ni cómo se puede producir una situación violenta o peligrosa*”. https://elpais.com/ccaa/2016/05/13/catalunya/1463155182_866712.html [consulta 8 de diciembre de 2021].

necesarias: llegado el caso, serán sancionados por ellas. En este sentido, desde la perspectiva de los agentes, la “Casa” es una amenaza, no es de fiar.

Por otro lado, los participantes en los grupos de discusión también identifican a los mandos como una amenaza. En los discursos analizados, las referencias a los mandos siempre aparecen cuando se explican situaciones problemáticas para el *mosso*. Reconocen que los mandos son personas y, especialmente en el caso de los *mossos* del Pirineo, afirman que pueden contar con ellos cuando se ven en problemas. Sin embargo, siempre se les identifica con la “Casa”, sobre todo cuando está en cuestión la intervención de un subordinado que se valora en el marco de un procedimiento disciplinario. En este sentido, son personas que encarnan la institución, por lo que, como la institución, tampoco merecen confianza.

Para los policías que trabajan en la calle, los superiores son una amenaza cualificada en el ejercicio profesional porque planifican servicios y dan órdenes que los exponen a la inevitable complejidad del trabajo policial sin hacerse cargo, como los que no son de la profesión, de las dificultades en las que tienen que desarrollar sus intervenciones. Llegado el caso, como apuntan cuando se refieren a la “Casa”, los jefes los pondrán en manos de la División de Asuntos Internos, la cual los trata injustamente: en sus propias palabras – llamativas palabras— “como al peor delincuente”.

En este punto hay que destacar que, en los grupos de discusión, en el discurso de los *mossos* ha aflorado la importancia de la calidad percibida del trato que reciben de sus mandos. Es decir, tal y como apunta la bibliografía sobre las bases de la legitimidad –que la percepción de justicia procedimental es especialmente relevante en la explicación de la confianza y la conformidad—, ellos también señalan que se sienten maltratados cuando no se sienten apoyados ni se sienten reconocidos por sus mandos; cuando estos no reconocen o no les importa que su trabajo en las calles sea un trabajo duro y complejo; cuando no entienden que, en ocasiones, no se obtienen los resultados que se espera de ellos (Sunshine y Tyler, 2003; Hough, Jackson y Bradford, 2013). Además, hemos podido constatar que, como también apunta esta misma bibliografía, desde la perspectiva policial se sostiene que esta percepción de maltrato o de trato injusto tiene consecuencias más allá de los límites de la organización, en las interacciones de los policías con la ciudadanía; que, como se señaló en el capítulo 3, hay una relación entre el trato que sienten que reciben de sus mandos y el trato

que dispensan a las personas con las que intervienen, entre los niveles de justicia procedimental interna y los niveles de justicia procedimental externa; entre los niveles de confianza que merecen internamente y los niveles de confianza que establecen con la ciudadanía (véase, por ejemplo, RPMN, PAT, p. 40). Muy significativamente, estos resultados deben ser puestos en relación con la perspectiva “*fair policing from the inside out*” que propone Van Craen para interpretar los niveles de confianza policial en el marco de las relaciones intraorganizativas.

Junto con los mandos, los protocolos han aparecido como una amenaza interna en el discurso policial. La reglamentación de los procesos de trabajo, el establecimiento detallado de los procedimientos que han de seguir los policías en el desarrollo cotidiano de su servicio en relación con determinados supuestos es un mecanismo de coordinación y control habitual en todas las organizaciones. Por un lado, sirven para reducir la necesidad de comunicación entre los mandos responsables de los servicios y los agentes de primera línea, pero también sirven para valorar sus intervenciones. En la línea de lo ya apuntado anteriormente en relación con la Ley, en las narrativas analizadas, esta reglamentación es una constricción del trabajo policial, una complicación innecesaria, que ha llegado a cubrir todo el campo de la actividad policial: “todo está por escrito” (RPMN, DEP, p. 23-24). Desde esta perspectiva, el protocolo expone a los policías a contravenir sus previsiones en cualquier momento, como consecuencia precisamente de esta complicación que introduce en el trabajo policial. Llama la atención la “receta” que se apunta ante tal limitación de la autonomía operacional de los agentes que trabajan en las calles y los riesgos que ésta supone: “no escribir” o no escribir “lo que se ha hecho”; informar al superior del resultado, “solucionar”, pero ahorrarse los detalles.

En definitiva, el discurso de los *mossos* sobre la institución, sobre los mandos y los reglamentos y protocolos que regulan el trabajo policial nos sitúa en una nueva dimensión del conocimiento cultural en la policía, una dimensión normativa de dicho conocimiento, integrada por las prescripciones sobre lo que debe hacerse y lo que no en determinadas situaciones, por las estrategias y recomendaciones para hacer frente a las dificultades del ejercicio profesional relacionadas con el entorno institucional (Chan, 2012). Acabamos de hacer referencia al concepto del “trabajo quirúrgico”, aparecido en el grupo de discusión de los patrulleros metropolitanos: en realidad, esta forma de trabajo es la respuesta a la

desconfianza respecto de dicho entorno, respecto de la “Casa” y de los jefes. En su socialización profesional, y “a base de hostias”, los policías interiorizan que el “trabajo quirúrgico” –hacer lo mínimo imprescindible en las intervenciones— les evita problemas, los mantiene a salvo de un entorno que no reconoce su trabajo, que no lo entiende, que no lo valora, que no lo respeta. Desde esta perspectiva, se considera un error, por temerario, ir más allá de lo estrictamente necesario en las intervenciones; un error en el que incurren los policías que habitualmente son ridiculizados por sus compañeros con expresiones que los califican de “entregados” o “engañados”. En este sentido, los *mossos* de la muestra, en su discurso, reproducen el patrón de otros policías cuyo comportamiento ya ha sido estudiado (ver, por ejemplo, Manning y Van Mannen, 1978). Ponen de manifiesto su actitud escéptica y cínica, su desconfianza hacia sus mandos y la institución que representan, de la que no esperan la recompensa que creen merecer, y nos informan de las estrategias que, en esta dimensión del “conocimiento de receta”, siguen para evitar las consecuencias de la supervisión: “salvar el culo” no dejando evidencias escritas de lo que se hace (Manning, 1997: 168-169).

Para finalizar este segundo apartado de discusión y conclusiones, veamos de qué manera se expresa la (des)confianza policial en la estructura social; qué categorías sociales se asocian a diferentes niveles de confianza en las interacciones de los policías y las personas con las que intervienen.

8.2.4 La expresión de la (des)confianza en la estructura social.

De manera consistente, el análisis de los discursos registrados apunta en la dirección de que, efectivamente, los policías establecen diferentes niveles de confianza en sus relaciones con la ciudadanía; de que no se fían ni desconfían de todas las personas en la misma medida. En otros términos, que la (des)confianza se proyecta de manera distinta en diferentes grupos sociales.

Sin embargo, es necesario señalar que, a nivel discursivo, lo anterior es compatible con la negación de estas diferencias. Ya hemos visto que, desde la perspectiva policial, el trabajo consiste en desconfiar –los *mossos* llegan a asegurar que no desconfían, que se limitan a hacer su trabajo— y que la confianza, entendida como resultado de un análisis de las

informaciones disponibles sobre la persona con la que se interviene, es imposible, porque los policías no conocen a todas las personas con las que interactúan. Por otro lado, también ha emergido esta negación de la expresión diferencial de la (des)confianza en las alusiones al objeto, es decir a la ciudadanía, cuando se naturaliza su comportamiento y, por ejemplo, se afirma que, por naturaleza, las personas son mentirosas (RPMN, PAT, p. 8), lo que no permite a los agentes fiarse de ninguna, independientemente del grupo social al que pertenezcan.

A mi juicio, esta aparente contradicción refuerza la idea ya apuntada de que hay un *continuum* entre la confianza –la confianza en los míos, en los que conozco— y la desconfianza –la desconfianza en los otros, en los que no conozco—, y de que, en definitiva, la confianza policial en la ciudadanía sí que se expresa de manera no homogénea en la estructura social.

Hecha esta puntualización, hay que insistir en que las narrativas analizadas señalan claramente que la (des)confianza policial en la ciudadanía es selectiva, que es cuestión de grados, y que configura claramente una serie de categorías sociales que, como se verá a continuación, son un reflejo de la estructura de poder en la sociedad.

Por un lado, el nivel de confianza policial se establece racionalmente, en base a la conducta del otro, a “signos” observables y observados en su comportamiento, y es contextual, pues depende de las circunstancias en la que se desarrolla la interacción con él o ella.

Por otro lado, a otro nivel, esta variabilidad en la confianza policial se explica a partir de la diversidad social. Desde la perspectiva policial, la ciudadanía no es un bloque homogéneo y ello lleva a los policías a modular su “trato” de acuerdo con las “diferencias culturales”. En esta línea, hemos visto que los *mossos* reconocen que, en base a su experiencia profesional, confían o desconfían en función del tipo de personas, “más que en lo que puedan decir”. En este caso, el nivel de confianza que se establece es una función de los prejuicios policiales, los cuales remiten siempre a la desconfianza: los policías intentan confiar, pero lo hacen partiendo de prejuicios que tienen que ver con razones que, en algún caso, como hemos visto, no pueden concretar verbalmente (Véase, por ejemplo, RPPO, PAT, p. 3).

Discursivamente, una primera aproximación a esta expresión diferencial de la (des)confianza policial remite a la idea de normalidad: al grado de ajuste del otro –de su comportamiento, de su condición— a determinada idea de normalidad. En las narrativas sobre la confianza, hemos podido ver que ésta, o el relajamiento de las prevenciones propias de la desconfianza y del rigor policial, aparece cuando se habla de “personas normales”.

Claramente, esta clasificación policial de la ciudadanía está relacionada con un elemento central de la cultura profesional, con el carácter conservador de esta cultura, al que ya me he referido. Las visiones policiales sobre lo que es normal y lo que no lo es remiten a la relación entre el trabajo policial y el orden social. Las culturas policiales reflejan y aseguran el mantenimiento de las diferencias de poder en la estructura social y la definición del *statu quo* es una expresión de dichas diferencias. En su trabajo, los policías participan en la modulación de los equilibrios en las relaciones de poder en la sociedad: en este sentido, son “políticos de esquina” (Muir, 1977). En el discurso policial, la normalidad se equipara con el orden y se define por oposición al desorden, que tiene su reflejo en la anarquía. Y el orden es el que establece la Ley, las reglas del juego en cuya definición no todos los grupos sociales tienen la misma capacidad de participar e influir. Respecto del mantenimiento de estas reglas, la función policial es “intrínsecamente ambigua” pues si bien no toda la actividad policial puede calificarse de política, tampoco ninguna forma de actividad puede dejar de considerarse como tal (Bowling *et al.*, 2019: 24).

En todo caso, los agentes de primera línea –preferentemente agentes uniformados, altamente visibles— desarrollan un trabajo que ha sido calificado como de “*low policing*”, centrado en la prevención y la reacción inmediata ante cualquier signo de desorden, tanto si es de naturaleza delictiva como si no (Brodeur, 1983: 512). Sin esta forma de actividad policial, el orden social sería más precario, imposible en las imágenes que circulan socialmente a través de los medios de comunicación y el cine y la televisión¹¹⁶. Mientras que hay otra dimensión del trabajo policial –*high policing*— que se orienta particularmente a asegurar la

¹¹⁶ Particularmente el cine y la televisión, los cuales presentan la policía, en series y películas, como una institución necesaria para el orden social, un trabajo sin el que la sociedad caería en el caos absoluto, dominada por la violencia y la barbarie que se apoderarían de las calles; un trabajo que representa el bien frente al mal, encarnado en criminales, y que está legitimado, directa o indirectamente, a través de héroes y superhéroes como Batman, Superman o el Caballero Oscuro, para quebrantar la Ley si es preciso para hacer el “trabajo sucio” que la sociedad les encomienda. Ver, por ejemplo, DÍAZ, Antonio M. Representación de la Policía y del orden social en El Caballero Oscuro: La leyenda renace. *Academia*. <https://www.academia.edu/Directory/Papers> [consulta 13 de diciembre de 2021].

integridad del Estado y los intereses de las élites políticas, económicas y sociales, el *low policing* es una forma de actividad que se proyecta sobre el conjunto social y se orienta a lo que podríamos llamar el interés general (Bowling y Sheptycki, 2012: 16).

A pesar de que el discurso policial suscribe un ideal de igualitarismo que muchas veces se expresa en relación con la satisfacción que, por ejemplo, sienten los policías de primera línea cuando detienen o denuncian a un representante de cierta relevancia en la considerada “buena sociedad” –un alcalde, un juez, un jefe policial—, en él son frecuentes las referencias a distinciones de estatus social que, de algún modo, organizan las expectativas y las concesiones de deferencia por parte de los agentes. Es decir, estos, en función del grupo al que, desde su perspectiva, pertenecen, esperan un trato u otro por parte de las personas con las que interactúan, y viceversa: tratan a dichas personas en función de la clasificación de estatus que hacen de ellas.

Como señalábamos en el capítulo 2 de esta Tesis a propósito de otras policías, en el caso de los *mosso*s, la desconfianza policial lleva a la categorización de la ciudadanía en función de su potencial para crearle problemas en el transcurso de su trabajo y de su grado de alineación con el sistema de valores policial (Loftus, 2007; Vitale, 2017). Entre estas categorías, las hay amplias, genéricas, como las que resultan de dividir la población entre “normales y corrientes” y los que no lo son, o entre las “personas respetables” y las que no merecen respeto; entre “los elementos desordenados y los respetables, aquellos que desafían o aquellos que aceptan los valores morales de la clase media que la mayoría de los policías respetan y observan profundamente” (Reiner, 1992: 117-118); entre “gobernables y rebeldes (...), aquellos que pueden sublevarse en contra de la autoridad policial y aquellos que no lo harían” (Muir, 1977: 156-157). Pero, dentro de éstas, hay matices que han aparecido en todos los grupos de discusión, independientemente de los perfiles policiales que los integraban.

En los diferentes grupos de discusión hemos visto que el discurso sobre la desconfianza se articula a partir de categorías como la del ciudadano cliente, las personas que acuden a la policía por interés, porque la necesitan, pero que, en realidad, desconfían de ella; o las que critican y se quejan del trabajo policial, las cuales, como “los malos”, recelan, por ejemplo, de los controles policiales y las identificaciones; o las que no colaboran con el trabajo

policial, las que lo entorpecen y hacen “que los temas no cuadren”, las que “vacilan” al policía que interviene con ellas¹¹⁷.

Así mismo, en los discursos analizados, la clase social tiene una relevancia especialmente destacada. Aunque los policías insistan en que no se pueden fiar de nadie, en sus narrativas hay indicadores de clase que les sirven para referirse a diferentes niveles de confianza en las interacciones que tienen con las personas con las que intervienen: por ejemplo, el coche que conducen o la ropa que visten. La desconfianza tiene que ver con vehículos de gama baja – no con los Mercedes—; con la apariencia, con el aspecto que confiere la ropa y los complementos que uno viste, con ir “dejado” –no con corbata y reloj Rolex—; con “las pintas”, con el pelo largo y los pendientes. En el discurso policial, todas estas categorías – los pobres, en sus muy diversas “formas”: personas sin recursos suficientes, personas inmigradas, jóvenes— se asocian a problemas para los policías y su trabajo. En los discursos registrados, el sesgo de clase¹¹⁸ sirve incluso para explicar lo que demuestra el ejercicio profesional, que las apariencias pueden engañar; que, por ejemplo, las personas con rentas altas que conducen vehículos de alta gama también los pueden conducir, como otras con menos recursos, sin seguro: desde el punto de vista policial, no es posible que el conductor de un Mercedes no disponga de un seguro para su vehículo y, si no lo tiene, el incumplimiento se atribuye al gestor administrativo —léase, al subalterno— que le gestiona asuntos como éste.

La de los delincuentes es otra categoría clave en el discurso policial sobre la desconfianza. Para los *mosso*s, las personas que han delinquido no merecen confianza, porque reinciden. En su discurso, los antecedentes policiales hacen “malas” a las personas, “no las ayudan” en sus interacciones con la policía. En este sentido, en este discurso, la afirmación de que los niveles de confianza se establecen racionalmente, en función de factores diversos, es compatible con el convencimiento difícilmente explicable –en sus propias palabras (RPPO, PAT, p. 7), no saben cómo explicar qué les lleva a intervenir con estas personas que tienen antecedentes con desconfianza— de que la reinserción de las personas que han cometido un delito es bastante improbable.

¹¹⁷ El “*asshole*” de Van Maanen (1978a), caracterizado por una actitud crítica que el agente considera como un cuestionamiento de su trabajo.

¹¹⁸ Y otros sesgos, como el de edad o el de etnicidad, los cuales aparecen subsumidos en el de clase en el discurso policial.

Otra categoría especialmente relevante es la de los jóvenes, las personas que, desde el punto de vista policial, atraviesan una “época tonta”, con tendencia “natural” a la transgresión y a la falta de consideración y respeto a la policía. Esta definición policial del colectivo, sitúa a las personas que pertenecen a él en una posición de “malas personas” hasta que demuestren lo contrario, hasta que demuestren que son “normales”.

Lo mismo que la diversidad social y cultural que representan grupos sociales que se configuran, sobre todo, a partir de la inmigración: marroquíes, negros, sudamericanos, gitanos. Siempre hombres. Estas categorías son especialmente significativas en el discurso policial sobre la desconfianza. Las actitudes desconfiadas, las prevenciones y las precauciones en el trabajo, la necesidad de llevar armas e ir protegidos emergen en las discusiones a propósito de estas categorías. Entre ellas, destaca la que asocia la población magrebí y musulmana con el terrorismo yihadista, que recientemente, en agosto de 2017, se manifestó dramáticamente en Cataluña¹¹⁹. En todo caso, la diversidad aparece claramente como un problema para el trabajo policial y sirve para explicar tanto la necesidad de estar siempre alerta como diferentes fenómenos que atentan contra la sociedad en su conjunto: desde la mentira y el consumo de alcohol y drogas hasta la violencia machista. Explícitamente, las alusiones policiales a estos colectivos y a su comportamiento se hacen frecuentemente en castellano, lo que también remite a estereotipos clasistas relacionados con la inmigración nacional en Cataluña, y describen espacios relacionados con el ocio nocturno (RPPO, DEP, p. 25), como en el caso de los sudamericanos, lo que, de alguna forma, los aleja de la “buena sociedad” representada por los valores del trabajo y la familia.

Otra categoría que articula el discurso de los *mossos* sobre la desconfianza en la ciudadanía es el de los políticos y las personas “cercanas” a partidos políticos, movidas por tendencias políticas. En el discurso policial analizado, dichas tendencias complican las interacciones con la ciudadanía, especialmente cuando son de extrema izquierda, como la que representa la CUP en Cataluña, un partido especialmente crítico con la policía catalana y, en particular,

¹¹⁹ Hay que señalar que la respuesta a los atentados por parte de la policía de la Generalitat, los *Mossos d'Esquadra*, fue especialmente destacada en todos los ámbitos, incluido el internacional, tanto en lo relativo a los operativos que acabaron con la detención y la neutralización de los terroristas de la Rambla y Cambrils (Tarragona) como en lo referente a la estrategia comunicativa que la dirección policial siguió para informar a la ciudadanía.

con los *Mossos d'Esquadra*, que actualmente está poniendo en cuestión el mismo modelo policial y la legitimidad de muchas prácticas policiales en Cataluña¹²⁰.

En las narrativas policiales, la política y los políticos representan el tabú primigenio en las policías democráticas: el de la existencia de intereses partidistas que *contaminan* el trabajo policial con la mancha de lo político (Reiner y O'Connor, 2015)¹²¹. En general, estas visiones de los *mossos* sobre las tendencias políticas están en sintonía con las que se han puesto de manifiesto en investigaciones sobre otras policías europeas, que los configuran como actores que viven “fuera de realidad, en su torre de marfil, o como corruptos que sólo miran por su interés” (Bowling *et al.*, 2019: 175-176). Esta concepción de lo político en el campo policial se sostiene, en una tensión siempre precaria, con el carácter totémico que tiene la separación de la policía respecto de la política, un elemento sobre el que se ha construido la legitimación y la conformidad de la ciudadanía con la policía y sus poderes en sociedades democráticas a lo largo de los siglos XIX y XX (Reiner, 2010, cap. 3).

A pesar de que, como he señalado anteriormente, el trabajo policial tiene una innegable dimensión política en tanto que contribuye a mantener un determinado orden social y una legalidad concreta, en su discurso, los policías abominan de la política y de la politización de su trabajo; del hecho de que su trabajo, o determinados asuntos que tienen que ver con él, se conviertan en asuntos de controversia política. Sin embargo, este recelo y esta prevención apenas pueden ocultar la otra dimensión de este fenómeno: el hecho de que los policías también toman parte del debate público y político. En nuestro país, tenemos ejemplos recientes de esta actividad policial en este debate: la participación de policías en manifestaciones en contra de la reforma de la Ley orgánica 4/2015, de protección de la seguridad ciudadana, organizadas por partidos de derecha y extrema derecha en contra de

¹²⁰ Sobre este cuestionamiento, puede verse <https://www.ccma.cat/324/la-cup-presidira-la-comissio-sobre-el-model-policial-i-aposta-per-un-gir-de-180-graus/noticia/3124588/> [consulta 19-12-2021].

¹²¹ Esta separación entre lo político y la actividad policial forma parte de la filosofía de la policía británica, basada en la conformidad ciudadana *–policing by consent–* y expresada por los llamados “9 Principios de Robert Peel”. Entre estos principios, que conformaron la “Instrucción General” para los nuevos policías que se integraban en la Policía Metropolitana de Londres a partir de 1829, estaba el que establecía que los agentes debían “Buscar y preservar el favor del público, no complaciendo a la opinión pública, sino demostrando constantemente un servicio absolutamente imparcial a la ley, con total independencia de la política (...)”. Para una definición más extensa de esta definición, véase <https://www.gov.uk/government/publications/policing-by-consent/definition-of-policing-by-consent> [consulta 1-04-2022].

las iniciativas gubernamentales de dicha reforma¹²²; o la exigencia de policías catalanes, expresada en sede parlamentaria, para que el *Parlament de Catalunya* votase una resolución de condena de ataques a la policía y apoyo a sus agentes a propósito de intervenciones para la imposición de medidas de prevención de la pandemia COVID¹²³.

Por otro lado, del mismo modo que el discurso policial sobre la desconfianza se articula a partir de las categorías apuntadas hasta aquí, el que hace referencia a la confianza también tiene la suyas. En el análisis de su discurso hemos podido ver que, cuando los *mossos* hablan de confianza o establecen distancia respecto de la desconfianza, se refieren a la normalidad, a las mujeres, a las personas mayores y a sus compañeros.

Desde la perspectiva policial, el ciudadano normal es el que no da problemas a los policías, el que sigue sus indicaciones, el que los reconoce como agentes de la autoridad y les dispensa el respeto que, como tal, merecen. En las narrativas analizadas, la normalidad aparece asociada a la Ley, a Dios, a la familia y al trabajo, categorías que, muy significativamente, aparecen explícitamente alejadas de amenazas como las que suponen, por ejemplo, las personas con recursos limitados o insuficientes que van en un “coche destartado” (RPPO, PAT, p. 8). Para los policías, la normalidad es el ámbito de la confianza o, al menos, habida cuenta de la imposibilidad que los policías ven en la confianza absoluta, aquél en el que pueden “relajarse”, en contraposición al de la no normalidad, que es en el que los policías “buscan”, en el que centran su trabajo y respecto del que aumentan sus precauciones.

El discurso policial sitúa a las mujeres y a las personas mayores en este ámbito de la normalidad, de la confianza. En relación con estas últimas, los *mossos* describen el comportamiento de los mayores por oposición al de las personas jóvenes, cuyo comportamiento –más impulsivo, menos predecible— se percibe como guiado por valores que los hacen poco fiables a ojos de los agentes. De los mayores, dicen que tienen una visión más realista del mundo, más conformada, más ajustada a los valores dominantes y más acordes con los valores policiales.

¹²² <https://www.elperiodico.com/es/politica/20211127/manifestacion-policia-guardia-civil-ley-mordaza-jusapol-12910262> [consulta 19-12-2021].

¹²³ <https://www.economiadigital.es/politica/indignacion-en-los-mossos-tras-el-rechazo-de-junts-erc-la-cup-y-vox-a-condenar-la-violencia-contra-los-agentes.html> [consulta 19-12-2021].

En el mismo plano, aunque separados de los anteriores, están los compañeros. Salvo cuando se usan las armas de fuego —expresión de máximo peligro en las intervenciones policiales, elemento esencial en la dramatización del “verdadero” trabajo policial—, los policías confían en sus compañeros. Éstos les ofrecen “garantías” más allá de las que ofrecen otras personas que conforman este campo de la normalidad. Esta confianza, cuya explicación no puede ser del todo verbalizada y se acaba con un “¿... me entiendes?” (RPMN, DEP, p. 21), tiene que ver con la cohesión interna, uno de los elementos más destacados del modelo estándar de cultura profesional definido en la literatura (ver, por ejemplo, Loftus, 2012 o Cockcroft, 2013). Digamos que, discursivamente, los agentes sitúan su seguridad física y jurídica en el ámbito más alejado de la ciudadanía, preservado por sus iguales, a los que les une un sentimiento de solidaridad intensificado por aquel otro ya señalado de sentirse a parte del resto de la sociedad, asediados en muchos sentidos; un sentimiento de solidaridad que responde a las hostilidades tanto internas, de los mandos, como externas, de determinados sectores de una ciudadanía que, en general, se percibe como no digna de confianza¹²⁴.

En definitiva, hemos comprobado que el discurso de los *mossos d’esquadra* refleja una percepción estereotipada de la estructura social en toda su extensión, que va desde los sectores con menos recursos situados en la base de la jerarquía social a los sectores más respetables; cada uno con segmentos diferenciados que representan distintas amenazas y distintos riesgos para el policía y sus intereses.

Hemos constatado que, como señala la literatura sobre la cultura policial, la de los policías de la Generalitat también se caracteriza por la prevalencia de ciertos estereotipos en base a los que se articula una clasificación de la ciudadanía. Dichos estereotipos son, como se sabe, generalizaciones de una imagen mental a todos los individuos de un grupo social; son actitudes, no comportamientos, pero tienen una influencia directa en el comportamiento policial en sus manifestaciones más rutinarias (Hall, 1988).

¹²⁴ Un aspecto ampliamente estudiado de esta marcada solidaridad interna en el colectivo policial es el llamado “código de silencio” que se impone cuando algún o algunos miembros tienen que enfrentarse a acusaciones de conducta cuestionable, inapropiada o ilegal (Westley, 1970). No obstante, esta forma de solidaridad colectiva opera en el marco de los conflictos intergrupales que se dan en todas las organizaciones policiales: sobre las diferencias entre mandos y agentes de base en relación con esta práctica, pueden verse Iannu y Ianni (1983) y Bowling *et al.* (2019).

En los discursos analizados, se han identificado estrategias de explicación y justificación de los prejuicios policiales centradas en las características individuales de los agentes –los *mossos* reconocen tener prejuicios porque forman parte de una sociedad en la que estos prejuicios están vigentes: el racismo, el sexismo, el comportamiento autoritario y violento, entre otros, son atributos individuales que vendrían a ser un reflejo de los prejuicios que circulan entre los sectores de la población de los que provienen los policías¹²⁵—. Sin embargo, de manera implícita, en los mismos discursos se impone la explicación cultural de los estereotipos: forman parte de la cultura policial, se reproducen y se transmiten en su seno, donde circulan como conocimiento habitual en el que se basan las rutinas laborales – conocimiento de receta—: “la manera en que se hacen las cosas en la policía” (Bowling *et al.*, 2019: 125; ver también Chan, 1996).

En las narrativas recogidas se pone claramente de manifiesto un conocimiento “de diccionario”, una expresión de ese conocimiento cultural que es el *habitus* de la profesión (Sackman, 1991). Esta forma de conocimiento, que se adquiere a lo largo del proceso de socialización, provee a los policías de definiciones y etiquetas que les sirven para organizar su experiencia profesional en relación con personas y situaciones con las que se encuentran en el desempeño profesional. A partir de este conocimiento, los agentes desarrollan maneras rutinarias de categorizar tanto unas como otras: tanto los contextos y situaciones en las que desarrollan sus intervenciones como las personas con las que interaccionan en las comunidades en las que trabajan habitualmente. Como hemos visto en los discursos, a partir de esta categorización, los agentes establecen nociones normalidad y anormalidad que dependen siempre del contexto: “Lo que es normal para un lugar es normal para ese lugar en ese momento” (Sacks, 1978: 194). Como he señalado, la desconfianza se relaciona con la anormalidad, definida por indicadores como “individuos fuera de lugar, individuos en lugares particulares, tipos particulares de individuos, independientemente del lugar, circunstancias inusuales en relación a la propiedad” (Ericson, 1982: 86). De acuerdo con las narrativas registradas, estamos hablando de jóvenes que se reúnen en parques por la noche, pero lo mismo podría decirse de jóvenes que se reúnen en centros comerciales o de personas

¹²⁵ Esto es lo que sostiene la llamada “teoría de la manzana podrida”, según la cual la causa de la discriminación es la acción individual de un número relativamente bajo de agentes (Punch, 2003). Desde esta perspectiva, los prejuicios policiales contra determinadas minorías étnicas, contra las mujeres, contra personas que expresan orientaciones sexuales diferentes de las mayoritarias, como la homosexualidad o la transexualidad, son un reflejo de los prejuicios sociales que circulan en los sectores de los que proceden los agentes (Keith, 1993).

pidiendo limosna en determinadas zonas de la ciudad, especialmente valoradas por su centralidad turística y comercial. No se trata únicamente de delincuentes, de “malos”, sino de personas que representan clases populares a las que se atribuye cierto potencial peligroso (Jones, 2012).

Las rutinas del trabajo policial derivan de este conocimiento de diccionario, de las definiciones y categorías contenidas en esta forma de conocimiento cultural. Cuando los agentes salen de servicio a la calle, lo hacen con una predisposición permanente e inconscientemente orientada a la sospecha desde la que evalúan si lo que determinadas personas hacen en según qué sitios es adecuado o no (Bayley y Mendelsohn, 1969). De esta manera, el trabajo policial consiste, básicamente, en identificar lo inusual; lo que se aparta de las normas dominantes, de lo que espera en cada espacio, en cada momento; lo no respetable.

Este trabajo policial rutinario tiene consecuencias muy relevantes para las personas que forman parte de esas categorías policiales. Tradicionalmente, las minorías étnicas, las personas sin hogar y, entre éstas, las que sufren enfermedades mentales, las que son drogadictas, las homosexuales, las transgénero, las prostitutas, los jóvenes cuyo estilo y comportamiento desafía patrones mayoritarios, tenidos por convenientes, y las personas con orientaciones políticas radicales han sido vistos por la policía como problemáticas. Son los llamados “objetos policiales”¹²⁶, constituidos como tales por los poderes dominantes en la sociedad “cuando dejan los problemas de control social de esa categoría a la policía” (Lee, 1981: 53-54). Siempre son grupos con estatus social bajo, que generalmente no participan políticamente en la comunidad, sin poder, que son vistos por la mayoría social con incomodidad y hasta con desagrado. Aunque en el discurso policial se les asocie con la delincuencia y el desorden, la preocupación de la policía por estos grupos no es tanto su vinculación con estos fenómenos como tenerlos controlados y segregados por medio de toda una serie de normas y prácticas que permiten un amplio margen de discrecionalidad policial en la apreciación de las circunstancias que se dan en sus encuentros con las personas que forman parte de estas categorías sociales (Vitale, 2017).

¹²⁶ En inglés, “*police property*”.

“Durante décadas, ellos [los líderes políticos] han enfrentado a los policías con el público mientras les decían que fueran amigables y mejorasen sus relaciones con la comunidad. No podían hacer ambas cosas” (Vitale, 2017: 27).

En línea con lo afirmado anteriormente sobre el papel de la policía en el mantenimiento del orden social, estas rutinas policiales centradas en estas categorías tienen como objetivo que las personas que forman parte de ellas internalicen su estatus marginal en el contexto de retóricas de aumento de la delincuencia y de la inseguridad (Fassin, 2013). Las identificaciones y los cacheos han sido, desde siempre, una táctica para mantener este control (Bradford, 2016; Newberry, 2017). Se trata, como se ha dicho, de controlarlos, no de atenderlos: sus requerimientos son tenidos por la policía como minucias, como indignos de atención, hasta molestos, porque se entiende que generalmente se trata de quejas relacionadas con situaciones de las que ellos mismos son responsables¹²⁷ (Smith y Gray, 1983). Y en esta labor de control de las clases más desfavorecidas, los policías, con expresiones como “alguien tiene que hacerlo”, ponen de manifiesto que, desde su perspectiva, cuentan con el beneplácito de la mayoría social para que se encarguen de estos “objetos”, sin que importe demasiado como lo hagan (Lee, 1981: 51-53; ver también Bowling, Phillips y Sheptycki, 2012).

Como se decía, las consecuencias de esta categorización y de la subsiguiente concentración de la actividad policial preventiva en una serie de colectivos, como los que los *mossos* han señalado en las diferentes discusiones, son graves y llevan directamente a la discriminación. La falta de proporcionalidad en la actividad policial tiene que ver con la sobrerrepresentación de las personas que pertenecen a los diferentes “objetos policiales” en las estadísticas oficiales (Bowling y Phillips, 2007). En el análisis del discurso policial, hemos visto que, desde la perspectiva de los agentes, la identificación de determinados perfiles —marroquíes, latinoamericanos, jóvenes— responde a la experiencia policial. Los *mossos* justifican la sobrerrepresentación de estos colectivos en sus estadísticas sobre la base de su experiencia:

¹²⁷ En inglés, “*rubbish*”, que, por cierto, también quiere decir basura. Precisamente, en relación con esto, con la consideración que las llamadas a la policía que hacen los colectivos que integran estos colectivos, hay que señalar que, en numerosas ocasiones, en los grupos de discusión ha habido referencias a las denuncias por violencia de género en el ámbito doméstico y se han puesto en duda las intenciones de las mujeres que las presentan y la consistencia de los hechos denunciados (véase, al respecto, Skogan y Frydl, 2004, y Gadd, 2017).

si los identifican más es porque esta experiencia les dice que es más probable que cometan determinadas infracciones¹²⁸.

Lo cierto es que esta desproporcionalidad, independientemente de la justificación que tenga, es una realidad de la que hay evidencia empírica más que suficiente que señala que, además de que las personas que la sufren la viven de manera humillante (Fassin, 2018), se manifiesta en un trato policial desigual y desfavorable basado en criterios de edad, sexo, género, etnicidad, cultura, religión, lenguaje, clase, orientación sexual, edad, discapacidad física, o de cualquier otra naturaleza (Bowling y Phillips, 2002). Desde luego, ni en nuestro país ni en ningún otro de nuestro entorno sociocultural la discriminación se expresa directamente, pues no hay leyes que consagren la segregación y la marginación de determinados sectores sociales por parte de la policía y la protección policial expresa de otros¹²⁹. No obstante, la discriminación funciona de manera indirecta, aun cuando la Ley la prohíbe expresamente: se da mediante la aplicación de protocolos que exigen un trato “igual” pero que, en la práctica, sitúa a determinadas personas que pertenecen a determinados colectivos en una situación objetivamente desfavorable (Eterno *et al.*, 2017).

8.3 La explicación de la (des)confianza policial en la ciudadanía

Para finalizar este capítulo de discusión, debo referirme a los elementos que articulan la explicación que los *mossos* hacen de la (des)confianza respecto de la ciudadanía.

Como los mismos policías llegan a reclamar explícitamente (RPMN, PAT, p. 39), la explicación de su comportamiento en las interacciones con las personas con las que intervienen y, más concretamente, el nivel de (des)confianza que establecen en dichas interacciones, pasa por tener en cuenta diferentes aspectos. En las narrativas policiales, se

¹²⁸ Para la justificación del uso de la fuerza por parte de la policía norteamericana sobre la población negra masculina, véase Jackall (2003).

¹²⁹ Este sería el caso de la policía sudafricana en tiempos del apartheid, cuando las fuerzas policiales debían asegurar que la población negra se mantuviese en las áreas destinadas a ellas, en las peores condiciones de vida, y la protección de las áreas residenciales para la población blanca (Marks, 1999, 2000).

han registrado los siguientes: los que tienen ver con la individualidad de los policías, con sus rasgos individuales; los que tienen que ver aspectos organizacionales; y, finalmente, los que hacen referencia a la percepción del entorno en el que tiene lugar la actividad policial.

8.3.1 Rasgos individuales: la antigüedad y el género.

En todos los grupos de discusión, las referencias a aspectos individuales en esta explicación han sido constantes, en expresiones como “No todo el mundo piensa igual” (RPPO, DEP, p. 1) o “que som persones, que, a part, actuem dependent de la nostra educació, les nostres vivències, el fet de ser policies, a part el fet de ser professionals” (RPMN, PAT, p. 22). Son referencias “a la persona”: “yo creo que depende mucho de las circunstancias, del servicio, de dónde estés, del sitio donde estás... y de las personas, claro” (RPMN, PAT, p. 11).

En estas explicaciones, destaca una idea fuerza según la cual, incluso en la misma situación o en circunstancias parecidas, cada policía interviene de una manera diferente, en función de factores individuales.

Esta idea conecta con un elemento central de la cultura profesional ya apuntado, el de la autonomía del policía en la definición de la situación en la que debe intervenir en cada momento. Esta autonomía está basada en un considerable margen de apreciación de las circunstancias que concurren en cada servicio, en cada actuación; un margen que, en la práctica, define el mismo trabajo policial como un ejercicio profesional en el que la subjetividad de los policías juega un papel más relevante que el que se acostumbra a reconocer.

Que cada policía intervenga de manera diferente, en la misma situación podría depender, entre otros factores, de su nivel de estudios. Este ha sido uno de los factores al que los *mossos* se han referido explícitamente en su discurso. Sin embargo, dichas referencias han servido para relativizar su relevancia y para poner en cuestión que los estudios hagan más competente a un policía en la calle: “pots tenir el títol més alt, per molt *cum laude* que tinguis, si després no saps aplicar-lo al carrer...” (RPPO, DEP, p. 30).

Para interpretar esta valoración de los estudios en el ejercicio profesional, hay que tener en cuenta que la cultura profesional ha sido insistentemente caracterizada por su orientación pragmática y anti-teórica (Bowling, Reiner y Sheptycki, 2019); una orientación que prima lo concreto sobre lo abstracto y una visión más realista de la dinámica social. Desde luego, en los últimos años, cada vez hay más policías con estudios superiores y las relaciones entre las instituciones académicas y la policía son también más frecuentes (Hallenberg y Cockroft, 2017; Rogers y Frevel, 2018). Por otro lado, el conocimiento científico y su aplicación a la dirección de las organizaciones policiales están en la base de importantes movimientos de reforma en la policía¹³⁰. Sin embargo, tal y como se ha puesto de manifiesto en el caso de los *mossos d'esquadra*, esta orientación pragmática, que recela de las teorizaciones sobre la actividad policial y la realidad en la que ésta se desarrolla, sigue vigente en la explicación de las visiones policiales sobre el cambio y las propuestas de experimentación e investigación, marcadas por la reluctancia y la resistencia. En el discurso policial persiste esa preocupación por mantenerse a salvo, por mantener la integridad en todas sus dimensiones y en todo momento; lo que conlleva evitar, en la medida de lo posible, cualquier exposición del trabajo policial al escrutinio público.

En las últimas décadas, el aumento del nivel académico tanto de las personas que acceden a la profesión como de las que ya forman parte de ella ha tenido efectos en la policía y en el trabajo policial (Punch, 2007). Si bien este hecho ha sido interpretado en términos de erosión de una cultura profesional que se configuró en un momento en el que las personas que entraban en la institución respondían al perfil de hombre blanco de origen obrero con un nivel de instrucción limitado (Sklansky, 2005), determinados rasgos de dicha cultura —como el aislamiento del colectivo respecto del entorno, el cinismo y la desconfianza— siguen siendo válidos para explicar el comportamiento de sus miembros (Loftus, 2012).

¹³⁰ Estas reformas tienen que ver con la investigación orientada a la resolución de problemas que se ha llevado a cabo en tanto en fundaciones policiales en Estados Unidos (www.policefoundation.org) y Gran Bretaña (www.police-foundation.org.uk) como en la misma institución policial, en cuyos departamentos de investigación, en las policías de países anglosajones, se han incorporado científicos para dar respuesta a problemas tanto de inseguridad como de organización policial. Ejemplos de estas reformas son el *evidence-based policing* (Sherman, 1998; Lum y Koper, 2017) y el *Intelligence-led policing* (Ratcliffe, 2008; James, 2013, 2017).

En este período, la retórica de la profesionalización de la policía ha impulsado la relación entre la policía y la Academia (Cockcroft, 2015). De alguna manera, la incorporación de personas con niveles educativos más elevados y la promoción de la formación superior en el seno de la institución ha servido para proyectar una imagen distinta de ella en el conjunto social, más creíble y más legítima. Ante el cuestionamiento generalizado y la crítica de la policía y del trabajo policial en todas las sociedades contemporáneas (Garland; 2005), la agenda de la profesionalización por medio de la incorporación de conocimiento científico y credenciales académicas ha ofrecido a las organizaciones policiales importantes oportunidades (Sklansky, 2014). Por ejemplo, este proceso ha favorecido las pretensiones corporativas de constituir un cuerpo de conocimiento específico que ha contribuido, a su vez, a visibilizar la profesión como tal en los entornos en los que operan las organizaciones policiales. También está en la base de reformas que han aumentado la eficiencia de muchos procedimientos. Por otro lado, el aumento del nivel educativo de los policías ha contribuido a mitigar algunos aspectos negativos de la cultura policial, como los asociados, por ejemplo, a la discrecionalidad de los agentes en su desempeño profesional (Punch, 2007). Hay evidencias de que el aumento de los niveles educativos entre los miembros de las organizaciones policiales y, en particular, el de policías con estudios superiores está relacionado con niveles más altos de satisfacción ciudadana con sus servicios y con menor número de quejas y procedimientos disciplinarios por uso excesivo o inapropiado de la fuerza (ver, por ejemplo, Lee y Punch, 2004; Wimshurst y Ransley, 2007; Paoline y Terrill, 2007). En definitiva, la formación académica y sus credenciales han mejorado el estatus de la institución ante el público, ante otras profesiones y ante los poderes que la han gobernado, lo que, por cierto, ha permitido que los policías puedan reclamarles a éstos más recursos (Hallenberg, 2012). Sin embargo, todos estos beneficios que ha podido reportar esta “academización” del colectivo policial están situados en el exterior de la institución, son de carácter simbólico. No están directamente relacionados con una mejora de las competencias de los policías.

En este proceso de profesionalización de la policía, hay resistencias culturales y estructurales en la organización policial que obstaculizan la circulación del capital que supone, para algunos de sus miembros, estar en posesión de títulos universitarios (Cockcroft, 2015; Hallenberg, 2012). A pesar de la retórica del valor de las credenciales académicas en las organizaciones policiales, la mayoría de los policías que las tienen perciben que la

organización no las valora y que se muestra indiferente en relación con este mérito. En ocasiones, estos policías llegan a experimentar reacciones abiertamente hostiles en su entorno laboral en forma de comentarios que suelen relativizar el valor de los estudios y los títulos académicos, que suelen ridiculizar a quienes los tienen o que los relacionan con estrategias para acercarse y ponerse al servicio de los mandos, con el fin de beneficiarse de esta proximidad, ya sea para evitar el trabajo en las calles o para promocionar ellos también. En cualquier caso, cuando obtienen algún reconocimiento, estos policías informan de que es puramente simbólico y no les permite hacer uso de sus conocimientos avanzados en el desempeño de su trabajo (Hallenberg y Cockcroft, 2017).

“Incluso al mismo tiempo que [la policía] elogia públicamente la educación superior, buscando a los graduados, gastando grandes sumas en publicidad con este fin y financiando el acceso a los cursos de grado con becas, también mantiene una ética central de desconfianza en el mundo académico” (Young, 1991: 33-37).

La explicación de esta aparente contradicción se halla en la determinación de lo que constituye conocimiento válido en la policía. Clark describe dos “tipos ideales” de experiencia profesional. El primero estaría “centrado en el conocimiento” y se definiría por su carácter formal, sistemático, teórico, desarrollado a través de investigación acreditada y transmitido a través de publicaciones académicas. El segundo estaría “centrado en el agente” y, en él, “la profesionalidad reside en el carácter del profesional como persona”, por lo que necesariamente es subjetiva, adquirida a través de la experiencia y la aceptación de la responsabilidad personal (Clark, 2005: 186). En la policía, la profesionalidad responde a este segundo tipo de experiencia. El conocimiento profesionalmente válido en las organizaciones policiales es el que se basa en el “sentido común” de sus miembros, el cual informa una cultura en la que “no se necesita evidencia rigurosa para respaldar ningún argumento o decisión, solo la experiencia personal” (Fraser, 2008, 163).

De alguna manera, los “policías con estudios” suponen un desafío para el *habitus* policial y para el estatus derivado de la experiencia práctica en el ejercicio de la profesión. Con sus conocimientos y sus habilidades, estos policías están en disposición de cuestionar por qué las cosas se hacen de la manera en que se hacen en la profesión —aquel conocimiento axiomático al que ya hemos hecho referencia—; la categorización de las situaciones y las

personas con las que habitualmente se interviene –aquel conocimiento de diccionario—; los métodos de trabajo –aquel conocimiento de guía— y hasta los valores que organizan el prestigio y el reconocimiento en el seno de la profesión –aquel conocimiento de recetas—. La cultura policial determina las visiones sobre la profesionalidad en la policía y, como se pone de manifiesto en expresiones como la de *mosso* que entiende que una calificación *cum laude* no vale para nada a la hora de trabajar en la calle, supone una resistencia a las posibilidades de que el aumento de cualificación académica del personal policial pueda mejorar el modelo profesional en la policía, basado en la experiencia que dan los años de servicio (Gundhus, 2013)¹³¹. Por otra parte, las resistencias a un cambio en este sentido, que implique el reconocimiento y la valorización de las credenciales académicas en la profesión, son, también, de carácter estructural. Hay que tener presente que la institución policial es de marcado carácter jerárquico y ello condiciona enormemente las posibilidades de que un agente de base con estudios superiores pueda tomar determinadas decisiones de manera autónoma, por mucho que tenga los conocimientos y las habilidades críticas y analíticas que le proporcionan dichos estudios: la jerarquía policial va a hacer difícil que los aplique en su desempeño profesional cotidiano.

De lo dicho hasta aquí acerca del nivel de estudios de los policías en su propio discurso ya se desprende la centralidad de la experiencia en las narrativas policiales. Por ello, la antigüedad, medida en años de servicio, es el elemento más frecuente en la articulación de este discurso. Para los policías, este es un factor que modula el nivel de (des)confianza de los agentes en sus interacciones cotidianas con la ciudadanía. Incluso para los agentes con menos años en la profesión, la explicación de las predisposiciones policiales a la adopción sistemática de prevenciones y precauciones, al mantenimiento de distancia de seguridad respecto de las personas con las que intervienen pasa inexorablemente por las referencias a la experiencia, una experiencia que justifica la desconfianza. Como ya señalé en el apartado anterior, la experiencia laboral –la experiencia del trabajo policial en las calles, no de cualquier otra forma de trabajo; la experiencia cuya interiorización en el proceso de socialización se explica en términos violentos: es la experiencia que se adquiere y *enseña* al policía “a base de hostias”— organiza la *doxa* profesional y el discurso policial que explica

¹³¹ Las resistencias que la cultura policial opone a la profesionalización basada en el conocimiento académico son similares a las descritas en relación con las reformas de gestión para implementar la agenda de la Nueva Gestión Pública en las organizaciones policiales (Marks, 2007).

la relación con la ciudadanía. Así pues, no abundaré sobre este concepto y su importancia en la configuración de la visión policial del mundo.

Sí me parece necesario volver a destacar la contradictoria posición que ocupa en esta visión. Por un lado, los policías más antiguos son profesionales más desconfiados porque la experiencia les ha demostrado que es necesario desconfiar tanto para mantenerse a salvo como para obtener mejores resultados en su trabajo. Pero por otro, al estar mejor dotados que los policías más noveles de los recursos que la experiencia les ha ido dando a lo largo de los años para afrontar sus intervenciones y dar respuesta a imprevistos y peligros que estas siempre entrañan, confían más en sus posibilidades, lo que los lleva a adoptar una conducta más “relajada”, menos rigurosa, porque su capacidad para analizar las situaciones y reaccionar adecuadamente a dichos imprevistos y peligros es mucho mayor.

Me parece que esta contradicción discursiva en la explicación de la (des)confianza a partir de los años de experiencia no hace sino poner de manifiesto la centralidad de este elemento, su importancia en la articulación de las diferentes narrativas. En realidad, lo que esta contradicción señala es que, en el discurso policial, la experiencia es la clave en la explicación del trabajo policial y sirve tanto para explicar la desconfianza como la confianza.

Por último, en la discusión de los resultados del análisis del discurso policial a propósito de los factores individuales que modulan los niveles de (des)confianza en la ciudadanía, hay que destacar la escasa relevancia del género. Ya hemos visto que el único discurso que ha negado la desconfianza ha sido el de una mujer que trabaja en un servicio de atención a las víctimas. No obstante, mujeres y hombres se expresan en términos parecidos y articulan su discurso de manera similar cuando hablan de la (des)confianza en la ciudadanía. Aun así, la cuestión del género y el trabajo policial merece un comentario más amplio que haré inmediatamente, en el subapartado siguiente.

8.3.2 Explicaciones organizacionales: el trabajo se hace y el clima laboral.

Junto a las basadas en rasgos individuales, otras explicaciones de la (des)confianza policial en la ciudadanía apuntan elementos de naturaleza organizacional. Concretamente, en los

discursos registrados, han aparecido el servicio de adscripción —el trabajo que se hace— y el clima laboral y la relación con los mandos.

Definitivamente, el lugar de trabajo es un elemento decisivo en el discurso sobre la determinación de los niveles de (des)confianza en la relación con la ciudadanía. Los agentes explican estos niveles en función de “lo que buscas mientras trabajas” (RPMN, PAT, p. 24). En los discursos analizados, la desconfianza se relaciona con el trabajo en las calles, el “verdadero trabajo policial”. Éste se diferencia del trabajo en oficinas, que, en dichos discursos, se presenta como no policial, excepto en el caso de los servicios que atienden a la ciudadanía en dependencias policiales, como la *Oficina d’Atenció al Ciudada* (OAC), que es una oficina de denuncias y tramitación de atestados. El matiz que incorpora esta excepción no es menor pues, en este caso, lo que aproxima el trabajo en la OAC al trabajo en la calle es el contacto con la ciudadanía, la interacción con las personas que llegan a comisaría para, mayoritariamente, presentar una denuncia. En este sentido, la ciudadanía representa, una vez más, una alteridad problemática, respecto de la cual, como ya hemos visto, los policías deben recelar y estar prevenidos.

Como se va ha venido señalando, el trabajo en la calle ocupa un lugar central en el discurso policial sobre la (des)confianza. La experiencia de este tipo de trabajo es la base del saber policial, del conocimiento y las habilidades que determinan el estatus de cada policía en el colectivo. La experiencia que pueden ofrecer otros puestos de trabajo —el trabajo en dependencias— no da al policía “el punto más” (RPMN, PAT, p.7) que tienen los que sí pasan su jornada laboral en las calles. Si bien organizativamente todos los policías que han participado en los grupos de discusión están adscritos a la familia profesional de la Seguridad Ciudadana, no todos están situados en el mismo plano en relación con los elementos que organizan la visión policial del campo profesional y el discurso sobre la (des)confianza: el peligro y la exposición al mismo, por un lado, y los delincuentes, por otro.

Tanto los *mossos* que trabajan en las calles como los que trabajan en dependencias identifican la Seguridad Ciudadana como un “trabajo en las calles”, aunque los segundos reconozcan que ellos se dedican “a otra cosa”. Estos, de sus compañeros patrulleros, dicen que se dedican a los “ilícitos penales”, por lo que van con “otra precaución”, con el nivel de precaución “normal en policías” (RPMN, DEP, p. 2-3).

Como se advirtió en el capítulo 7, los *mossos* de Seguridad Ciudadana se refieren a su trabajo como un trabajo complejo, más “abierto”, pues se enfrenta a situaciones diversas, siempre diferentes unas de otras, en las que hay implicadas personas distintas. Desde su punto de vista, sus intervenciones siempre admiten varias respuestas, enfoques y procedimientos alternativos, lo que expone continuamente al policía a riesgos de diferente naturaleza: los que pueden entrañar las personas con las que se interviene y los que tienen que ver con su propia actuación, con la valoración que pueda hacerse a posteriori de ella. No obstante, como ya se ha señalado, dentro de la familia profesional y a propósito de la desconfianza, los discursos analizados establecen llamativas distinciones que merecen ser comentadas.

Los patrulleros, especialmente los que trabajan de paisano y forman parte de ya mencionados Grupos de Delincuencia Urbana, también conocidos como *Fura*, definen su trabajo por oposición a los *mossos* que forman parte de los equipos de Proximidad. Cuando han intervenido en el grupo de discusión de la comisaría metropolitana han querido establecer una clara distinción entre ellos y sus compañeros de patrulla en las comisarías, los uniformados, pero sobre todo respecto de los están encuadrados en los grupos de Proximidad. Esta distinción —que es una distinción de estatus— se ha hecho, precisamente, en relación con los objetos cotidianos que ocupan su trabajo —básicamente, los delincuentes reincidentes—, por su exposición al peligro y por la necesidad de desconfiar en sus interacciones con estas personas.

Centrados permanentemente en la prevención de la delincuencia, los *Fura* dicen de sí mismos que están obligados a “ir un paso por delante”, lo que supone, en el fondo, desconfiar: desde su perspectiva, yendo “por delante”, se anticipan a los riesgos que ven o quieren ver en sus intervenciones, en sus interacciones con las personas con las que tratan habitualmente: delincuentes reincidentes. Ellos “buscan”, para lo cual deben ir siempre “un poco más allá” (RPMN, PAT, p. 9), no como sus compañeros de uniforme, que hacen un trabajo más “quirúrgico” (sic), que “no buscan”, que “van a saco” (RPMN, PAT, p. 10): llegan, intervienen, resuelven y se marchan para ponerse otra vez a disposición de la Sala de Mando.

El discurso de los *Fura* sitúa otra función policial, la de Proximidad, en un plano distinto al suyo, a partir del tipo de relación que los agentes que forman parte de los grupos de Proximidad tienen con la ciudadanía. A diferencia los patrulleros *Fura*, que están siempre “cerca de los malos”, los *arqueros*¹³² son percibidos como cerca de la ciudadanía. Desde la perspectiva de los patrulleros, Proximidad no es lo mismo: es un ámbito de trabajo incompatible con su perfil, porque esta función policial se percibe como orientada a la ciudadanía, en contacto con la ciudadanía, lo que implícitamente la sitúa en el contexto de la confianza entre la policía y la ciudadanía.

En los discursos analizados, incluso en los de los *mossos* adscritos a grupos de Proximidad, esta función se relaciona con la cercanía y la sensibilidad respecto de los problemas de la ciudadanía y con la policía asistencial. En las narrativas, son frecuentes alusiones a la Proximidad que la reducen, por ejemplo, a “irse de masías”. Estas alusiones hacen referencia a una práctica bastante limitada a los ámbitos rurales, en los que, periódicamente, los policías contactan con los habitantes de casas y núcleos de población dispersos con fines diversos. Lo hacen para actualizar informaciones que, en caso de necesidad o de emergencia que pudiera requerir, por ejemplo, una localización urgente o una evacuación, pueden ser útiles; para neutralizar la percepción de inseguridad que provoca la lejanía de los principales núcleos de población y para ofrecerles información y determinados servicios: trámites sencillos que pueden solventarse con formularios. “Irse de masías” fue una práctica habitual también en núcleos urbanos y en las zonas metropolitanas, cuando se desplegaban los equipos de Proximidad en todas las comisarías de la PGME¹³³. La finalidad, en este caso, era y sigue siendo la misma: mantener una relación lo más cercana posible con la ciudadanía que vive en estas condiciones para mantener cierta sensación de seguridad por medio de contactos más o menos frecuentes; una relación que permita el intercambio de información que sirva para adaptar la actividad policial a las circunstancias de la geografía y de las personas que viven en sus diferentes entornos, con la intención última de dar la mejor respuesta, la más eficaz y más eficiente, en caso de necesidad.

¹³² En la PGME, un *arquero* es un patrullero de Proximidad. Los indicativos radio de patrullas de Proximidad son *ARQUER*.

¹³³Incluso en las regiones policiales metropolitanas, las áreas básicas policiales siempre tienen su sede en un núcleo urbano. No obstante, en su demarcación siempre hay zonas menos pobladas o de poblamiento disperso.

Discursivamente, los patrulleros sitúan esta forma de trabajo policial en un estatus inferior, la reducen a “visitar masías”, y la relacionan con actitudes más confiadas, menos adversativas, lo que ilustran situando a sus compañeros de Proximidad en el extremo opuesto a “los del casco” (RPPO, PAT, p. 16), en referencia a los *mossos* que forman parte de unidades llamadas de orden público¹³⁴.

Como se ha comprobado en los discursos registrados en los cuatro grupos de discusión, en las visiones policiales hay una identificación de la Proximidad policial con formas de trabajo que permiten entender y entenderse mejor con la ciudadanía. De hecho, desde el punto de vista profesional, la experiencia en Proximidad lleva a los policías a confiar en la ciudadanía (RPMN, PAT, 25-26).

No obstante, los mismos policías de Proximidad, particularmente los que trabajan en dependencias, en las Oficinas de Relaciones con la Comunidad, no dejan de reproducir la cultura policial en lo que tiene que ver con los elementos que estructuran el conocimiento axiomático de la profesión y, más concretamente, con la desconfianza en la ciudadanía. Reconocen que ellos, “por suerte”, tratan “con lo mejor de la sociedad” y así se diferencian y se distancian de sus compañeros que trabajan en la calle, que tratan, “por desgracia”, con personas en las que –hay que deducir— no se puede confiar. Reconocen también que la desconfianza es una predisposición necesaria en el ejercicio profesional, más allá del resultado de los análisis que puedan hacerse de las intervenciones y de las interacciones que deben abordar.

En el discurso policial dominante, la Proximidad aparece como un “mundo aparte”, el “lado bueno” del ejercicio profesional, es decir un ámbito de trabajo que se aparta del núcleo de las representaciones compartidas sobre lo que es el “verdadero” trabajo policial, centrado en la delincuencia y su represión, expuesto al peligro y dominado por una desconfianza que se percibe inevitable y necesaria. Sería, en este sentido, una ocupación marginal dentro del campo policial, de la que, si se sale, por un cambio de destino, obliga al policía a “cambiar el chip”, para volver a tomar distancia de las personas con las que pasa a intervenir (RPMN, DEP, p. 7-8).

¹³⁴ Miembros de la Brigada Móvil, de la Comisaría General de Recursos Operativos, o de las Áreas Regionales de Recursos Operativos (ARRO).

En los grupos de discusión, el trabajo en dependencias policiales ha aparecido como un trabajo significativamente “desconectado de la realidad” de la profesión, que no confiere a quienes lo llevan a cabo los conocimientos y habilidades para poder moverse con soltura y solvencia en el campo policial (RPPO, PAT, p. 24-25). Ha llamado poderosamente la atención que esta descripción de este colectivo profesional por parte de sus compañeros patrulleros haya sido manifiestamente orillada en la discusión, como ocultada ante el moderador del grupo, al que posiblemente no se le reconozca el derecho de tener acceso a aspectos de la profesión considerados poco edificantes –que haya policías inhabilitados para el trabajo en la calle—. También es posible que no se quiera expresar públicamente –ante el moderador— el menosprecio hacia esos agentes que se apartan del modelo profesional prescrito por el *habitus* policial.

Los agentes que están destinados a puestos de trabajo en dependencias policiales se presentan como policías más confiados que sus compañeros que trabajan en las calles. De alguna manera, expresan la no necesidad de desconfiar cuando no hay un contacto permanente con la ciudadanía, lo cual no deja de apuntar, una vez más, una imagen de la ciudadanía que la presenta como una alteridad problemática para los policías y su trabajo.

No obstante, como en el caso de los *mossos* de Proximidad, lo cierto es que la articulación del discurso sobre la (des)confianza de los que trabajan en el interior de las comisarías pasa por los mismos elementos que articulan el de los que trabajan en las calles. A pesar de que definen su trabajo en oficinas y gabinetes como un trabajo “muy diferente”, vuelven a referirse a la amenaza terrorista para explicar a lo que se dedican o, más bien, a lo que no. En este sentido, al menos a nivel discursivo, el puesto de trabajo no hace más confiados a estos *mossos*, porque vinculan la desconfianza al hecho mismo de pertenecer al colectivo, al hecho mismo de ser policía. Lógicamente, no pueden expresar abiertamente –o aceptar— su completa exclusión de él: aunque trabajen en oficinas, son policías y llegan a reivindicarse como tales presentándose, de manera ciertamente poco consistente, como no exentos del todo del riesgo que define a sus compañeros patrulleros como *totalmente* policías (RPMN, DEP, p. 8).

Hasta este punto, el género ha aparecido de manera tangencial en los discursos analizados sobre la (des)confianza policial en la ciudadanía, como cuando los *mossos* se han pronunciado sobre su carácter presuntamente desconfiado y una *mossa* que trabaja en una Grupo de Atención a la Víctima de una comisaría metropolitana se ha distanciado de la mayoría para reconocerse a sí misma y ante sus compañeros como una policia que confía en la ciudadanía. O cuando un patrullero del Pirineo ha apuntado, como de pasada, cuando se comentaba la capacidad diferencial de los *mossos* a la hora de afrontar sus intervenciones y los servicios que les encomiendan, la presunta mayor sensibilidad de las mujeres, una predisposición que las harían más capaces de tratar con la ciudadanía en servicios asistenciales.

Cuando la posición de las mujeres en la policía se ha manifestado de manera más nítida en el discurso policial ha sido cuando los agentes establecían las distinciones entre el “verdadero” trabajo policial y el trabajo policial en dependencias a propósito de la cuestión de la (des)confianza policial en la ciudadanía. Aquí, los policías han asociado muy claramente a sus compañeras al trabajo en dependencias, alejado de las calles. El discurso policial asocia a las mujeres que trabajan en la institución con el trabajo apartado de los elementos definen las formas de trabajo que la *doxa* policial establece como más valoradas, más dignas de reconocimiento en el seno de la profesión. “No veurem gaire a la carretera, de dones, ni tampoc en veurem gaire patrullant, no sé per què...”. Y, muy simbólicamente, para enfatizar esta distancia de las esencias culturales del “verdadero” trabajo policial, las asocia a *Egara*, el Complejo Central de la PGME, donde trabaja la cúpula directiva de la organización (RPPO, PAT, p. 20-21), como una situándolas a una “doble” distancia: la que hay entre las oficinas y las “trincheras” del trabajo en la calle, y la que hay entre los mandos de la Prefectura de Policía y la base de la organización, la primera línea de servicio.

Ya hemos visto que la cultura policial sitúa a las mujeres que ejercen la profesión en una posición marginal y subordinada¹³⁵. Como también se ha puntualizado, esto está cambiando y, cuando se escriben estas páginas, la dirección política del *Departament d'Interior* de la Generalitat de Catalunya ha promovido el ascenso de más mujeres a categorías de escala ejecutiva y superior, ha situado a más mujeres en posiciones responsabilidad organizativa

¹³⁵ A propósito de la imagen de los policías como adalides en la lucha contra la delincuencia (apartado 8.1) y de la exposición de los policías al riesgo de agresión física (apartado 8.2).

más alta y ha aprobado unas bases de convocatoria de acceso a la PGME que reservan el 40% de las plazas ofertadas a mujeres¹³⁶ (Vallès, 2019). No obstante, las narrativas que han servido de material de análisis para esta Tesis siguen apuntando, de manera consistente, que esta feminización tiene, todavía, efectos limitados, pues no *desordena* en lo esencial una institución que continúa gobernada por “la hegemonía masculina propia del mundo policial” (Darley y Gauthier, 2014: 83), que se expresa en la demostración o en la disposición a demostrar el arrojo y la fuerza física, ya sea en las intervenciones en las que hay posibilidad de utilizarla o entre bastidores, en el interior del colectivo, tanto a nivel formal como informal (Pruvost, 2008). Esta forma de masculinidad continúa siendo, más que una componente de los modelos de acción que promueve la cultura profesional en la policía, su verdadero fundamento. De tal modo que, actualmente, a pesar de los avances antes señalados, las normas de género prevalecen en las jerarquías profesionales y se manifiestan en relaciones de subordinación tanto dentro de la institución, en la organización de las habilidades profesionales –quién se dedica a qué—, como externamente, como un principio para clasificar la ciudadanía (Darley y Gauthier, 2020). A pesar, a pesar de la integración formal de las mujeres en la profesión policial, éstas continúan sufriendo discriminación en el desempeño de su ejercicio (Dick, *et al.*, 2013; Rabe-Hemp, 2017). Los dictados y los tabúes de género siguen fuertemente arraigados en la institución policial y en la actividad policial: en la policía, las mujeres siguen estando en una institución en la que la identidad de género dominante es la masculina.

En la PGME, a pesar de los importantes avances en este proceso¹³⁷, el jefe del cuerpo sigue siendo un hombre; no hay ninguna mujer al frente de las comisarías superiores ni de las comisarías generales; y sólo dos de las 10 regiones policiales están mandadas por una mujer. Además, en las unidades en las que la forma física es especialmente valorada y el uso de la fuerza física es más probable –auténticas “capillas” de este culto a la masculinidad que

¹³⁶ <https://interior.gencat.cat/ca/actualitat/el-departament-dinterior-aplicara-una-reserva-de-places-del-40-per-a-dones-en-les-proximes-convocatories-daccess-i-promocio-dels-cossos-operatius/> [consulta 18 de enero de 2022].

¹³⁷ En esta reciente nota de prensa del *Departament del Interior*, del 10 de enero de 2022, puede verse la centralidad del discurso de la feminización en la última reestructuración organizativa de la PGME: https://interior.gencat.cat/ca/sales_de_prensa/noticies_a_la_pagina_inicial_del_web/nota-premsa/?id=428650 [consulta 17 de enero de 2022].

continúa siendo un verdadero pilar de la identidad policial—, la presencia de la mujer es testimonial o, simplemente, nula¹³⁸.

Precisamente, los policías del grupo de discusión de patrulleros metropolitanos se refieren a estas unidades como formas “duras” de trabajo policial. Son las especialidades en las que, según la narrativa registrada, no hay interacción con la ciudadanía, en las que “la desconfianza es total y absoluta” (RPMN, PAT, p. 29-30). Los mismos policías sitúan estas especialidades “más arriba” —que puede leerse más lejos de la ciudadanía o más cerca, simbólicamente, del núcleo de la cultura policial— y las caracterizan por un alto grado de cohesión entre sus miembros, de los que se dice que son una “piña”. Una vez más, estas imágenes que emergen del discurso policial analizado refuerzan el argumento que se ha sostenido hasta aquí sobre la relación que hay entre el tipo de trabajo policial y los niveles de (des)confianza en la ciudadanía.

La segunda explicación de tipo organizacional que se ha puesto de manifiesto en el discurso policial sobre la (des)confianza tiene que ver con el clima laboral. Más concretamente, con los niveles de presión y de carga de trabajo que los policías sienten en su jornada laboral, y con el trato que reciben de sus mandos.

Cuando los *mossos* hablan de presión y de carga de trabajo, se refieren única y significativamente al trabajo en la calle. Son los patrulleros, especialmente los que trabajan en el área metropolitana, los que relacionan estos elementos con la (des)confianza en la ciudadanía. No obstante, lo hacen de manera aparentemente contradictoria, pues, por un lado, esta presión les lleva a confiar, pero, por otro, les deja menos espacio para poder confiar.

Los agentes se refieren a “presión alta” para expresar que dedican más tiempo de trabajo del que desearían a cubrir servicios que consideran de poca calidad, poco “policiales”, como las vigilancias estáticas en los juzgados y sus inmediaciones (RPPO, PAT, p. 13. Los patrulleros se refieren al servicio conocido como TOGA). Si este tipo de servicios se relacionan negativamente con la confianza es porque, según el discurso analizado —curiosamente, el de

¹³⁸ Me estoy refiriendo, por ejemplo, al Grupo Especial de Intervención, en el que no hay ninguna mujer, y a las unidades antidisturbios, como el Área de Brigada Móvil o las áreas regionales de recursos operativos.

los patrulleros del Pirineo, que no son los que más incidentes deben gestionar a lo largo de una jornada de trabajo— no dejan espacios para que los policías se dediquen al ámbito de la actividad policial que ya hemos señalado como el ámbito más propicio para la relación con la ciudadanía y para la confianza policial: el de los servicios asistenciales, el de la Proximidad. Ocupados en servicios como aquél —que en el imaginario policial no forman parte del “verdadero” trabajo policial—, sólo les queda estar pendientes de la emisora, para responder reactivamente a los servicios que les asigne la Sala de Mando; es decir, solo les queda tiempo para la reacción, para la llamada actividad 112, dejando de lado otras formas de trabajo policial propias de la Seguridad Ciudadana: la Proximidad.

Pero, por otro lado, estas mismas condiciones de trabajo, esta “presión”, les lleva a “confiar”, a *tener que* confiar. Esta es, como quieren indicar estas cursivas, una confianza relativa, porque consiste, en realidad, en dejar de hacer *lo que*, desde la perspectiva policial, *habría que hacer* para llevar a cabo el trabajo correctamente: no dar por buenas las informaciones que las personas con las que intervienen facilitan en primera instancia, contrastarlas, hacer las comprobaciones necesarias (RPMN, PAT, p. 21). La presión del trabajo, trabajar “sin los recursos suficientes”, es decir siendo pocos policías en cada turno de servicio, lleva a los que trabajan a entrar en esta dinámica “confiada” que, en su propia narrativa, es sinónimo de inseguridad, de adoptar riesgos que, en condiciones normales, con los recursos suficientes, si pudiesen dedicar a cada intervención el tiempo que cada intervención merece, evitarían.

En definitiva, en el discurso policial, las condiciones de trabajo afectan los niveles de confianza que los policías establecen en sus relaciones con la ciudadanía y, en realidad, la falta de confianza o, más propiamente, la necesidad de desconfiar aparece como una constante —conocimiento cultural de receta— en el discurso de los patrulleros, tanto de los metropolitanos como de los que trabajan en las comarcas pirenaicas. Un discurso que, como hemos podido comprobar, presenta otra vez, de manera implícita, la Proximidad como el contraste de ese trabajo policial “bien hecho”, del “verdadero trabajo policial”.

Por otra parte, como hemos señalado, en los discursos analizados, la calidad del trato que los policías sienten que reciben de sus mandos es otro aspecto que modula los niveles de (des)confianza en la ciudadanía.

Tanto en el Pirineo como en el entorno metropolitano, los policías han destacado que, en la relación con sus mandos, la confianza importa: que las actitudes policiales, desde el punto de vista de la confianza en la ciudadanía, dependen del tipo de mando bajo el cual se está. Se han referido a esta relación —una relación confiada entre unos y otros— como una relación “bidireccional”, una relación “en la que hay comunicación” (RPPO, DEP, p. 20-21). En este sentido, discursivamente, se pone en cuestión el estilo directivo basado en la comunicación unidireccional, de arriba abajo —lo que en inglés se denomina “*command and control*”, que aquí equivaldría a la dirección basada en el “orden y mando”— e, implícitamente, se niega que esta forma de ejercer la autoridad constituya, de hecho, comunicación.

Llama particularmente la atención la identificación de la confianza con el apoyo del superior cuando el *mosso* comete un error en el ejercicio profesional, cuando “la caga” (RPPO, DEP, p. 20-21). Para los agentes, este apoyo pasa por que el mando “esté cuando hay que estar” y que no esté sólo “para cobrar o recibir medallas”. Nuevamente, en esta narrativa de los policías que trabajan en dependencias policiales del Pirineo, coincidiendo con sus compañeros del área metropolitana, se expresan diferentes elementos de la cultura profesional: la distancia y el recelo de los policías de base respecto de los mandos, los cuales no están “donde hay que estar”, es decir, en la calle, donde los policías se exponen y padecen las circunstancias que impone dicho trabajo en sus cuerpos; es decir, en el escenario natural del trabajo policial “verdadero”; donde el mando puede mostrarse, además, como policía. Igualmente, en esta narrativa, subyace ese conocimiento cultural que enseña a los agentes a no esperar demasiado de la organización y de las personas que la representan, esto es de los mandos, que son, según este discurso, los destinatarios de las medallas. Según esta forma de conocimiento, los policías saben que la verdadera recompensa a su trabajo sólo puede venir de sus compañeros y, a lo sumo, de sus mandos inmediatos, en forma de apoyo moral y práctico, siempre que haga falta (Van Maanen, 1978b: 127).

Un aspecto especialmente destacado del discurso policial sobre la (des)confianza en la ciudadanía es la conexión que se establece en él entre los niveles de confianza en el interior de la organización, entre los agentes y sus mandos, y los niveles de confianza que se establecen entre los agentes y ciudadanía.

En el capítulo 3 de esta Tesis presenté la explicación de la confianza policial en la ciudadanía desde la perspectiva de la justicia procedimental. Cuando los policías tienen la percepción de que sus mandos ejercen sus funciones directivas en clave de justicia procedimental, cuando se sienten bien tratados a propósito de la transparencia y la consistencia de las decisiones que toman y que les afectan de manera directa, cuando consideran que estas decisiones son imparciales y que, de alguna manera, han sido escuchados y tenidos en cuenta, ello da pie a actitudes y comportamientos que expresan conformidad con esos mandos, con sus indicaciones y, más en general, con las políticas de la organización (Van Craen, 2016). En este sentido, el nivel de confianza entre agentes y mandos es un indicador de la calidad de este trato, del intercambio de beneficios en la relación laboral que se establece entre unos y otros (Blau, 1964; Colquitt et al., 1964).

Para los agentes, los jefes “influyen” y sus órdenes —el tipo de liderazgo, ilustrado con una discusión en torno a la intervención de dos mandos, uno de la PGME y otro de la Guardia Civil en los sucesos del 1 de octubre de 2017— determinan la “influencia” de los policías “con el resto de la gente”, cuando intervienen con ella.

Lo que importa destacar es que, cuando los agentes “están bien, van al ciudadano bien”, es decir que hay una relación directa entre los niveles de confianza dentro y fuera de la organización (RPMN, PAT, p. 41-42). Esta expresión viene a confirmar que las emociones de los policías motivadas por sus percepciones de justicia de trato no sólo tienen consecuencias dentro de la organización, sino que tienen un efecto más “generalizado” sobre la confianza en otras personas, sobre la relación con la ciudadanía (Rothstein y Stolle, 2008).

8.3.3 Explicaciones en clave ecológica: el trabajo en la ciudad y el trabajo en los entornos rurales.

Por último, en el discurso policial se han identificado, también, elementos de carácter ecológico, que tienen que ver con el contexto sociogeográfico en el que los agentes desarrollan su trabajo cotidiano. Concretamente, se han identificado dos: el carácter más o menos urbano o rural de la demarcación territorial en la que se inscribe el trabajo policial y la percepción de conflictividad asociada a determinados espacios.

A pesar de la estrategia de legitimación del trabajo policial mediante la racionalización discursiva de las intervenciones —la intervención policial se basa en el análisis de las informaciones que el policía tiene en cada momento a su disposición—, la percepción de determinados barrios como espacios conflictivos predisponen a los agentes a desconfiar de las personas que viven en ellos porque se les atribuye un potencial peligroso (RPMN, PAT, p. 45).

Hemos constatado que los contextos en los que tiene lugar el trabajo policial tienen especial relevancia los discursos registrados sobre la (des)confianza. Su análisis ha puesto de manifiesto que los *mossos* fijan su propia identidad como policías a partir de la comparación con otros policías que trabajan en otros países a propósito de la confianza en la ciudadanía. Una vez más, la comparación se establece respecto de contextos en los que la violencia se ha manifestado de manera particularmente grave, en base a los elementos que han centrado las narrativas policiales en todos los grupos: las intervenciones especialmente arriesgadas, los enfrentamientos armados o la posibilidad de sufrir un atentado. En relación con los policías norteamericanos o con los guardias civiles que trabajan en el País Vasco, los *mossos* sienten que confían más en la ciudadanía que ellos, de ahí que sean, a su juicio, policías menos preparados para el uso de las armas de fuego, porque “confías en que [aquí] no te dispararán” (RPPO, PAT, p.17).

Por otro lado, la comparación entre lo rural y lo urbano, y las referencias al trabajo policial en uno u otro contexto han sido aspectos relevantes del discurso policial sobre la (des)confianza en la ciudadanía. Mientras que en los *mossos* que trabajan en la comisaría metropolitana articulan este discurso sin este tipo de referencias, los que trabajan en el Pirineo y, particularmente, los que trabajan habitualmente en dependencias policiales sí que utilizan otros contextos distintos del suyo para referirse a su trabajo y a la desconfianza policial. En este sentido, por ejemplo, marcan distancia respecto de los entornos urbanos, de los entornos más poblados, como “la costa”, a la que se asocian la presencia de “magrebí, desconfía; persona negra, puedes confiar más” (RPPO, DEP, p. 25). Aquí arriba, dicen, “es diferente”.

El análisis del discurso de los *mossos* del Pirineo apunta que, desde la perspectiva policial, en sus lugares de trabajo hay más espacio para la confianza en la ciudadanía. Aunque, en

este mismo discurso, la exposición al riesgo —a los riesgos propios de que la ciudadanía conozca a los policías gracias a un trato relativamente más habitual que el que la ciudadanía tiene con los policías en las ciudades— y la necesidad de desconfiar sigue apareciendo, las narrativas registradas en estos grupos configuran unos espacios con menos movilidad e inmigración que en las ciudades; con población más “*arrelada*”, en la que los agentes ven más posibilidades de que las interacciones con la ciudadanía en sus intervenciones cotidianas se desarrollen con niveles más altos de confianza.

Mientras que en el discurso de los *mossos* de ciudad no hay referencias a una actividad policial que transcurra en otros escenarios que los de naturaleza urbana y la única referencia geográfica que aparece en él alude a los espacios percibidos como problemáticos y peligrosos dentro de la ciudad, en el caso de los *mossos* que trabajan en zonas rurales, las referencias a los espacios urbanos son habituales. Cuando hablan de desconfianza, comparan el contrabando de tabaco, que lógicamente se produce en espacios de frontera como los del Pirineo, con los homicidios que se asocian a las zonas urbanas, que caracterizan como zonas “en conflicto permanente”, donde los policías, cuando entran de servicio, no descansan, encadenando una intervención tras otra con personas que “de entrada, son malas” (RPPO, DEP, p. 33).

Claramente, el discurso policial, incluido el de los policías que trabajan en zonas rurales en las que tienen una exposición mucho menor al peligro, entronca con una tradición pesimista sobre la ciudad que, desde la Antigüedad, ha llegado hasta nosotros a través de la tradición clásica, el Renacimiento, la Ilustración y el Romanticismo (Capel, 2002). Actualmente, estos antecedentes antiurbanos alimentan un debate entre los que piensan que la ciudad representa el caos, el desorden, la pobreza, la perversión y la delincuencia, y los que piensan diferente (Capel, 2002). En nuestros días, la ciudad sigue siendo representada como el hábitat de la (in)seguridad (Curbet, 2007). Se pone de relieve la paradoja que supone que las ciudades, que se construyeron inicialmente para proporcionar seguridad a sus habitantes y que han desarrollado como lugares en los que, desde siempre, las personas han buscado mejorar sus condiciones de vida, se las asocie hoy más con el peligro que con la seguridad y el bienestar (Bauman, 2011); y se llega a plantear la posibilidad que los miedos que genera la vida urbana contemporánea acaben por destruirlas (Body-Gendrot, 2008). Ciertamente, como se ha señalado, esta perspectiva negativa sobre la ciudad y las formas de vida urbana resulta

paradójica desde el punto de vista histórico, pero no únicamente. También es hasta cierto punto paradójico que esta identificación de la ciudad con la inseguridad sea el resultado de que muchas características que hacen de los núcleos urbanos “lugares tendencialmente inseguros” tengan que ver con un modo de vida al que, como sociedad, no queremos renunciar (Ortiz de Urbina *et al.*, 2008: 14). Seguramente, estas imágenes responden a la constatación de que, aunque vivamos en las sociedades más seguras que se conocen en la historia de la Humanidad, nunca nos hemos sentido tan inseguros como ahora, también en las ciudades (Castel, 2003).

En su discurso sobre la desconfianza en la ciudadanía, los *mossos* se han hecho eco de estas imágenes sobre la ciudad y han asociado la inmigración y la diversidad, fenómenos eminentemente urbanos, con las amenazas y los riesgos para los policías y su trabajo. En este sentido, teniendo esto en cuenta, es como si el trabajo policial fuese, en el imaginario colectivo policial, un trabajo eminentemente urbano, como si no hubiese más que ciudad en su imaginario profesional.

Capítulo 9

Síntesis y conclusiones

Finalmente, tras la discusión de los resultados de la investigación, en este último capítulo se va a ofrecer una síntesis de los que le preceden y se van presentar las conclusiones de esta Tesis.

10. 1 Síntesis

El primer capítulo de la Tesis contiene una aproximación general al concepto de confianza en la que el lector apenas encontrará referencias a la policía, pues a ello se dedica un capítulo específico, el tercero.

En el primer apartado de los seis que conforman este primer capítulo, se ha abordado la constitución de la confianza como objeto de interés en las ciencias sociales. Hasta hace relativamente poco, quedó excluida de los paradigmas dominantes en la sociología como categoría de análisis. Hasta finales del siglo XX, las llamadas “categorías de la modernidad”

la relegaron al ámbito de lo doméstico, como expresión de un “mundo antiguo”, en la que se mantuvo como una noción profana y ambigua.

El segundo apartado, en cambio, ha presentado la confianza como un tema de nuestro tiempo, en el que se ha constituido en un verdadero objeto de batalla, pues es considerada como la base de la dinámica social y del funcionamiento de las instituciones. La centralidad de este concepto en nuestros días se justifica por el hecho de que la experiencia contemporánea de la inseguridad nos expone, de manera inevitable y constante, a la confianza: en una sociedad definida como catastrófica cuya complejidad ha dejado de ser procesable por los individuos, la confianza es un recurso absolutamente necesario, un elemento clave en la regulación de dicha complejidad y la incertidumbre que provoca.

Le ha seguido un apartado, el tercero, que ha tratado de ordenar la utilización del término confianza, un “término comodín”, en diferentes disciplinas científicas: la filosofía, la psicología social, la criminología, el derecho, la economía y los estudios de mercado.

Con una intención análoga, el cuarto apartado del capítulo ha sido una delimitación semántica del término, que lo sitúa y lo distingue de otros que aparecen más o menos próximos, y confundidos con él, en el discurso común ordinario: fiabilidad, sinceridad, competencia, confianza en uno mismo, esperanza, lealtad. Además, se han identificado diferentes dimensiones y elementos del propio concepto de confianza. Éste tiene una marcada dimensión temporal, pues aparece como un puente entre experiencias pasadas y un futuro anticipado. Por otro, lado la confianza tiene un fuerte componente situacional, pues la propensión de la confianza y los niveles de confianza están influidos por factores externos a los actores implicados en una relación. También se han distinguido entre la confianza personal y la confianza generalizada: la primera, basada en el conocimiento personal del otro; la segunda, basada en factores sociales, de ahí que se conozca también como confianza sistémica o confianza institucional. En este apartado, para los intereses de esta Tesis, se ha identificado la confianza como una categoría social antes que psicológica y se la ha situado en el centro del modelo de análisis de la investigación.

Los apartados quinto y sexto se han centrado ya en la confianza como un hecho sociológico y en sus orígenes. Se ha partido de la idea según la cual la confianza es una alternativa

funcional a la predicción racional de futuros posibles que opera reduciendo la complejidad de manera mucho más rápida y económica que el cálculo estratégico basado en el conocimiento del mundo. Esta alternativa tiene una naturaleza multidimensional, de base cognitiva, emocional y comportamental. Por un lado, la confianza exige cierta familiaridad cognitiva con el objeto de confianza a partir de la cual se discrimina entre personas e instituciones que merecen confianza y las que no en base a criterios que consideramos suficientes; pero también se construye sobre una base emocional que es complementaria de la anterior y que remite a los lazos emocionales entre las partes que participan en la relación. La tercera dimensión de la confianza está recíprocamente relacionada con las anteriores. A partir de esta distinción analítica, se han diferenciado diferentes tipos de confianza en función del peso que cada componente tiene en la experiencia considerada y se ha subrayado el papel de la confianza generalizada en la explicación de la confianza policial en la ciudadanía, una forma de confianza determinada por factores sociales, de base predominantemente cognitiva, que funciona como mecanismo de reducción de la complejidad en un momento en que el orden social ya no se basa tanto en las redes de confianza interpersonal.

Finalmente, se ha hecho un repaso de las teorías sobre el origen de la confianza social, agrupadas en dos grandes grupos: las que ponen el énfasis en las características de los individuos concernidos en la relación social y las que entienden la confianza como un atributo de los sistemas sociales.

El segundo capítulo se ha estructurado en dos apartados que han situado la (des)confianza en el complejo entramado de símbolos, valores, normas, actitudes y prácticas que constituyen la cultura policial, un concepto central en esta Tesis, clave en la explicación del funcionamiento de las organizaciones policiales y de la conducta de las personas que trabajan en ellas.

En primera instancia, se ha mostrado la relación de la desconfianza, como elemento central del modelo estándar de cultura policial, con otros que forman también parte de él, como el pesimismo, el pragmatismo, el aislamiento y la solidaridad interna. Los comportamientos policiales, tanto los que los policías muestran en sus relaciones internas como los que expresan en sus interacciones con la ciudadanía, se explican por la articulación de todos

estos elementos. La manera en que conciben y piensan la misión policial los lleva a definir determinadas formas de trabajo y determinados valores asociados como los más apropiados, como los que integra el “verdadero trabajo policial”. En el marco de este modelo de cultura profesional, tal definición justificaría las actitudes distantes, precavidas y desconfiadas que determinan las interacciones con las personas con las que los policías intervienen habitualmente.

En segundo término, este capítulo también ha ofrecido una perspectiva sobre las variaciones que se han constatado respecto de este modelo estándar de cultura profesional definido por la literatura criminológica, pues dicha cultura no se expresa en todos los países y en todas las policías de la misma manera, con la misma intensidad. Hay diferencias relativas a las distintas experiencias laborales asociadas a posiciones estructurales específicas o motivadas por concepciones igualmente particulares que tienen que ver con la trayectoria profesional de cada policía. Hay otras variaciones culturales que pueden establecerse a partir de diferencias organizacionales relacionadas, a su vez, con problemas específicos a los que las diferentes policías se enfrentan en los territorios en los que operan, así como por los legados de sus respectivas historias.

El tercer capítulo, a diferencia del capítulo 1, que era una aproximación general al concepto de confianza, ha sido específicamente dedicado a la (des)confianza policial. Se ha dividido en tres apartados.

En el primero se ha repasado la influencia que diferentes tipos de variables han tenido en la explicación del comportamiento policial y, más concretamente, el cinismo y la desconfianza. Las variables individuales o demográficas, como el género, la edad o la antigüedad, el nivel de estudios o la pertenencia a determinados colectivos sociales más o menos minoritarios. Las variables organizacionales u ocupacionales, como la categoría o el tipo de trabajo que se hace en el seno de la organización. Las variables ecológicas, relacionadas con el entorno en el que los policías desarrollan cotidianamente su actividad, como los niveles delincuenciales, las características socio-urbanísticas o los niveles percibidos de renta y conflictividad.

El segundo se ha dedicado a una de las perspectivas que, actualmente, explican la (des)confianza policial: la de la confianza generalizada. Desde este punto de vista, la explicación de los niveles de confianza que los policías establecen en sus interacciones con la ciudadanía no se limita a la influencia que la cultura policial tiene en la relación entre los agentes y las personas con las que intervienen, sino que depende, fundamentalmente, del entorno social. Es decir, esta explicación tiene la misma base que la que da cuenta de los niveles de capital social y confianza generalizada en el conjunto de la sociedad, porque los policías forman parte de ella.

Finalmente, el tercero ha presentado una explicación de la (des)confianza policial a partir de la idea de justicia procedimental interna. Desde esta perspectiva, que combina elementos de la teoría del intercambio social y la teoría de general del estrés, el tipo de relaciones que los agentes tienen con sus superiores modula actitudes y comportamientos relevantes en el trabajo policial, e influye en el nivel de confianza que los policías tienen en sus mandos y en la ciudadanía.

El cuarto capítulo de esta Tesis, organizado en cinco apartados, ha presentado las preguntas de la investigación al tiempo que ha explicado los detalles de su diseño.

El primer apartado se ha dedicado a las preguntas de la investigación, relacionadas con los tres objetivos de la Tesis.

El segundo se ha centrado en el diseño de la investigación y en él hay una reflexión relativamente extensa sobre la vidriosa cuestión de mi posición en el campo de la investigación y la exigencia de reflexividad. Mi trayectoria profesional y académica me han obligado a mantener un esfuerzo permanente de reflexividad, de alerta respecto de mis propios presupuestos epistemológicos, desde los que he llevado a cabo la investigación. El objetivo ha sido prevenir y minorar los sesgos típicos de la práctica científica: los relativos a mi trayectoria biográfica, los que tienen que ver con la posición que ocupó en el microcosmos del campo policial constituido en campo de análisis, y el sesgo intelectualista, responsable de la desintegración de la lógica de las prácticas en la lógica teórica.

En el tercer apartado he explicado mi acceso al campo de la investigación y las vicisitudes que ha sufrido su diseño, porque la Tesis que ha resultado no fue pensada, en sus inicios, de la misma manera. Inicialmente, estaba previsto que la aproximación al objeto de estudio combinase técnicas cuantitativas y cualitativas, pero la segunda Prefectura que ha *conocido* esta Tesis decidió no autorizar que recogiese información sobre las actitudes policiales mediante una encuesta por razones que, en realidad, apuntaban en la misma dirección que las motivaciones de la investigación: la desconfianza. Al final, la investigación, que pudo contar con la autorización inicial para recoger materiales en grupos de discusión, tuvo el diseño que se detalla en el cuarto apartado.

En este apartado se ha justificado el método seguido, el enfoque cualitativo y el análisis del discurso. La opción es el resultado de las exigencias del proyecto y de sus objetivos. Se ha optado por este método de investigación porque la Tesis pretende estudiar la (des)confianza policial en su contexto natural, para analizarla e interpretarla de acuerdo con los significados creados y compartidos por los propios policías. Por otro lado, se ha justificado la elección del grupo de discusión como técnica para la recogida del discurso policial y se ha explicado la formación de la muestra, integrada por policías de servicios territoriales de Seguridad Ciudadana, así como la organización de los grupos de discusión.

Finalmente, en el quinto apartado de este capítulo se han ofrecido las claves que ha seguido el análisis de los discursos registrados en dichos grupos de discusión, llevado a cabo a tres niveles diferentes: a nivel temático, al nivel de los elementos discursivos que reflejan el modelo estándar de cultura policial y al nivel de las contradicciones y justificaciones que los policías muestran en su discurso a propósito del objeto de estudio. Este análisis del discurso policial pretende ir más allá del mero análisis de las opiniones y de los juicios conscientes y explícitos. Quiere llegar a las actitudes y a los elementos ideológicos que se expresan en el lenguaje en uso, movilizado entre ese banco de recursos que es la cultura policial y las constricciones situacionales que ha impuesto el escenario de los grupos de discusión.

El capítulo 5 es el primero de los tres en los que se han presentado los resultados del análisis del discurso policial sobre la (des)confianza policial. Se ha estructurado en dos partes.

En la primera, los policías *hablan* de sí mismos, de la manera en que se ven a propósito de la confianza que establecen en sus interacciones con la ciudadanía. Los policías se perciben como profesionales especialmente desconfiados, más desconfiados que sus conciudadanos, porque la desconfianza, desde su perspectiva, está estrechamente ligada a la misma naturaleza del trabajo policial. En este sentido, la actitud desconfiada ha aparecido como una *fatalidad* en el ejercicio profesional de la cual no pueden escapar, porque, por más que la consideren funcional para el desempeño cotidiano de la profesión, reconocen que tiene efectos adversos en la relación con la ciudadanía.

En las narrativas analizadas, la desconfianza es el resultado de la experiencia y la estadística policial viene a demostrar que los prejuicios policiales funcionan. En todos los discursos registrados, la desconfianza policial ha aparecido como inevitable porque, para los *moscos*, el trabajo policial consiste, precisamente, en desconfiar; porque el mismo trabajo policial los hace desconfiados. En relación con esto, se ha constatado la emergencia de dos elementos esenciales en la articulación del discurso policial sobre la (des)confianza: la constante exposición al peligro que supone el “verdadero” ejercicio profesional, es decir, el trabajo en la calle, y el carácter imprevisible de dicho trabajo.

En la segunda parte del capítulo, el análisis ha permitido afirmar que la imagen que tienen los policías de la ciudadanía la configura como una alteridad que no confía en ellos, por lo que no es digna de confianza. En el mismo sentido, desde la perspectiva policial, la ciudadanía no es digna de confianza porque no conoce o tiene un conocimiento muy limitado del trabajo policial; en esta posición, la ciudadanía no es capaz de comprender la trascendencia de la misión policial y, por lo tanto, de valorar con criterio y justicia el trabajo policial y sus dificultades. En otros términos, la ciudadanía es un actor que, desde el punto de vista de los agentes, va a estar siempre predispuesto a criticar injustamente las intervenciones policiales.

El capítulo 6, el segundo de resultados, también se ha estructurado en dos partes. Por un lado, se han identificado las diferentes dimensiones de la confianza y la desconfianza en el discurso policial. Por otro, se ha presentado el modo en que se expresan en relación con los diferentes grupos sociales.

En cuanto a las diferentes concepciones de la (des)confianza en el discurso policial, la confianza es sinónimo de buena fe, de buena voluntad en la relación con el otro; una actitud que depende, por un lado, de la confianza en uno mismo, en las propias capacidades, y, al mismo tiempo, del ajuste del otro que eventualmente pueda ser depositario de confianza a una determinada idea de normalidad. Se ha constatado que, las narrativas policiales, domina la idea de confianza como resultado de un proceso cognitivo totalmente dirigido por la racionalidad: los policías confían cuando tienen informaciones que les permiten hacerlo. Así mismo, destaca la imagen de la confianza como medio y objetivo del trabajo policial para conseguir confianza de la ciudadanía en la policía.

En las mismas narrativas, la (des)confianza aparece en un cruce de contradicciones. Por un lado, como en el caso de la confianza, los policías conciben la desconfianza como el resultado de un proceso puramente racional, que tiene que ver con el cálculo respecto de las informaciones –disponibles o no— sobre el otro y sus intenciones. En la expresión de esta concepción se constata la principal estrategia legitimadora en el discurso policial, la que pretende hacerla pasar como una manifestación de la voluntad de objetividad en las intervenciones policiales. Sin embargo, este mismo discurso se articula a partir de elementos irracionales, como el instintito policial que lleva a los agentes a actuar siguiendo “lo que les dice el estómago”.

En un plano distinto, el discurso policial presenta la desconfianza como una actitud conveniente, por funcional, en el ejercicio de una profesión expuesta permanentemente al peligro, pero, por otro lado, los policías reconocen que esta actitud es disfuncional en las interacciones con la ciudadanía, porque establece una distancia –una distancia de seguridad, desde la perspectiva policial— que trae a colación la cuestión de la sostenibilidad de la actitud y la conducta desconfiada en el trabajo policial.

Dentro de este primer apartado, este capítulo también ha abordado la cuestión de las amenazas y los riesgos que los policías, en su discurso, asocian a la desconfianza. Algunas de estas amenazas, se sitúan en el exterior. Entre éstas, destacan que sean engañados, que no se les diga la verdad; que sean objeto de faltas de respeto y consideración y, muy especialmente, que puedan ser víctimas de una agresión que, en el extremo, les cueste la vida. En los discursos analizados, hemos visto que este elemento tiene una significación

especialmente relevante, incluso en el caso de los *mossos* que, por el puesto de trabajo que ocupan, están menos expuestos. En el plano interno, el discurso sobre la desconfianza se articula en base a amenazas como la institución, los mandos y la División de Asuntos Internos, o los mismos protocolos, que representan un peligro significativo para un trabajo marcado, en el imaginario policial, por la imprevisibilidad y la incompreensión de los que no son policías.

El segundo apartado del capítulo se ha dedicado a la (des)confianza desde la perspectiva de la estructura social. De manera contradictoria, aunque el discurso policial sostenga mayoritariamente que la confianza y la desconfianza policial no se expresan por igual en todos los grupos sociales, hay elementos en dichos discursos que suponen una resistencia a la aceptación de que la policía desconfíe de la ciudadanía y que dispense a sectores diferentes de la ciudadanía un trato diferencial.

Pero, como se ha señalado, los *mossos* sostienen que su trabajo está condicionado por la desconfianza, tanto externa como internamente. En los discursos registrados, los agentes han expresado desconfianza en relación con personas que son usuarias de determinados servicios policiales y que no se vinculan con la policía si no es por un interés personal que es valorado negativamente por los agentes; personas que cuestionan u obstaculizan el trabajo policial y personas que no colaboran con él. Junto con estas categorías, los resultados del análisis de las narrativas registradas en los grupos de discusión ponen de manifiesto que la desconfianza se relaciona con otras como las personas que delinquen, los jóvenes, así como con minorías étnicas y nacionalidades como gitanos, sudamericanos o marroquíes —siempre hombres—. En el discurso policial sobre la desconfianza, tiene especial relevancia la clase social, un eje de desigualdad que subsume los anteriores.

Y si en el discurso policial sobre la desconfianza se expresa de manera desigual en la estructura social, las narrativas sobre la confianza tienen su articulación también distintiva. Ésta aparece siempre relacionada con la idea de normalidad, con la sociedad organizada, con las mujeres y las personas mayores.

El capítulo 7 se ha dedicado a la explicación de la (des)confianza en la ciudadanía, a la manera en que los *mossos* explican tanto la confianza como la desconfianza: el establecimiento de diferentes niveles de confianza y de qué depende su modulación.

El capítulo se ha organizado en tres apartados, uno para cada tipo de explicación. El primero se centra en las explicaciones de la (des)confianza basadas en rasgos individuales de los policías. Se han identificado dos: la antigüedad en el ejercicio profesional, elemento muy ligado a la experiencia laboral, y la formación, que aparece para contraponerla, precisamente, la experiencia como base del conocimiento cultural considerado válido en el campo policial.

El segundo apartado de este capítulo presenta las explicaciones centradas en aspectos ocupacionales y organizacionales. En los discursos analizados, el tipo de trabajo que se hace y el clima laboral han sido los dos temas que servido de trasfondo para explicar la (des)confianza y sus variaciones en el comportamiento policial. Especialmente el primero: en relación con el servicio de adscripción han aparecido los elementos más relevantes de las narrativas policiales sobre el objeto de estudio, entre los cuales destaca, sin duda, la significación del trabajo en la calle, el que realzan cotidianamente los patrulleros.

Por último, en el tercer apartado se presentan las líneas de explicación que hacen referencia a factores ecológicos, relativos al contexto en el que tiene lugar el trabajo policial y, más concretamente, las interacciones con la ciudadanía. Aquí, las percepciones policiales sobre la conflictividad de determinados espacios o zonas, y la distinción entre los espacios rurales y los urbanos aparecen en el discurso policial sobre la (des)confianza. En relación con las referencias sociogeográficas sobre la ciudad y las formas de vida que podríamos denominar rurales, destaca la especial significación de las primeras en la construcción discursiva de la desconfianza policial.

Por último, el capítulo 8 se ha dedicado a la interpretación de los resultados obtenidos en el análisis de los discursos policiales, a la luz del entramado teórico que se sustenta en los conceptos de confianza, cultura policial y desconfianza policial –capítulos 2, 3 y 4 –, y de la evidencia disponible en la bibliografía sobre la policía y el trabajo policial.

El objeto de dicha interpretación ha sido dilucidar el significado de dichos resultados y apuntar la explicación de los comportamientos policiales en las interacciones cotidianas con la ciudadanía.

Este octavo capítulo se ha estructurado en tres apartados, uno por cada capítulo de resultados. En el primero, se han discutido los que tienen que ver con la imagen que los policías tienen de sí mismos y de la ciudadanía.

Hemos visto que, respecto de la propia imagen, los policías sitúan su desconfianza en el contexto de los niveles de confianza generalizada y, matizadamente, “naturalizan” la suya en tanto que parte de la sociedad. Digo matizadamente porque, en realidad, en su discurso, se distancian de esa misma sociedad cuyos prejuicios “naturalmente” comparten, presentándose, no como ciudadanos, sino *como si fuesen* ciudadanos. No obstante, desde esta posición, se reconocen más desconfiados que el resto de la ciudadanía, y se distancian y justifican discursivamente esta actitud por medio de elementos que demuestran la naturaleza cultural de la desconfianza: para los policías, en realidad, no hay desconfianza; no son desconfiados, hacen su trabajo y hacen lo que hacen para obtener resultados.

La discusión de estos aspectos ha girado en torno a las estrategias de justificación y legitimación de la desconfianza que, en el discurso policial, se han articulado a partir de dos elementos clave: la experiencia policial y el conocimiento que se deriva de ella, y la identificación del trabajo policial con la actitud desconfiada. En relación con estas estrategias, ha aparecido otro signo que apunta en la dirección de la naturaleza disposicional, esto es cultural, de esta actitud: su carácter normativo, aunque no haya ninguna norma escrita que imponga en la profesión la obligación de desconfiar.

Por otra parte, esta discusión ha puesto de manifiesto otros dos aspectos fundamentales en la comprensión de la (des)confianza como rasgo definitorio del ejercicio profesional en la policía: la exposición al peligro y la aversión al riesgo, y el carácter imprevisible del trabajo policial. Ambos son la base de una narrativa ampliamente compartida en el campo policial por los agentes, la que sostiene que son confiados porque el trabajo policial los hace así. Esta narrativa es la que abre espacios a un axioma cultural del trabajo policial, el que establece la discrecionalidad policial y la autonomía del policía en el ejercicio profesional, que este

ejercicio está más determinado por la subjetividad de los agentes en la definición de las situaciones y las maneras de afrontarlas y resolverlas, que por las regulaciones burocráticas formalmente establecidas en la profesión.

Respecto de la ciudadanía, hemos visto que el discurso policial se conforma a partir de tres elementos que aparecen estrechamente relacionados entre sí: la imagen de la ciudadanía como la alteridad, como otro que no es digno de confianza porque no entiende ni reconoce la trascendencia de la misión policial y como otro cuyo contacto siempre es problemático desde la perspectiva policial, por cuanto supone un obstáculo para la realización de dicha misión. Este discurso mayoritario no deja de ser un medio para la promoción de una imagen de la policía como profesión integrada por esforzados e incansables luchadores contra el mal y el desorden. En contraste con este discurso, ha destacado la excepcionalidad de *mossos* que representan la función policial de la Proximidad, los cuales, en su discurso, sacan a la luz la existencia de formas alternativas de capital simbólico en el campo policial que se corresponden con el discurso minoritario de los policías cuyo trabajo cotidiano está centrado en las relaciones con la ciudadanía.

En el segundo apartado del capítulo, se interpretan los resultados relativos a las dimensiones de la (des)confianza policial y su expresión en la estructura social. En él, se discuten las diferentes definiciones y sentidos que los policías dan, en sus narrativas, a la confianza y la desconfianza. Hemos visto que, en ambos casos, es mayoritaria la línea discursiva que las presentan como el resultado de un acto volitivo derivado de un proceso racional de análisis de las informaciones que los policías tienen a su disposición cuando se disponen a iniciar una interacción con una persona.

A continuación, se ha hecho una interpretación de los resultados obtenidos en el análisis del discurso policial sobre las prevenciones que aparecen a propósito de la (des)confianza. Son, como se ha podido comprobar, diversas, pero la amenaza física, concebida como constante y ubicua, ocupa un lugar preponderante en las narrativas policiales que viene a señalar su importante función simbólica en la cultura policial. Este riesgo juega un papel figurativo clave en la explicación del comportamiento profesional y en la cohesión del colectivo.

En relación con la expresión de la (des)confianza en la estructura social, la discusión del cuarto apartado del capítulo se ha centrado en las implicaciones del carácter selectivo de la (des)confianza policial, con la configuración de determinadas categorías sociales que emergen en las narrativas policiales sobre la (des)confianza: el ciudadano-cliente, el “tocapelotas”, los que “vacilan” y cuestionan en trabajo policial; las clases sociales con menos recursos; las personas que delinquen; las inmigradas y las que pertenecen a minorías étnicas; las que se dedican a la política. De hecho, todas estas categorías informan de un conocimiento cultural propio de la profesión del cual derivan sus rutinas en la relación con la ciudadanía.

Finalmente, el tercer apartado se ha dedicado a la explicación de la (des)confianza policial. En su discurso sobre esta actitud y su modulación en las prácticas policiales cotidianas, los *mossos* han hecho tres tipos de explicaciones: las que lo relacionan con aspectos individuales de cada policía, particularmente con la antigüedad; las que la relacionan con aspectos ocupacionales u organizacionales, particularmente con el tipo de trabajo que se hace y con el clima laboral; y, finalmente, con elementos de tipo ecológico, que remiten al entorno en el que los policías desarrollan su trabajo y tienen lugar las interacciones con la ciudadanía, particularmente con la conflictividad percibida de algunos espacios y con el carácter rural o urbano de la comisaría a la cual están destinados.

9.2 Conclusiones

Los objetivos de esta investigación –merece la pena recordarlo— eran los siguientes. En primer lugar, aproximarnos al nivel de (des)confianza de la Policía de la Generalitat-Mossos d’Esquadra en la ciudadanía; es decir establecer hasta qué punto sus policías confían en las personas con las que intervienen cotidianamente; hasta qué punto su discurso confirma lo que la bibliografía sobre la cultura policial apunta sobre la desconfianza policial: que es un rasgo distintivo de este colectivo profesional en su relación con el entorno en el que desarrollan su trabajo. En segundo lugar, describir cómo se expresa esa (des)confianza; o sea, establecer en qué consiste, qué dimensiones tiene y la manera en que dicha (des)confianza se expresa en términos de estructura social: si los *mossos* confían y

desconfían de todos los grupos sociales por igual. Por último, identificar los elementos de los que, desde la perspectiva policial, dependen la confianza y la desconfianza; o, en otros términos, establecer qué tipo de explicaciones dan los policías a la (des)confianza y a su modulación en el ejercicio profesional.

A continuación, en relación con estos objetivos, se exponen las conclusiones de esta Tesis.

Las narrativas registradas y analizadas permiten afirmar que, en términos generales, los *mossos d'esquadra* se reconocen desconfiados, más desconfiados que sus conciudadanos.

En su discurso, la desconfianza aparece como un rasgo funcional para el ejercicio profesional, el cual, al mismo tiempo, debe ser disimulado porque afecta negativamente la relación con la ciudadanía, con las personas con las que intervienen. En las narrativas analizadas, los *mossos* ponen en juego estrategias de distanciamiento respecto de esta actitud, haciendo referencia a que, en su trabajo, se limitan a aplicar protocolos que les obligan a desconfiar y, por otro lado, a la naturaleza no consciente de su desconfianza: no son conscientes de que, en sus interacciones cotidianas con la ciudadanía, desconfían, porque su trabajo consiste, precisamente, en desconfiar.

Para los *mossos*, la desconfianza es un deber impuesto por el mismo ejercicio profesional. Desconfían porque deben hacerlo, porque la experiencia del trabajo policial en las calles les lleva a desconfiar. Justifican la desconfianza a partir de dicha experiencia, que les demuestra que tienen motivos para desconfiar de la ciudadanía y que deben hacerlo si quieren cumplir con su cometido. En este sentido, los policías se reconocen desconfiados porque entienden que el trabajo policial los hace así. Desconfían porque conciben el trabajo policial como un trabajo que se caracteriza, esencialmente, por la exposición al riesgo, a un riesgo imprevisible que les exige establecer mecanismos adicionales de prevención y alerta hasta en las situaciones más cotidianas y menos arriesgadas a priori.

Por otra parte, los discursos analizados configuran una imagen de la ciudadanía como la alteridad; en términos generales, la ciudadanía es el otro, un otro que desconfía de los policías, por lo que no es de fiar, y que no conoce ni comprende el trabajo policial –ni su

complejidad ni sus dificultades, ni la trascendencia de su misión— por lo que no es de fiar; otro cuyo trato es fuente de problemas y riesgos para los policías.

Veamos seguidamente a qué riesgos se refieren los agentes cuando hablan de desconfianza, cuando la explican, la justifican y la legitiman, y qué distinciones establecen en materia de (des)confianza cuando se refieren a distintos sectores de la ciudadanía.

En relación con la expresión de la (des)confianza policial en la ciudadanía, el análisis de los discursos registrados en los diferentes grupos de discusión sugiere que ésta tiene diferentes dimensiones, que se refiere a diferentes tipos de amenazas y riesgos para los policías, y que no se expresa de manera homogénea respecto de los distintos colectivos que componen la sociedad.

En su relación con la ciudadanía, los *mossos* establecen el nivel de confianza con las personas con las que intervienen en su trabajo cotidiano en un *continuum* que parte de una posición de desconfianza. En las narrativas analizadas, el establecimiento del nivel de confianza se justifica racionalmente, presentándolo básicamente como el resultado de un análisis racional de las informaciones disponibles sobre el otro, contextualizadas en la situación concreta en la que se producen las interacciones. No obstante, esta estrategia de justificación y legitimación, articulada en base a elementos como la experiencia y la estadística, incorpora elementos tan poco racionales como los prejuicios.

Aunque los policías compartan los prejuicios que circulan socialmente sobre diferentes colectivos, dichos prejuicios forman parte del conocimiento cultural de la profesión, en sus diferentes dimensiones; afloran a propósito de las alusiones al trabajo en las calles, articulando la *doxa* policial y la distribución del capital en el campo policial.

En el discurso policial, estas generalizaciones sobre el comportamiento de las personas que pertenecen a los diferentes grupos sociales anticipan diferentes formas de amenazas potenciales. Entre todas ellas —desde la falta de colaboración a la condena penal, pasando por la posibilidad de que mientan u ofrezcan una versión interesada de los asuntos de interés policial— la exposición permanente a un riesgo físico siempre imprevisible, que se esconde hasta en las situaciones más cotidianas y menos conflictivas, destaca como el principal

elemento articulador del discurso policial sobre la desconfianza. La forma extrema de esta amenaza, la pérdida de la vida en una agresión armada o en un atentado terrorista, juega un papel esencialmente simbólico y figurativo que sirve, en el fondo, para que los policías puedan *aproximar* la imagen que quieren proyectar de sí mismos —la de unos auténticos gladiadores contra la maldad y el desorden social— a la que realmente les devuelve el espejo de su trabajo, que son funcionarios que prestan un servicio bastante monótono en el que los momentos de excitación y de verdadera exposición al riesgo son verdaderamente escasos.

Aunque, como se ha dicho, el *mainstream* del discurso policial sobre la (des)confianza en la ciudadanía esté sustentado en elementos de racionalidad que, a priori, no permitirían avanzar ninguna predisposición al análisis de las situaciones, ésta no se expresa de manera uniforme en el conjunto social. Aunque, en sus narrativas, los policías prefieran situarse en una posición que niega la desconfianza presentándola como resultado de un análisis —ni confianza ni desconfianza, análisis de lo que se sabe y de lo que no se sabe— y como la justificación misma de su trabajo —no es desconfianza, es cumplir con el trabajo policial, que consiste, precisamente, en desconfiar—; aunque se sitúen en otra posición, en el otro extremo, que no concibe alternativa a la desconfianza porque la ciudadanía, por su propia naturaleza, no es de fiar, lo cierto que es, en el discurso policial, los *mossos* reconocen que no se fían de todos los grupos sociales en la misma medida.

El discurso de los *mossos* sobre la desconfianza en la ciudadanía nos ofrece una perspectiva policial de la estructura social en toda su extensión, desde los estratos con menos recursos y poder hasta los sectores más acomodados y con más capacidad de influencia en la definición de una determinada idea de orden social.

En este discurso se ha puesto de manifiesto la existencia de unos estereotipos en los que se basa una clasificación de la ciudadanía en función de los problemas que los diferentes grupos sociales pueden crearle al trabajo policial: desde los más genéricos —como la que se hace entre “personas normales” y las que no lo son— a los que responden a los ejes clásicos de desigualdad —la clase, la edad y la procedencia étnica—. Estas categorías que se configuran a partir de la desconfianza policial son un reflejo de la estructura de poder en la sociedad. Por ello, la actividad policial —que se caracteriza por un margen de discrecionalidad considerable en el que los prejuicios determinan de manera crítica la definición que los

policías hacen de las situaciones en las que intervienen— opera en el sentido de reproducir esta estructura, con sus desigualdades, a través de un patrón más o menos implícito de discriminación de clase, de edad y de etnia, aunque también, como hemos señalado, de género.

El análisis de este discurso ha revelado un conocimiento de diccionario muy concreto — definiciones y categorías— que orienta sus rutinas de trabajo, basadas, por otra parte, en un conocimiento de valores —qué se valora y qué no se valora en el oficio— y recetas —cómo hay que manejarse profesionalmente en un trabajo como el policial—. A partir de este conocimiento cultural, de este *habitus*, de estas disposiciones, los policías, en su trabajo, centran su atención en determinados colectivos, en los llamados “objetos policiales”, asumiendo así una responsabilidad que se constituye en la base de autolegitimación. Centran su atención en estas categorías sociales y contribuyen así a que se mantengan en su estatus marginal y lo internalicen. Ello, de alguna manera, promueve un círculo vicioso de amplificación de la desviación percibida por parte de los agentes, pues aumenta la probabilidad de que las personas que son objeto de esta sobreatención policial — identificaciones, denuncias, detenciones— la perciban en términos hostiles y respondan de manera que, en cierto modo, confirma las visiones policiales.

El análisis del discurso policial ha puesto de manifiesto que los niveles de (des)confianza que los *mossos* establecen en las interacciones que mantienen con la ciudadanía en el transcurso de su trabajo están influidas por una serie de aspectos que aparecen en las narrativas registradas a propósito de los elementos que configuran la *doxa* policial.

Hay explicaciones que ponen el énfasis en la individualidad del policía, que tienen que ver con los atributos individuales de los agentes. Entre éstas, en el discurso policial destaca la prevalencia de la antigüedad, por estar ligada a la experiencia profesional.

Entre los años 2011 y 2017 no hubo promociones de acceso a la PGME por causa de la grave crisis económica que afectó a dicho periodo. Ello explica que la antigüedad de las personas que eventualmente formarían parte de los grupos de discusión no fuese tenida en cuenta en el diseño de la investigación, pues, en cierto modo, no podía contar con policías con menos experiencia. En este sentido, no podemos establecer una relación entre la antigüedad y las

predisposiciones a la (des)confianza a partir del discurso policial, porque todos los *mossos* que han participado en los grupos de discusión tenían una antigüedad parecida; en todo caso, la que obliga a no considerarlos novatos.

Lo que sí es posible es establecer, sin ningún género de dudas, la importancia de la antigüedad, por su relación con la experiencia profesional. La experiencia del trabajo en las calles, es decir la del “verdadero” trabajo policial, es la que genera el conocimiento considerado válido en el campo policial. Su centralidad en el discurso policial explica por qué sirve a los agentes tanto para referirse a la confianza –o mejor, la autoconfianza, entendida como la confianza en las propias capacidades, en la propia competencia para hacer frente a cualquier imprevisto en las interacciones con la ciudadanía en el transcurso del servicio— como a la desconfianza en la ciudadanía. Claramente, la experiencia ligada a la antigüedad es utilizada en la estrategia discursiva de justificación de la necesidad de desconfiar y, por otra parte, neutraliza la significación cultural de otro atributo individual como es ser el nivel de estudios académicos.

Desde el punto de vista policial, los conocimientos y las habilidades que pueda conferir la formación académica a los policías ocupa un lugar marginal en el imaginario colectivo sobre su profesionalización. Incluso para los agentes con menos años de servicio; incluso para los que ocupan puestos de trabajo alejados de las calles y los riesgos asociados a la misión que define culturalmente la profesión –la lucha contra el desorden y la delincuencia— la experiencia es el rasgo individual que articula el discurso policial sobre la (des)confianza en la ciudadanía.

Por otra parte, el género ha aparecido en los discursos sobre la (des)confianza policial, aunque no especialmente en relación con las narrativas centradas en los rasgos individuales de los policías. He advertido que el único discurso que se situaba al margen del discurso policial dominante es el de una mujer, el de una *mossa*, que trabaja en una Oficina de Relaciones con la Comunidad. No obstante, las mujeres, en su conjunto, no han expresado un discurso diferente al de los hombres a propósito de la experiencia policial y la desconfianza, ni en el caso de las que trabajan en la calle o en contacto directo y permanente con la ciudadanía –en una Oficina de Atención al Ciudadano—, como de las que trabajan en dependencias policiales. Dicho esto, como veremos enseguida, sí que hay indicios de que,

desde la perspectiva policial masculina, las mujeres se asocian a posiciones laborales que las *hacen* más confiadas.

Desde este punto de vista organizacional u ocupacional, los resultados obtenidos a partir del análisis del discurso policial son ambivalentes.

El tipo de servicio al cual se está adscrito no ha servido para establecer distinciones entre los *mossos* que trabajan en la calle y los que trabajan habitualmente en dependencias policiales respecto de su predisposición a confiar o desconfiar en la ciudadanía. Incluso en el caso de éstos últimos, cuyo contacto con la ciudadanía es inexistente o esporádico, pero que no pueden explicar su trabajo al margen de las amenazas que se ciernen constantemente sobre sus compañeros patrulleros, la interacción con el público siempre entraña riesgos que obligan a los policías a adoptar prevenciones. Es decir, los *mossos* que trabajan en dependencias en el Pirineo no ven las cosas de manera diferente a cómo las ven sus compañeros patrulleros de la comisaría metropolitana.

Dicho esto, hay que destacar que, aunque esto sea así, el discurso policial sobre la (des)confianza sitúa claramente determinadas formas de trabajo policial en los márgenes de la cultura profesional: el trabajo policial de Proximidad, el trabajo en dependencias y, llamativamente, el trabajo que hacen las mujeres, al que dicho discurso sitúa, como hemos visto en alusión al Complejo Central de la PGME, en este ámbito. En el discurso policial, estas son formas de trabajo “distinto”, diferente del que las narrativas configuran como el “verdadero” trabajo policial, formas de trabajo de estatus inferior, que no merecen el mismo reconocimiento en el campo policial.

En cambio, en relación con el clima laboral, sí que pueden establecerse claras distinciones entre los policías que trabajan en el Pirineo y los que trabajan en el Área Metropolitana de Barcelona, tanto en lo referente a las cargas de trabajo como en lo tocante las relaciones con los mandos.

En relación con las cargas de trabajo, ha quedado claro que los policías que están expuestos a una presión más alta, por la necesidad de atender más requerimientos de la ciudadanía – patrulleros metropolitanos, los cuales, desde el punto de vista de sus compañeros del Pirineo,

no pueden ni tomar café por ello— ven menos espacios para el trabajo policial centrado en las relaciones con la ciudadanía, que es el que, como hemos señalado, se vincula con la predisposición a confiar.

A propósito de la percepción que los *mossos* tienen de sus mandos y de la forma en que estos los tratan, si bien todos los policías coinciden en señalar que hay una conexión entre esta relación y la relación que ellos mantienen con la ciudadanía —entre la percepción de justicia procedimental interna y la justicia procedimental externa— no todos se expresan en el mismo sentido. En el discurso de los del Pirineo, hay signos que apuntan en la dirección de que se sienten mejor tratados por sus superiores, en particular a propósito de las situaciones que la *doxa* policial sitúa en el núcleo de la cultura policial: sus mandos están dónde tienen que estar cuando hace falta, es decir en la calle, cuando hay problemas para los *mossos*; y dan la cara por ellos cuando cometen errores en el desempeño profesional. En el discurso de los patrulleros metropolitanos, estos signos no aparecen, más bien al contrario, lo cual lleva a pensar que ambos contextos están definidos por relaciones laborales distintas, influidas por condicionantes diferentes de un ejercicio profesional distinto —tanto el de los agentes y mandos de base como el de los mandos con responsabilidades organizativas—.

Hemos visto que las explicaciones de la modulación de la confianza de tipo ecológico sí que permiten establecer una distinción relevante en el discurso policial sobre la (des)confianza. La ciudad y sus peligros son la clave para explicar la experiencia profesional. De todos, de unos y de otros, aunque la referencia al trabajo policial es especialmente relevante en el caso de los *mossos* que han formado parte de los grupos de discusión en el Pirineo. Estos han explicado el trabajo policial a partir de la experiencia de sus compañeros que trabajan en la ciudad o, más concretamente, de los compañeros que trabajan en las calles de la ciudad, los patrulleros.

En este sentido, sin perjuicio de lo señalado hasta aquí respecto de la prevalencia de la desconfianza en el discurso de todos los policías, las predisposiciones más favorables a la confianza en la ciudadanía se dan en los entornos rurales, alejados de los metropolitanos, mientras que en la ciudad, el trabajo policial está más condicionado por las predisposiciones a la desconfianza, que aparecen, en el discurso policial de los patrulleros urbanos, en las

alusiones a los “barrios chungos”, a los espacios sociogeográficos percibidos como conflictivos.

Esto es especialmente relevante a la hora de interpretar la posición que ocupan las funciones policiales centradas en las relaciones con la ciudadanía y, más específicamente, la proximidad en la concepción dominante del “verdadero trabajo policial” dentro de la cultura profesional. Los discursos policiales ponen claramente de manifiesto que, a pesar de lo que sostienen el discurso oficial y la corrección política sobre la proximidad y el trabajo policial, la proximidad ocupa una posición marginal. Para los policías, también para los que trabajan en entornos rurales, en los que las relaciones con la ciudadanía tienen una naturaleza más inmediata y más relevante, la proximidad es menos valorada que otras formas de trabajo policial, las que, precisamente, configuran las imágenes de los policías que trabajan en la ciudad.

En definitiva, los resultados de esta investigación ponen de manifiesto que, aunque los niveles de capital social y confianza generalizada en el conjunto social puedan influir en los niveles de (des)confianza policial en la ciudadanía, es innegable que su naturaleza es marcadamente cultural. El discurso policial sobre la (des)confianza en la profesión se articula en base a la *doxa* en la que se basa el ejercicio profesional, el *habitus* policial. En la policía, la desconfianza responde a las reglas no escritas de la profesión como deber impuesto por la naturaleza del propio trabajo. A pesar de su justificación racional, tiene una naturaleza claramente no consciente. Es disposicional y, en este sentido, desde la perspectiva de los *mosso*s, forma parte de la condición de ser policía.

9.3 Limitaciones de la investigación y perspectivas futuras de continuidad

Soy consciente de que el trabajo analítico es un artificio y su resultado también. Literalmente, consiste en separar los elementos que conforman un todo, para poder comprenderlo mejor, y esta empresa ha marcado el desarrollo de esta investigación. Reconozco que me ha resultado difícil y no estoy seguro de haber limitado al mínimo imprescindible las redundancias y las circularidades en el discurso policial sobre la

(des)confianza. Cuando un policía habla sobre la actitud más o menos (des)confiada, habla de sí mismo, de sus compañeros y compañeras, así como de los objetos de la (des)confianza, las situaciones y las personas con las que interviene. Habla de la (des)confianza y lo hace a propósito de lo que él piensa que es su profesión y de una manera concreta de ejercerla. Cuando lo hace, se refiere a su experiencia profesional y a la de sus compañeros y compañeras, y hace al mismo tiempo sus valoraciones acerca de esta experiencia a partir de lo que considera como valioso y lo que no en su profesión. Y, en su discurso, proyecta diferentes alcances de la (des)confianza... Y todo esto no lo hace de manera ordenada, sino que, en una misma locución, ofrece su visión, a veces contradictoria, sobre de todos estos aspectos.

Dicho esto, y a pesar de los esfuerzos para limitar las circularidades discursivas, considero que podría haberse atenuado más la sensación de repetición en algunos momentos del análisis si se hubiesen incorporado tablas de co-ocurrencias, para facilitar la lectura de conexiones entre los datos, por un lado, y su interpretación y las conclusiones, por otro. Además, seguramente, establecer con más claridad los ciclos de codificación habría facilitado todavía más esta lectura, separando un primer ciclo, centrado en los códigos que emergen directamente del discurso de los informantes, de un segundo ciclo, centrado en el investigador, para introducir los conceptos y los temas de la literatura y la teoría existente, y llevar el análisis a un mayor nivel de abstracción (Gioia *et al.*, 2013).

Por otra parte, a partir de las conclusiones a las que he llegado, considero que un mejor conocimiento de la (des)confianza policial en la ciudadanía pasaría por tener en cuenta otras variables como la posición jerárquica o, más específicamente, la condición de mando; o el género y el nivel de estudios. También merecería la pena estudiar comparativamente el discurso de los policías adscritos a Seguridad Ciudadana –que son los que han formado parte de los grupos de discusión en esta Tesis— con el de los *mossos* que pertenecen a otras familias profesionales, como la de Investigación –investigadores, criminalistas, analistas—, y con los que pertenecen a determinadas especialidades –como el Orden Público, el TEDAX o la Unidad Canina, por citar sólo algunas—.

Además, algunas de las conclusiones de esta Tesis, relacionadas con la posición de la proximidad en el imaginario cultural del colectivo policial o la valoración de los estudios

académicos en el contexto profesional, me llevan a pensar que merecería la pena profundizar en ellas, para explorar las dificultades que la policía catalana está teniendo para superar los planteamientos más básicos de la función represiva o para procesar determinadas tendencias que se están manifestando de manera ciertamente problemática en la gestión de recursos humanos en la policía, como la promoción acelerada o los accesos a la profesión por las escalas de dirección, sin experiencia policial previa.

En el mismo sentido, lo concluido aquí me conduce también a plantearme la necesidad de ahondar en el cuestionamiento de los efectos performativos de las atribuciones de género en la policía y otras formas de jerarquía social, como las que tienen que ver con la orientación sexual, la clase social o la procedencia étnica. Estoy convencido de que todas estas atribuciones están conectadas con los códigos no escritos que determinan el ejercicio profesional tanto como las diferentes regulaciones a las que formalmente está sometido, como a la relación de la policía con la ciudadanía.

Sin duda, la investigación en estas distintas direcciones permitiría complementar las aportaciones que haya podido realizar esta Tesis, de la que se espera que, además de la valoración científica y académica que puedan hacerse de ellas, tengan un valor práctico.

Con toda la modestia necesaria, espero que esta investigación sirva para entender mejor el trabajo policial en una dimensión tan crítica como la de las relaciones con la ciudadanía, y para poner en marcha eventuales políticas de mejora en ella.

En todo caso, la mejora del trabajo policial deberá contar, necesariamente, con los policías y la cultura policial. Esta investigación ha puesto de manifiesto la naturaleza disposicional de la desconfianza en la policía, la imbricación de esta desconfianza con otros elementos que articulan la cultura profesional de los policías, pero también ha sacado a la luz los matices que hay en el discurso policial sobre esta actitud y las conductas que se relacionan con ella. Se ha subrayado el hecho de que la cultura policial es diversa y que es una realidad dinámica respecto de la cual los policías no son simples reproductores de patrones de conducta que responden a un modelo estándar de cultura. Antes, son agentes con capacidad crítica que tienen posibilidades de ponerla en cuestión e influir en la distribución de diferentes formas de capital que circulan en el campo de la profesión, modelándolo en cada momento. En este

sentido, si la confianza policial hacia la ciudadanía puede ser mejorada, dicha mejora pasará por adoptar una visión de la cultura policial que evite el maniqueísmo con el que habitualmente es abordada; una visión que reconozca, junto a sus aspectos más problemáticos, otros que pueden ayudar a mejorar el trabajo policial, el funcionamiento de las organizaciones policiales y las políticas de seguridad.

Bibliografía

Adames, Hector Y. *et al. Law enforcement in the age of black lives matter: Policing black and brown bodies*. Lanham, MD: Lexington Books, 2017.

Adlam, K. Robert. The police personality. *Modern Policing*, 1981, p. 152-62.

Adlam, K. Robert. The police personality: Psychological consequences of being a police officer. *Journal of Police Science & Administration*, 1982, p. 344-349.

Agnew, Robert. Foundation for a General Strain Theory of Crime and Delinquency. *Criminology*, 1992, vol. 30, n° 1, pp. 47-87.

Agnew, Robert. "Pressured into crime: General strain theory." En Cullen, F. T.; Agnew, R. y Wilcox, P. *Criminological theory: Past to present: Essential readings*. New York: Oxford University Press, 2006, p. 201-209.

Aguilar, Omar. El habitus y la producción de disposiciones. *Miríada: Investigación en Ciencias Sociales*, 2017, vol. 9, n° 13, p. 271-289.

Alcántara, Berta María e Ibarra, Luz Marina. Violencia simbólica y reflexividad en el trabajo de campo. *Inventio, la génesis de la cultura universitaria en Morelos [en línea]*, 2017, vol. 13, n° 30. [consulta: 12 noviembre 2021]. Disponible en: <http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/267/895>

Alex, Nicholas. *Black in blue: A study of the Negro policeman*. New York, NY: Appleton-Century Crofts, 1969.

Allport, Gordon W. *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1961.

Alonso, Luis Enrique. *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos, 1998.

Amselle, Jean Loup. *Logiques métisses*. París: Payot & Rivages, 1999.

Anguera, Pere *et al.*, *Mossos d'esquadra: història i present*. Barcelona: L'Avenç/ Generalitat de Catalunya, Departament d'Interior, 2005.

Arbol, Víctor del. Prefacio. En Mas i Villaseca, Eusebi. *Catalans en armes (1704-1723). L'origen dels Mossos d'esquadra*, Edición particular, 2014, p. 13-14.

Ascoli, David. *The Queen's peace: The origins and development of the Metropolitan Police, 1829-1979*. Londres: Hamish Hamilton, 1979.

Atherton, Susie. Cops and Bloggers: Exploring the presence of police culture on the web. *Internet Journal of Criminology*, 2012, n° 2045-6743, p. 2045-6743.

Austin, J. *Cómo hacer cosas con las palabras*. Barcelona: Paidós, 1982.

Bacon, Matthew. *Taking care of business: Police detectives, drug law enforcement and proactive investigation*. Oxford: Oxford University Press, 2017.

Baier, Annette. Trust and antitrust. *Ethics*, 1986, vol. 96, n° 2, p. 231-260.

Balch, Robert W. The police personality: fact or fiction? *The Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, 1972, vol. 63, n° 1, p. 106-119.

Balkin, Joseph. Why policemen don't like policewomen. *Journal of Police Science & Administration*, 1988, vol. 16, n° 1, p. 29-38.

Bandura, Albert. *Social learning theory*. New York: General Learning Press, 1971.

Bandura, Albert. Social learning theory of aggression. *Journal of Communication*, 1978, vol. 28, n°3, p. 12-29.

Banton, Michael. *The Policemen in the Community*. Nueva York: Basic Books, 1964.

Banton, Michael. Categorical and Statistical Discrimination. *Ethnic and Racial Studies*, 1983, vol. 6, n° 3, p. 269-283.

Barber, Bernard. *The logic and limits of trust*. New Brunswick, New Jersey: Rutgers University Press, 1983.

Barney, Jay B. y Hansen, Mark H. Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 1994, vol. 15, n° S1, p. 175-190.

Bauman, Zygmunt. *Temps Líquids: Viure en una época d'incertesa*. Barcelona: Viena Edicions, 2011.

Bayley, David H.; mendelsohn, Harold. *Minorities and the police: Confrontation in America*. New York: Free Press, 1969.

Beck, Ulrich. *La sociedad de riesgo global*. Madrid: Siglo XXI, 2002 [1986].

Bellah, Robert N. *Habits of the Heart*. Berkeley, Los Angeles: University of California Press, 1985.

Berthon, Pierre et al. Norms and power in marketing relationships: Alternative theories and empirical evidence. *Journal of Business Research*, 2003, vol. 56, n° 9, p. 699-709.

Bittner, Egon. *The functions of the police in modern society: A review of background factors, current practices, and possible role models*. Chevy Chase (MD): National Institute of Mental Health, 1970.

Bittner, Egon. *Aspects of police work*. Boston: Northeastern University Press, 1990.

Black, Donald. L'organisation sociale de l'arrestation. En Brodeur, Jean Paul y Monjardet, Dominique (dir.) *Comprendre la police. Grands textes de la recherche anglo-saxonne*. París: La Documentation française, 2003, p. 73-106.

Blau, Peter M. Social exchange. *International encyclopedia of the social sciences*, 1968, 7, p. 452-457.

Blau, Peter M. *Exchange and power in social life*. Nueva York: Routledge, 2017.

Björk, Micael. Fighting cynicism: Some reflections on self-motivation in police work. *Police quarterly*, 2008, vol. 11, n° 1, p. 88-101.

Blomqvist, Kirsimarja. The many faces of trust. *Scandinavian Journal of Management*, 1997, col. 13, n° 3, p. 271-286.

Body-Gendrot, Sophie. *La peur détruira-t-elle la ville?* Paris: Bourin Éditeur, 2008.

Body-Gendrot, Sophie. Police marginality, racial logics and discrimination in the banlieues of France. *Ethnic and Racial Studies*, 2010, vol. 33, n° 4, p. 656-674.

- Bonilla, Yarimar; Rosa, Jonathan. # Ferguson: Digital protest, hashtag ethnography, and the racial politics of social media in the United States. *American ethnologist*, 2015, vol. 42, nº 1, p. 4-17.
- Bonner, Michelle D. Media as social accountability: The case of police violence in Argentina. *The international Journal of Press/politics*, 2009, vol. 14, nº 3, p. 296-312.
- Bonoma, Thomas V. Conflict, cooperation and trust in three power systems. *Behavioral Science*, 1976, vol. 21, nº 6, p. 499-514.
- Booth, John A. y Richard, Patricia Bayer. Civil society and political context in central America. En Edwards, B.; Foley, M. W. y Diani, M. (Eds.). *Beyond Tocqueville: Civil Society and the Social Capital Debate in Comparative Perspective*, Hanover, NH: Tufts University Press, 2001, p. 43-55.
- Bosch, Jaume. *La nostra policia. El model de de seguretat de Catalunya des de 1978 fins els atemptats de 2017 i l'1 d'octubre*. Barcelona: Eumo Editorial, 2018.
- Bottoms, Anthony y Tankebe, Justice. Beyond procedural justice: A dialogic approach to legitimacy in criminal justice. *Journal of Criminal Law & Criminology*, 2012, vol. 102, p. 119-170.
- Bourdieu, Pierre. *Esquisse d'une theorie de la pratique*. Ginebra: Droz, 1972.
- Bourdieu, Pierre. *Questions de sociologie*. Paris: Minuit, 1980.
- Bourdieu, Pierre. *Le sens pratique*. Paris: Minuit, 1980b.
- Bourdieu, Pierre. *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama, 1997.
- Bourdieu, Pierre. *Pascalian meditations*. Cambridge: Polity Press, 2000.
- Bourdieu, Pierre. *Le bal des célibataires*. París: Éditions du Seuil, 2002.
- Bourdieu, Pierre. *El sentido práctico*. Buenos Aires: Siglo XXI, 2007. [SEP]
- Bourdieu, Pierre (dir.) Comprender. En *La miseria del mundo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2007, p. 527-543.
- Bourdieu, P.; Chamboredon, J.C. y Passeron, J. C. *Le métier de sociologue. Préalables épistémologiques*. Paris: Mouton Ed., 1983.

Bourdieu, Pierre y Eagleton, Terry. Doxa y vida ordinaria. *New left review* [En línea]. 2000, p. 50-51. [Consulta: 24 octubre 2021]. Disponible en: <https://newleftreview.es/issues/0/articles/terry-eagleton-pierre-bourdieu-doxa-y-vida-ordinaria.pdf>

Bourdieu, P. y Wacquant, Loïc. *Una invitación a la sociología reflexiva*, Buenos Aires: Siglo XXI, 2005.

Bowling, Benjamin; Phillips, Coretta. *Racism, crime and justice*. Londres: Pearson Education, 2002.

Bowling, Ben y Phillips, Coretta. Disproportionate and discriminatory: Reviewing the evidence on police stop and search. *The Modern Law Review*, 2007, vol. 70, n° 6, p. 936-961.

Bowling, Ben; Phillips, Coretta; Sheptycki, James. 'Race', Political Economy and Coercitive State. En Newburn, T. y Peay, J. (eds.) *Policing: Politics, Culture and Control*. Portland, OR: Hart, 2012, p. 43-68.

Bowling, Benjamin; Reiner, Robert; Sheptycki, James. *The Politics of the Police*. Oxford: Oxford University Press, 5ª edición, 2019.

Bowling, Ben y Sheptycki, James. *Global policing*. Londres: Sage, 2012.

Bradford, Ben. *Stop and search and police legitimacy*. Abingdon: Routledge, 2016.

Bradford, Ben. y Quinton, Paul. Self-legitimacy, police culture and support for democratic policing in an English constabulary. *British Journal of Criminology*, 2014, vol. 54, n° 6, p. 1023-1046.

Bradford, Ben; Quinton, Paul; Myhill, Andy y Porter, Gilian. Why do 'the law' comply? Procedural justice, group identification and officer motivation in police organizations. *European Journal of Criminology*, 2014, vol. 11, n° 1, p. 110-131.

Broderick, John J. *Police in a Time of Change*. Morristown, NJ: General Learning Press, 1977

Brodeur, Jean-Paul. High policing and low policing: remarks about the policing of political activities. *Social problems*, 1983, vol. 30, n° 5, p. 507-520.

Brown, Michael K. *Working the street*. Nueva York: Russell Sage Foundation, 1981.

Brown, Jennifer. From cult of masculinity to smart macho: gender perspectives on police occupational culture. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 2007, vol. 8, p. 205-226.

Brown, Jennifer y Sargent, Stephen. Policewomen and firearms in the British police service. *Police Studies: International Review of Police Deviance*, 1995, vol. 18, p. 1-16.

Buchanan, James. *The Limits of Liberty: Between Anarchy and Leviathan*. Chicago: The University of Chicago Press, 1975.

Bull, Ray y Horncastle, Peter. An Evaluation of Human Relations Training. *Psychology, Crime and Law*, 1994, vol. 1, n° 2, p. 143-149.

Burke, Marc. Homosexuality as deviance: The case of the gay police officer. *The British Journal of Criminology*, 1994, vol. 34, n° 2, p. 192-203.

Cain, M. *Society and the Policeman's Role*. Londres: Routledge & Kegan Paul, 1973

Capel, Horacio. Gritos amargos sobre la ciudad. *Perspectivas urbanas/Urban perspectives*, 2002, n° 1, p. 2-18.

Cardona, Gabriel. "Els Mossos durant els anys del franquisme". En Generalitat de Catalunya. *Mossos d'esquadra. Història i present*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, p. 160-179.

Cassan, D. (2010). Police socialisation in France and in England: How do they stand towards the community policing model? *Journal of Police Studies*, 2010, vol. 3, n° 16, p. 243-260.

Castel, Robert. *L'Insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?* París: Seuil, 2003.

Chan, Janet. Changing Police Culture: Policing in a Multicultural Society. *British Journal of Criminology*, 1996, vol. 36, n° 1, p. 109-134.

Chan, Janet. *Changing Police Culture: Policing in a Multicultural Society*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

Chan, Janet. Utilizando el marco teórico de Pierre Bourdieu para comprender la cultura policial. *Delito y Sociedad*, 2012, vol. 1, n° 33, p. 61-80.

Charman, Sarah. *Police socialisation, identity and culture: Becoming blue*. Cham, Suiza: Springer, 2017.

Clark, Chris. The deprofessionalisation thesis, accountability and professional character. *Social Work & Society*, 2005, vol. 3, n° 2, p. 182-190.

Cloward, Richard A. y Ohlin, Lloyd E. *Delinquency and opportunity: A study of delinquent gangs*. New York: Routledge, 2013.

Colectivo IOE. ¿Para qué sirve el grupo de discusión? Una revisión crítica del uso de técnicas grupales en los estudios sobre migraciones. *Empiria. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2010, nº 19, p. 73-99.

Cockcroft, Tom. *Police culture: Themes and concepts*. Londres: Routledge, 2013.

Cockcroft, Tom. Golden ages, red herrings and post-Keynesian policing. Understanding the role of police culture in the police professionalism debate. *Nordisk politiforskning*, 2015, vol. 2, nº 2, p. 183-196.

Coleman, James. *Foundations of social capital*. Cambridge: Belknap, 1990.

Coleman, James S. *Foundations of social theory*. Harvard University Press, 1994.

Colquitt, Jason A. *et al.* Justice at the millennium, a decade later: a meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of applied psychology*, 2013, vol. 98, nº 2, p. 199-236.

Condor, S. y Antaki, C. Cognición social y discurso. En Van Dijk, T. (comp.). *El discurso como estructura y proceso*. Barcelona: Gedisa, 2000, p. 453-489.

Costafreda, Mercè. Les Bases de Manresa. En Borja de Riquer i Permanyer. *Història. Política, Societat i Cultura dels Països Catalans*. Volum 7 La consolidació del món burgès 1860-1900. Fundació Enciclopèdia Catalana, junio 1996.

Crank, J. P. *Understanding Police Culture*. Cincinnati: Anderson Publishing, 1998.

Crawford, Adam. Las políticas de seguridad y prevención de la delincuencia en Inglaterra y en el país de Gales: nuevas estrategias y nuevos proyectos. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 2002, nº 11, p. 83-124.

Coulangéon, P.; Pruvost, G. y Roharik, I. (2012). Les idéologies professionnelles. Une analyse en classes latentes des opinions policières sur le rôle de la police. *Revue française de sociologie*, 2012, vol. 53, nº 2, p. 493-527.

Curbet, Jaume. *Democràcia i policia*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1983.

Curbet, Jaume. *Conflictos Globales, violencias locales*. Quito: FLACSO, 2007.

Darley, Mathilde y Gauthier, Jérémie. Bringing Virility in for Questioning? Seeking Gender at the Police Station. *Geneses*, 2014, n° 4, p. 67-86.

Darley, Mathilde y Gauthier, Jérémie. Policing and Gender in France. En Maillard, Jacques de y Skogan, Wesley. *Policing in France*. Nueva York: Routledge, 2020. p. 310-325.

Dasgupta, Partha. Trust as a commodity. En Gambetta, D. (ed.). *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 2000, vol. 4, p. 49-72.

De Angelis, Joseph y Kupchik, Aaron. Ethnicity, trust, and acceptance of authority among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 2009, vol. 37, n° 3, p. 273-279.

De Munk, Jean y Verhoeven, Marie. *Les mutations du rapport à la norme: Un changement dans la modernité?* Bruselas: De Boeck Université, 1997.

Delhey, Jan y Newton, Kenneth. Who trusts? The origins of social trust in seven societies. *European Societies*, 2003, vol. 5, n° 2, p. 93-137.

Deuchar, Ross; Crichlow, Vaughn J. y Fallik, Seth Wyatt. Cops in crisis? Ethnographic insights on a new era of politicization, activism, accountability, and change in transatlantic policing. *Policing and Society*, 2020, vol. 30, n° 1, p. 47-64.

Deutsch, Morton. Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 1958, vol. 2, n° 4, p. 265-279.

Dick, Penny y Jankowicz, Devi. A Social Constructionist Account of Police Culture and Its Influence on the Representation and Progression of Female Officers-A Repertory Grid Analysis in a UK Police Force. *Policing: International Journal of Police Strategy & Management*, 2001, vol. 24, n° 2, p. 181-199.

Dick, Penny; Silvestri, Marisa y Westmarland, Louise. Women police: potential and possibilities for police reform. En Brown, Jennifer M. *The future of policing*. Oxin-Nueva York: Routledge, 2013. p. 164-178.

Dietz, Graham; Gillespie, Nicole y Chao, Georgia T. Unravelling the complexities of trust and culture. En Saunders, Mark N. K. *et al.* (Eds.) *Organizational trust: A cultural perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 2010, p. 3-41.

Dieu, F. *Sociologie de la gendarmerie*. París: Editions L'Harmattan, 2008.

Douglas, Mary y Wildavski, Aaron. *Risk and Culture: An Essay on the Selection of Technological and Environmental Dangers*. Berkeley: University of California Press, 1983.

- Durkheim, Emile. *La División del Trabajo Social*. Madrid: Akal, 1982 [1933].
- Echeverría, Rafael. *Ontología del lenguaje*, 8 ed., Buenos Aires, Granica, 2006.
- Emsley, Clive. *The English police: A political and social history*. Londres: Routledge, 2014.
- Ericson, Richard V. *Reproducing order: A Study of Police Patrol Work*. Toronto: University of Toronto Press, 1982.
- Erikson, Erik H. *Childhood and society*. New York: Norton & Company, 1993.
- Eterno, John A.; Barrow, Christine S. y Silverman, Eli B. Forcible stops: Police and citizens speak out. *Public Administration Review*, 2017, vol. 77, n° 2, p. 181-192.
- Fagan, Jeffrey. *No Runs, Few Hits and Many Errors: Street Stops, Bias and Proactive Policing*. Berkeley: UCLA Law Review, 2022, vol. 68, n° 1584.
- Fagan, Jeffrey *et al.* Street stops and broken windows revisited: The Demography and Logic of Proactive Policing in a Safe and Changing City. En Stephen Rice, S. y Michael Rice, M. (eds.) *Race, ethnicity, and policing*. New York: NY City Press, 2010, p. 309-348.
- Fairclough, Norman. *Discourse and social change*. Oxford: Polity Press, 1992.
- Fairclough, Norman. El ACD como método para la investigación en ciencias sociales. En Wodak, R. y Meyer, M. *Métodos de análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa, 2003, p. 143-178.
- Fassin, Didier. *La force de l'ordre. Une anthropologie de la police des quartiers*. París: Seuil, 2011.
- Fassin, Didier. *Enforcing order: An ethnography of urban policing*. Cambridge: Polity Publishing, 2013.
- Fassin, Didier. A moral interpretation of police deviance. En Karpiak, Kevin G. y Garriot, William (Ed.) *The Anthropology of Police*. Londres: Routledge, 2018, p. 175-187.
- Ferdinand, Theodore N. Police attitudes and police organization: Some interdepartmental and cross-cultural comparisons. *Police Studies: The International Review of Police Development*, 1980, vol. 3, n° 3, p. 46-60.
- Fernández Fernández, José. Capital simbòlic, dominació i legitimitat. Les arrels weberianes de la sociologia de Pierre Bourdieu. *Papers: Revista de Sociologia* [En línea]. 2013, vol. 98, n° 1, p. 33-60. [Consulta: 24 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://raco.cat/index.php/Papers/article/view/263724>
- Fielding, Nigel. Cop Canteen Culture. En Newburn, T. y Stanko, E. A. (Eds.) *Just Boys Doing Business? Men, Masculinities and Crime*. London: Routledge, 1994, p. 46-63.

Foster, J. (1989). Two stations: An ethnographic study of policing in the inner city. En Downers, D. (Ed.) *Crime and the City*. Londres: Macmillan, 1983, p.128-153.

Fox, Alan. *Beyond contract: Work, power and trust relations*. Londres: Faber & Faber, 1974.

Franklin, Cortney A. Male peer support and the police culture: Understanding the resistance and opposition of women in policing. *Women & Criminal Justice*, 2007, vol. 16, nº 3, p. 1-25.

Fraser, Jim. Do we value research? *Science & Justice*, 2008, vol. 4, nº 48, p. 163.

Freitag, Markus. Social capital in (dis) similar democracies: The development of generalized trust in Japan and Switzerland. *Comparative Political Studies*, 2003, vol. 36, nº 8, p. 936-966.

Fukuyama, Francis. *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press Paperbacks, 1995.

Fukuyama, Francis. Social capital and the modern capitalist economy: Creating a high trust workplace. *Stern Business Magazine*, 1997, vol. 4, nº1, p. 1-16.

Gaad, David. Domestic Violence. En Liebling, Alison; Maruna, Shadd. y McAra, Lesley (Eds.) *The Oxford Handbook of Criminology* (6ª ed.) Oxford: Oxford University Press, 2017, p. 663-684.

Gambetta, Diego *et al.* (Eds.). *Trust: Making and breaking cooperative relations*. New York, NY: Blackwell, 1988.

Garcia, V. “Difference” in the Police Department: Women, Policing, and “Doing Gender”. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 2003, vol. 19, nº 3, p. 330-344.

García Añón, José *et al.* Identificación policial por perfil étnico en España. Informe sobre experiencias y actitudes en relación con las actuaciones policiales. [En línea]. Valencia: Tirant lo Blanch, 2013. [Consulta: 15 mayo 2022]. Disponible en: https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/56187/Identificacion_policial_por_perfil_etnic.pdf?sequence=1

García Canclini, N. Introducción: La Sociología de la Cultura. En Bourdieu, P. *Sociología y Cultura*. México: Grijalbo, 1990, p. 5-40.

García García, S. Dispositivo securitario en un espacio barrial. La práctica policial de los controles de identidad. *Arbor*, 2012, 188.755, p. 573-590.

Garland, David. Crime and Social Change in Middle England: Questions of Order in an English Town. *British Journal of Criminology*, 2001, vol. 41, p. 749-752.

Garland, David. *La cultura del control: crimen y orden social en la sociedad contemporánea*. Barcelona: Gedisa, 2005.

- Garfinkel, Harold. A conception of and experiments with trust as a condition of stable concerted actions. En J O'Brien, J. (Ed.). *The production of reality: Essays and readings on social interaction*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press, 2006 [1963], p. 381-392.
- Garner, Joel H.; Maxwell, Christopher D. y Heraux, Cedrick G. Characteristics associated with the prevalence and severity of force used by the police. *Justice Quarterly*, 2002, vol. 19, n° 4, p. 705-746.
- Garretón, M. A. Del postpinochetismo a la sociedad democrática. *Santiago de Chile: Prometeo*, 2007.
- Gau, J. M. y Gaines, D. C. Top-down management and patrol officers' attitudes about the importance of public order maintenance: A research note. *Police Quarterly*, 2012, vol. 15, n° 1, p. 45-61.
- Gelman, Andrew; Fagan, Jeffrey y Kiss, Alex. An analysis of the New York City police department's "stop-and-frisk" policy in the context of claims of racial bias. *Journal of the American Statistical Association*, 2007, 102.479, p. 813-823.
- Gil Flores, J. La metodología de investigación mediante grupos de discusión. *Enseñanza*, 1993, vol. 10-11, p. 199-214.
- Giddens, Anthony. "Risk, trust, reflexivity". En Beck, U., Giddens, A. y Lash, S. (Eds.), *Reflexive Modernization. Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*. Cambridge: Polity Press, 1994, p. 184-197.
- Giddens, Anthony. *Las consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Editorial, 2004 [1990].
- Giddens, Anthony. *The third way: The renewal of social democracy*. Cambridge, Reino Unido: Polity Press, 2013.
- Girling, Evi; Loader, Ian y Sparks, Richard *Crime and Social Order in Middle England: Questions of Order in an English Town*. Londres: Routledge, 2000.
- Goffman, Alice. *On the run: Fugitive life in an American city*. Nueva York: Picador, 2015.
- Goffman, Erving. *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Boston: Northeastern University Press, 1986.
- Gioia, Dennis A.; Corley, Kevin G.; Hamilton, Aimee L. Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 2013, vol. 16, no 1, p. 15-31.
- Gounaris, Spiros P. Trust and commitment influences on customer retention: insights from business-to-business services. *Journal of Business Research*, 2005, vol. 58, n° 2, p. 126-140.
- Granovetter, Mark. Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *The American Journal of Sociology*, 1985, vol. 91, n° 3, p. 481-510.

Granovetter, Mark. Problems of explanation in economic sociology. En Nohria, N. y Eccles, R. G. (Eds.) *Networks and organizations: Structure, form, and action*. Boston: Harvard Business Press, 1992, p. 25-56.

Greene, Jack R. Police officer job satisfaction and community perceptions: Implications for community-oriented policing. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 1989, vol. 26, n° 2, p. 168-183.

Grönroos, Christian. Defining marketing: a market-oriented approach. *European Journal of Marketing*, 1998, vol. 23, n° 1, p. 52-60.

Gruber, James E. The impact of male work environments and organizational policies on women's experiences of sexual harassment. *Gender & Society*, 1998, vol. 12, n°3, p. 301-320.

Gundhus, Helene I. Experience or knowledge? Perspectives on new knowledge regimes and control of police professionalism. *Policing: a Journal of Policy and Practice*, 2013, vol. 7, n° 2, p. 178-194.

Gundlach, Gregory T. y Murphy, Patrick E. Ethical and legal foundations of relational marketing exchanges. *The Journal of Marketing*, 1993, p. 35-46.

Gutiérrez, A. *Las prácticas sociales. Una introducción a Pierre Bourdieu*. Córdoba (Argentina): Ferreyra Editor, 2005.

Gutiérrez Brito, J. *Dinámica del grupo de discusión*, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Cuadernos Metodológicos, vol. 41, 2008.

Haas, Nicole E. *et al.* Explaining officer compliance: The importance of procedural justice and trust inside a police organization. *Criminology & Criminal Justice*, 2015, vol. 15, n° 4, p. 442-463.

Haas, Nicole E., Van Craen, Maarten, Skogan, Wesley G. y Fleitas, Diego M. Explaining officer compliance: The importance of procedural justice and trust inside a police organization. *Criminology & Criminal Justice*, 2015, vol. 15, n° 4, p. 442-463.

Halford, Alison y Barnes, Trevor. *No way up the greasy pole*. Londres: Constable, 1993.

Hall, Peter T. Policing order: Assessments of effectiveness and efficiency. *Policing and Society: An International Journal*, 1998, vol. 8, n° 3, p. 225-252.

Hallén, Lars y Sandström, Madelene. *Relationship atmosphere in international business*. Företagsekonomiska Institutionen vid Uppsala Universitet, 1991.

Hallenberg, Katja M. *Scholarly Detectives: police professionalisation via academic education*. The University of Manchester (United Kingdom), 2012.

Hallenberg, Katja y Cockcroft, Tom. *Police and higher education*. Research Report submitted to Canterbury Christ Church University, 2014.

Hallenberg, Katja M. y Cockcroft, Tom. From indifference to hostility: Police officers, organizational responses and the symbolic value of 'in-service' higher education in policing. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 2017, vol. 11, nº 3, p. 273-288.

Hardin, Russell. The street-level epistemology of trust. *Politics and Society*, 1993, vol. 21 (December), p. 505-529.

Hargreaves, Jodie; Husband, Hannah y Linehan, Chris. *Police Workforce, England and Wales, 31 March 2021*. [En línea]. Home Office, 2021. [Consulta: 1 noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.gov.uk/government/statistics/police-workforce-england-and-wales-31-march-2021/police-workforce-england-and-wales-31-march-2021>

Harris, Richard N. *The police academy: An inside view*. Nueva York: J. Wiley, 1973.

Hart, Vivien. *Distrust and democracy: Political distrust in Britain and America*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

Herbert, Steve. Police Subculture Reconsidered. *Criminology*, 1998, vol. 36, nº 2, p. 343-369.

Herbert, Steve. 'Hard Charger' or 'Station Queen'? Policing and the Masculinist State. *Gender, Place and Culture: A Journal of Feminist Geography*, 2001, vol. 8, nº 1, p. 55-71.

Herreros, Francisco. Las fuentes de la confianza social. *Revista Internacional de Sociología*, 2003, vol. 35, pp. 151-175.

Hearn, Jeff y Parkin, Wendy. *Gender, sexuality and violence in organizations: The unspoken forces of organization violations*. Londres: Sage, 2001.

Hertzberg, Lars. On the attitude of trust. *Inquiry*, 1988, vol. 31, nº 3, p. 307-322.

Hilton, Rodney. *La transición del feudalismo al capitalismo*. Barcelona: Crítica-Grijalbo, 1987.

Hofstede, Geert *et al.* *Cultures and Organizations: Software of the Mind. Intercultural cooperation and its importance for survival*. Londres: McGraw-Hill, 2010.

Holdaway, Simon y O'Neill, M. Where has all the racism gone? Views of racism within constabularies after Macpherson. *Ethnic and racial Studies*, 2007, vol. 30, nº 3, p. 397-415.

Holdaway, Simon y Parker, Sharon K. Policing women police: Uniform patrol, promotion and representation in the CID. *The British Journal of Criminology*, 1998, vol. 38, nº 1, p. 40-60.

Holmes, Malcolm D. Minority threat and police brutality: Determinants of civil rights criminal complaints in US municipalities. *Criminology*, 2000, vol. 38, nº 2, p. 343-368.

Hooghe, Marc. Value congruence and convergence within voluntary associations: Ethnocentrism in Belgian organizations. *Political Behavior*, 2003, vol. 25, nº 2, p. 151-175.

Hooghe, Marc y Stolle, Dietlind. Introduction: Generating social capital. En Hooghe, M. y Stolle, D. (Eds.) *Generating social capital: Civil society and institutions in comparative perspective*. New York: Palgrave Macmillan, 2003, p. 1-18.

Hou, Charles *et al.* Assessing determinants of police cynicism in Taiwan. *Police Studies*, 1983, vol. 5, p. 3-7.

Hough, Mike; Jackson, Jonathan y Bradford, Ben. ¿De qué depende la legitimidad de la policía? Resultados de una investigación europea. *InDret. Revista para el Análisis del Derecho*. [En línea]. 2013, vol. 2. [consulta 8 diciembre 2021]. Disponible en: <https://indret.com/de-que-depende-la-legitimidad-de-la-policia-resultados-de-una-investigacion-europea/>

House, James S. y Wolf, Sharon. Effects of urban residence on interpersonal trust and helping behavior. *Journal of Personality and Social psychology*, 1978, vol. 36, p. 1029-1041.

Huemer, Lars. Trust in interorganizational relationships: a conceptual model. A paper presented at the 10th IMP conference. Groningen, Holanda, 1994.

Hunt, Jennifer C. The logic of sexism among police. *Women & Criminal Justice*, 1990, vol. 1, nº 2, p. 3-30.

Ianni, E. R. y Ianni, R. Street Cops and Management Cops: The Two Cultures of Policing. En Punch, M. (Ed.) *Control in the Police Organization*. Cambridge, MA: MIT Press, 1983, p. 251-274.

Ibáñez Gracia, Tomás. El giro lingüístico. En Íñiguez Rueda, Lupicinio. *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial UOC, 2003. p. 21-42.

Ibáñez Alonso, Aitor. ¿Propensión cultural al delito? Un enfoque criminológico sobre las dimensiones culturales de Hofstede. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 2016, 3^a

época, núm. 16, p. 413-440.

Inglehart, Roland. Trust, well-being and democracy. En Warren, Mark E. (Ed.). *Democracy and Trust*, Cambridge: Cambridge University Press, 1999, p. 88-120.

Innerarity, Daniel. *La sociedad invisible*. Madrid: Espasa, 2004.

Íñiguez Rueda, Lupicinio. Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Atención Primaria*, 1999, vol. 23, nº 8, p. 496-502.

Íñiguez Rueda, Lupicinio y Antaki, Charles. El análisis del discurso en psicología social. *Boletín de Psicología*, 1994, vol. 44, p. 57-75.

Jacobs, David y O'Brien, Robert M. The determinants of deadly force: A structural analysis of police violence. *American Journal of Sociology*, 1998, vol. 103, nº 4, p. 837-862.

Jackall, Robert. Review essay/What kind of order? *Criminal Justice Ethics*, 2003, vol. 22, nº 2, p. 54-66.

Jackson, Jonathan y Sunshine, Jason. Public confidence in policing: A neo-Durkheimian perspective. *British Journal of Criminology*, 2006, vol. 47, nº 2, p. 214-233.

James, Adrian. *Examining intelligence-led policing: Developments in research, policy and practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2013.

James, Adrian. The path to enlightenment: limiting costs and maximizing returns from intelligence-led policy and practice in public policing. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 2017, vol. 11, nº 4, p. 410-420.

James, Lois; James, Stephen y Vila, Bryan. The impact of work shift and fatigue on police officer response in simulated interactions with citizens. *Journal of Experimental Criminology*, 2018, vol. 14, nº 1, p. 111-120.

Jobard, Fabien y Maillard, Jacques de. *Sociologie de la police. Politiques, organisations, réformes*. París: Armand Colin, 2015.

Johnston, Mark W. *et al. Administración de ventas*. McGraw-Hill Interamericana, 2004.

Jones, Owen. *Chavs. La demonización de la clase obrera*. Madrid: Capitán Swing Libros, 2012.

Jones, Sandra y Levi, Michael. The Police and the Majority: The Neglect of the Obvious? *The Police Journal*, 1983, vol. 56, nº 4, p. 351-363.

Kääriäinen, Juha y Sirén, Reino. ¿Confía la policía en la ciudadanía? Comparaciones europeas. *European Journal of Criminology*, 2012, vol. 9, n° 3, p. 276-289.

Keane, John y Bell, Peter. Confidence in the police: Balancing public image with community safety—A comparative review of the literature. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 2013, vol. 41, n° 3, p. 233-246.

Keith, Michael. *Race, riots and policing: Lore and disorder in a multi-racist society*. Londres: UCL Press, 1993.

Klinger, David A. Negotiating order in patrol work: An ecological theory of police response to deviance. *Criminology*, 1997, vol. 35, n° 2, p. 277-306.

Klockars, Carl B. The dirty Harry problem. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 1980, vol. 452, no 1, p. 33-47.

Klockars, Carl B. *The idea of police*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1985.

Klockars Carl B. *et al.* The measurement of police integrity. US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice. Research in Brief, 2000.

Kobler, Arthur L. Police homicide in a democracy. *Journal of Social Issues*, 1975, vol. 31, n° 1, p. 163-184.

La Free, Gary. *Losing legitimacy: Street crime and the decline of institutions in America*. Boulder, CO: Westview Perseus, 1998.

Lagenspetz, Olli. Legitimacy and trust. *Philosophical Investigations*, 1992, vol. 15, n° 1, p. 1-21.

Lange, Bettina. The emotional dimension in legal regulation. *Journal of Law and Society*, 2002, vol. 29, n° 1, p. 197-225.

Lea, John. *De Brixton a Bradford: discurso oficial sobre cuestiones raciales y emergencias urbanas en el Reino Unido. Emergencias urbanas*. Barcelona: Anthropos, 2006.

Lee, Chang-Hun y Moon, Junseob. Effects of officers' cynicism and their perception of managerial leadership on COP activities among South Korean police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2011, vol. 34, n° 1, p. 31-48.

Lee, John Alan. Some Estructural Aspects of Police Deviance in Relations with Minority Groups. En SHEARING, C. (Ed.) *Organizational Police Deviance*. Toronto: Butterworth, 1981, p. 49-82.

Lee, Maggy y Punch, Maurice. Policing by degrees: Police officers' experience of university education. *Policing and Society*, 2004, vol. 14, ° 3, p. 233-249.

Legewie, Joscha. Racial profiling and use of force in police stops: How local events trigger periods of increased discrimination. *American Journal of Sociology*, 2016, vol. 122, n° 2, p. 379-424.

Legewie, Joscha; Fagan, Jeffrey. Group threat, police officer diversity and the deadly use of police force. *Columbia Public Law Research Paper*, 2016, n° 14-512.

León, Francisco José. Mecanismos generadores de la confianza en la institución policial. *Indret. Revista para el análisis del Derecho*. [En línea]. Barcelona: n° 2, 2014. [Consulta 18 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://indret.com/mecanismos-generadores-de-la-confianza-en-la-institucion-policial/>

Lewicki, Roy J.; Bunker, Barbara B. Trust in relationships: A model of development and decline. En Bunker, Barbara. B. y Rubin, Jeffrey Z. (Eds.) *Conflict, cooperation, and justice: Essays inspired by the work of Morton Deutsch* (pp. 133–173), 1995, San Francisco, Ca: Jossey-Bass/Wiley, p. 133-173.

Lewis, J. David y Weigert, Andrew. Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 1985, vol. 63, n° 4, p. 967-985.

Liedenbauam, C. *Politiewerk: Tussen taak en uitvoering. Een vergelijkend onderzoek naar de basispolitiezorg in Nederland en Noordrijn-Westfalen*. Nimega (Holanda): WLP, 2011.

Linneberg, Mai S. y Korsgaard, Steffen. Coding qualitative data: a synthesis guiding the novice. *Qualitative Research Journal*, 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/QRJ-12-2018-0012>.

Lipset, Seymour M. Why cops hate liberals-and vice versa. *Atlantic*, 1969, vol. 223, n° 3, p. 76-83.

Lipsky, Michael. The rationing of services in street-level bureaucracies. *Critical Studies in Organization and Bureaucracy*, Philadelphia, PA: Temple University Press, 1980, vol. 264, p. 213,230.

Liska, Allen E. (Ed.). *Social threat and social control*. Albany, NY: Suny Press, 1992.

Loader, Ian. Policing, recognition, and belonging. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 2006, vol. 605, n1 1, p. 201-221.

Loader, Ian y Sparks, Richard. Ideologies and crime: Political ideas and the dynamics of crime control. *Global Crime*, 2016, vol. 17, n° 3-4, p. 314-330.

Lobet-Maris, Claire. La confiance mise a l'épreuve de la 'modernité radical'. En Lobet-Maris, C. y Robin, L. (Ed.). *Variations sur la confiance: concepts et enjeux au sein des théories de la gouvernance*. Bruselas: Peter Lang, 2009, p. 11-19.

Loftus, Bethan. *Police culture in a changing world*. Oxford USA: Oxford University Press, 2012.

Loftus, Bethan. Police occupational culture: classic themes, altered times. *Policing and Society*, 2010, vol. 20, n° 1, p. 1-20.

Loftus, Bethan. Policing the 'irrelevant': class, diversity and contemporary police culture. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 2007, vol. 8, p. 181-204.

López Riba, José María. Las identificaciones policiales en España: un análisis crítico desde la criminología. Elena Larrauri, dir. Tesis doctoral. Barcelona, Universitat Pompeu Fabra, Departament de Dret, 2019. [En línea]. [Consulta: 27 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/666512#page=1>

Lord, Lesli K. A comparison of male and female peace officers' stereotypic perceptions of women and women peace officers. *Journal of Police Science & Administration*, 1986, vol. 14, n° 2, p. 83-97.

Lorenz, Edward H. Neither friends nor strangers: Informal networks of subcontracting in French industry. En Gambetta, D. (Ed.). *Trust. Making and Breaking Relationships*. Londres: Blackwell, 1988.

Luhmann, Niklas. *Confianza*. Barcelona: Antropos, 1966

Luhmann, Niklas. *Trust and Power*. Chichester: John Willey & Sons, 1979.

Luhmann, Niklas. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Perspectives. En Gambetta, D. (Ed.). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Blackwell, 1988, p. 94-109.

Lundvall, Bengt-Ake. *The Learning Economy and the Economics of Hope*. Londres, Nueva York: Anthem Press, 2016.

Lum, Cynthia M. y Koper, Christopher S. *Evidence-based policing: Translating research into practice*. Oxford: Oxford University Press, 2017.

Lurigio, Arthur J. y Skogan, Wesley G. Winning the hearts and minds of police officers: An assessment of staff perceptions of community policing in Chicago. *Crime & Delinquency*, 1994, vol. 40, n° 3, p. 315-330.

Ma, Claudia C. *et al.* Shift work and occupational stress in police officers. *Safety and Health at Work*, 2015, vol. 6, n° 1, p. 25-29.

Macdonald, Heather. The myth of racial profiling. *City Journal*, 2001, vol. 11, n° 2, p. 14-27.

Macneil, Ian R. The new social contract: An inquiry into modern contractual relations. *Ethics*, 1982, vol. 93, n° 1, p. 168-168.

Macquard, Odo. *Skepsis und Zustimmung. Philosophische Studien*. Stuttgart: Reclam, 1994.

Magrath, Allan J. y Hardy, Kenneth G. A conceptual framework for assessing the level of mutual trust between manufacturers and their resellers. En *Proceedings of the 5th IMP Conference*. 1989.

Maguire, Edward R.; Nix, Justin y Campbell, Bradley A. A war on cops? The effects of Ferguson on the number of US police officers murdered in the line of duty. *Justice Quarterly*, 2017, vol. 34, n° 5, p. 739-758.

Manning, Peter K. A dialectic of organizational and occupational culture". En O'Neill, M.; Marks, M. y Singh, A. M. (Eds.). *Police Occupational Culture: New Debates and Directions*. Amsterdam: Elsevier JAI, 2007, p. 47-83.

Manning, Peter K. *Police work: The social organization of policing*. Prospect Heights (ILL): Waveland Press, 2ª edición, 1977.

Manning, Peter K. y Van Maanen, John (Eds.). *Policing: A view from the street*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company, 1978.

Mangematin, Vincent y Thuderot, Christian. *Des mondes de confiance. Un concept a l'épreuve de la réalité sociale*. Paris: CNRS Éditions, 2004.

Marcus-Newhall, Amy; Pedersen, William C.; Carlson, Mike, y Miller, Norman. Displaced aggression is alive and well: a meta-analytic review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2000, vol. 78, n° 4, p. 670-689.

Marks, Monique. Changing dilemmas and the dilemmas of change: Transforming the public order police unit in Durban. *Policing and Society: An International Journal*, 1999, vol. 9, nº 2, p. 157-179.

Marks, Monique. Transforming Police from Within: Police Dissident Grouping in South Africa. *British Journal of Criminology*, 2000, vol. 40, p. 557-573.

Marks, Monique. Police unions and their influence: subculture or counter-culture? *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 2007, vol. 8, p. 229-251.

Martin, Susan E. Police force or police service? Gender and emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 1999, vol. 561, nº 1, p. 111-126.

Martin, Susan E. Doing gender, doing police work: An examination of the barriers to the integration of women officers. En *Paper to the Australian Institute of Criminology Conference: First Australasian Women Police Conference*. Sydney, 1996, p. 30.

Martin, Susan E. y Jurik, Nancy C. *Doing justice, doing gender: Women in legal and criminal justice occupations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2006.

Martin Criado, Enrique. El grupo de discusión como situación social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 1997, vol. 79, p. 81-112.

Martin Criado, Enrique. Los decires y los haceres. *Papers*, 1998, vol. 56, p. 57-71.

Martin Criado, Enrique. "Habitus". En Reyes, R. (Dir.) *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*, 2009, vol. 2, Madrid: Plaza y Valdés, p. 1427-1439.

Martin Criado, Enrique. Mentiras, inconsistencias y ambivalencias. Teoría de la acción y análisis del discurso. *Revista de Investigación Sociológica*, 2014, vol. 72, nº 1, p. 115-138.

Martuccelli, Danilo, *La société singulariste*. Paris: Armand Colin, 2010.

Martuccelli, Danilo. *Sociologías de la modernidad. Itinerario del siglo XX*. Santiago de Chile: Lom Ediciones, 2013.

Mas i Villaseca, Eusebi. *Catalans en armes (1704-1723). L'origen dels Mossos d'esquadra*, Edición particular, 2014.

Mastrofski, Stephen D. The romance of police leadership. En Waring, Elin y Weisburd, David (Eds.) *Crime & Social Organization*, New Brunswick, NJ: Transaction Publishers, 2002, p. 153 y ss.

- Maweni, Vuyelwa K. y Steyn, Jean. Solidarity, Isolation, and Cynicism: An Attitudinal Analysis of the Police Culture in the South African Police Service. *Strategic Review for Southern Africa*, 2021, vol. 43, n° 1, p. 35-57.
- Maya Jariego, Isidro. En busca del mundo perdido (¿el declive de la comunidad o el auge de comunidades personales?). *Araucaria*, 2000, vol. 7, p. 188-192.
- Mayer, Roger C., Davis, James H. y Schoorman, F. David. An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 1995, vol. 20, n° 3, p. 709-734.
- McLaughlin, Eugene. *The new policing*. Londres: Sage, 2007.
- Merton, Robert K. Social structure and anomie. *American Sociological Review*, 1938, vol. 3, n° 5, p. 672-682.
- Misztal, Barbara. *Trust in modern societies: The search for the bases of social order*. Cambridge: Polity Press, 1996.
- Mitchell, Marie S. y Ambrose, Maureen L. Abusive Supervision and Workplace Deviance and the Moderating Effects of Negative Reciprocity Beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 2007, vol. 92, n°4, p. 1159-1168.
- Mitchell, Marie S.; Ambrose, Maureen L. Employees' behavioral reactions to supervisor aggression: An examination of individual and situational factors. *Journal of Applied Psychology*, 2012, vol. 97, n° 6, p. 1148-1170.
- Möllering, Guido. The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology*, 2001, vol. 35, n° 2, p. 403-420.
- Monjardet, Dominique. Police et Sociologie. Questions croisées. *Déviance et Société*, 1985, vol. 9, n° 4, p. 297-311.
- Monjardet, Dominique. La culture professionnelle des policiers. *Revue française de sociologie*, 1994, p. 393-411.
- Monjardet, Dominique. *Ce que fait la police: sociologie de la force publique*. París: La découverte, 2010.
- Moon, Byongook. The influence of organizational socialization on police officers' acceptance of community policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2006, vol. 29, n° 4, p. 704-722.

- Moon, Byongook y Zager, Laren J. Police officers' attitudes toward citizen support: Focus on individual, organizational and neighborhood characteristic factors. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2007, vol. 30, n° 3, p. 484-497.
- Moorman, Christine; Zaltman, Gerald y Deshpande, Rohit. Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust. *Journal of Marketing Research*, 1992, vol. 29, n° 3, p. 314-328.
- Moorman, Christine; Deshpande, Rohit y Zaltman, Gerald. Factors affecting trust in market research relationships. *The Journal of Marketing*, 1993, p. 81-101.
- Morgan, Rod. The utilitarian justification of torture. *Punishment and Society*, 2000, vol. 2, n° 2, p. 181-96.
- Morrison, C. J. Gender discrimination versus equality in the police. *Acta Criminologica: Southern African Journal of Criminology*, 2005, vol. 18, n° 3, p. 20-28.
- Mouhanna, Christian. Faire le gendarme: de la souplesse informelle à la rigueur bureaucratique. *Revue Française de Sociologie*, 2001, vol. 42, n°1, p. 31-55.
- Muir, William K. *Police: streetcorner politicians*. Chicago, IL.: University of Chicago Press, 1977.
- Murphy, Kristina y Tyler, Tom. Procedural justice and compliance behaviour: The mediating role of emotions. *European Journal of Social Psychology*, 2008, vol. 38, n° 4, p. 652-668.
- Myhill, Andy y Bradford, Ben. Overcoming cop culture? Organizational justice and police officers' attitudes toward the public. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 2013, vol. 36, n° 2, p. 338-356.
- Neild, Rachel. *Under Suspicion. The Impact of Discriminatory Policing in Spain*. Open Society Foundation. [En línea]. 2019. [Consulta en 25 de mayo de 2022]. Disponible en: [En línea]. 2019. [Consulta: 24 octubre 2019]. Disponible en: <http://rightsinternationalspain.org/uploads/publicacion/1965aea9b1460b14f2afe5f0c9a17e1b90f0f689.pdf>
- Newberry, Jay L. Broken Windows or Breaking Communities. En *Racial Profiling and the NYPD*. New York: Palgrave Macmillan, 2017. p. 19-33.
- Newburn, Tim. *Understanding and Preventing Police Corruption: Lessons from the Literature*. Londres: Home Office Policing and Reducing Crime Unit, 1999.

Newton, Kenneth. Social capital and democracy in modern Europe. En Jan van Deth, J. van *et al.* (Eds.). *Social Capital and European Democracy*, London: Routledge, 1999, p. 3-24.

Newton, Kenneth. Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 2001, vol. 22, n° 2, p. 201-214.

Niederhoffer, Arthur. *Behind the shield: The police in urban society*. Garden City, NY: Doubleday, 1967.

Noorderhaven, Niels G. Trust and inter-firm relations. En *EAEPE Conference*. [En línea]. 1992. [Consulta 13 de abril de 2021]. Disponible en: <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/trust-and-inter-firm-relations> 1992.

Norris, C. Avoiding Trouble: The Police Officer's Perceptions of Encounters with the Public. En Weatheritt, M. (Ed.) *Police Research: Some Future Prospects*. Aldershot: Avebury, 1989, p. 89-106.

Offe, Claus. How can we trust our fellow citizens. En Warren, Mark E. (Ed.) *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999, p. 42-87.

Oliver, Willard M. Depolicing: Rhetoric or reality?. *Criminal Justice Policy Review*, 2017, vol. 28, n° 5, p. 437-461.

Ortí, Alfonso. La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo. En García Ferrando, M.; Ibáñez, J y Alvira, F. (Comp.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1989, p. 153-186.

Ortiz de Urbina, Íñigo *et al.* Estudio preliminar: convivencia ciudadana, seguridad pública y urbanismo. En Ortiz de Urbina I. y Ponce, J. (Eds.) *Convivencia ciudadana, seguridad pública y urbanismo. Diez textos fundamentales del panorama internacional*. Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno Local, 2008, p. 11-68.

Paoline, Eugene A. Tacking stock: Toward a richer understanding of police culture. *Journal of Criminal Justice*, 2003, vol. 31, n° 3, p. 199-214.

Paoline, Eugene A. Shedding light on police culture: An examination of officers' occupational attitudes. *Police Quarterly*, 2004, vol. 7, n° 2, p. 205-236.

Paoline, Eugene A.; Myers, Stephanie M. y Worden, Robert E. Police culture, individualism, and community policing: Evidence from two police departments. *Justice Quarterly*, 2000, vol. 17, n° 3, p. 575-605.

Paoline, Eugene A. y Terrill, William. Police education, experience, and the use of force. *Criminal Justice and Behavior*, 2007, vol. 34, n° 2, p. 179-196.

Patterson, Orlando. Liberty against the democratic state: on the historical and contemporary sources of American distrust. En Warren, Mark W. (Ed.) *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999, p. 151-207.

Paxton, Pamela. Association memberships and generalized trust: A multilevel model across 31 countries. *Social Forces*, 2007, vol. 86, n° 1, p. 47-76.

Payne, Brian K.; Berg, Bruce L.; Sun, Ivan Y. Policing in small town America: Dogs, drunks, disorder, and dysfunction. *Journal of Criminal Justice*, 2005, vol. 33, n° 1, p. 31-41.

Pérez-Díaz, Claudine. *Jeux avec des règles pénales: les cas des contraventions routières*. París: L'Harmattan, 1998.

Pharr, Susan J.; Putnam, Robert D. y Dalton, Russell J. Introduction: What's troubling the trilateral countries? En Susan J, Pharr, Susan J. y Putnam, Robert D. (Eds.) *Whats 's Ailing the Trilateral Democracies?* Princeton: Princeton University Press, 2000, p. 3-27.

Plant, E. Ashby; Peruche, B. Michelle. The consequences of race for police officers' responses to criminal suspects. *Psychological Science*, 2005, vol. 16, n° 3, p. 180-183.

Policy Studies Institute. *Police and People in London*. IV, D. J. Smith y J. Gray, *The Police in Action*. Londres: Policy Studies Institute, 1983

Porta, Donatella della; Reiter, Herbert Reiter (Eds.). *Policing protest: The control of mass demonstrations in Western democracies*. University of Minnesota Press, 1998.

Prenzler, Tim y Sinclair, Georgina. The status of women police officers: An international review. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 2013, vol. 41, n° 2, p. 115-131.

Prokos, Anastasia y Padavic, Irene. 'There oughtta be a law against bitches': masculinity lessons in police academy training. *Gender, Work & Organization*, 2002, vol. 9, n° 4, p. 439-459.

Pruvost, Geneviève. *Profession: policier. Sexe: féminin*. París : Les Editions de la Maison des Sciences de l'Homme, 2007.

Pruvost, Geneviève. Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession. *Sociétés contemporaines*, 2008, n° 4, p. 81-101.

Punch, Maurice. Rotten orchards: "Pestilence", police misconduct and system failure. *Policing & Society*, 2003, vol. 13, n° 2, p. 171-196.

Punch, Maurice. Cops with honours: University education and police culture. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 2007, vol. 8, p. 105-128.

Putnam, Robert D. Bowling Alone: America's Declining Social Capital, *Journal of Democracy*, 1995, vol. 6, n° 1, p. 65-78.

Putnam, Robert D. Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political Science & Politics*, 1995b, vol. 28, n° 4, p. 664-683.

Putnam, Robert D. *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster, 2000.

Rabe-Hemp, Cara. Survival in an "all boys club": Policewomen and their fight for acceptance. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2008, vol. 31, n° 2, p. 251-270.

Rabe-Hemp, Cara. *Thriving in an all-boys club: Female police and their fight for equality*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield, 2017.

Ratcliffe, Jerry H. *Intelligence-Led Policing*. Cullompton, Reino Unido: Willan, 2008.

Rebato, Esther. Sobre el uso del concepto de "raza" en la especie humana. *Conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial*. [En línea]. 2013, vol. 21. [Consulta: 14 abril 2022]. Disponible en : http://www.comunidadgitana.org/upload/33/33/Rebato_E_Sobre_el_uso_del_concepto_raza_en_la_especie_humana.21032103.pdf

Regoli, Robert M.; Poole, Eric D. y Schrink, Jeffery L. Occupational socialization and career development: A look at cynicism among correctional institution workers. *Human Organization*, 1979, vol. 38, n° 2, p. 183-187.

Regoli, Bob; Crank, John P. y Rivera Jr., George F. The construction and implementation of an alternative measure of police cynicism. *Criminal Justice and Behavior*, 1990, vol. 17, n° 4, p. 395-409.

Reiner, Robert. *The Blue-Coated Worker*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

Reiner, Robert. Fuzzy Thoughts: The Police and Law and Order Politics. *Sociological Review*, 1980, vol. 29, n° 2, Marzo, p. 377-413.

Reiner, Robert. *Chief constables*. Oxford: Oxford University Press, 1991.

Reiner, Robert. *The politics of the police*. Harvester: Wheatsheaf, 2ª edición, 1992.

Reiner, R. *The politics of the Police*. Oxford: Oxford University Press, 3ª edición, 2000.

Reiner, Robert. *The politics of the police*. Oxford: Oxford University Press, 4ª edición, 2010.

Reiner, Robert y O'Connor, Denis. Politics and policing: the terrible twins. En Fleming, Jenny (Ed.) *Police leadership: rising to the top*. Oxford: Oxford University Press, 2015, p. 42-70

Requena Hidalgo, Jesús. Policía y Gobernabilidad: un modelo de análisis de la aparición y evolución de los servicios municipales de policía. En Requena, Jesús y Campins, Mar (Eds.) *De las catástrofes ambientales a la cotidianidad urbana. La gestión de la seguridad y el riesgo*. Barcelona: Publicacions de la Universitat de Barcelona, Centre d'Estudis Canadencs, Asociación Española de Estudios Canadienses y Geocrítica, Textos de Apoyo, 2000, p. 119-137.

Requena Hidalgo, Jesús. Un nuevo espacio para un orden nuevo: la organización de servicios municipales de policía en la ciudad del siglo XIX. En Fraile, Pedro. (Ed.) y Bonastre, Quim (Coord.) *Modelar para gobernar: el control de la población y el territorio en Europa y Canadá, una perspectiva histórica*. Universitat de Barcelona, 2001, p. 111-124.

Requena Hidalgo, Jesús. Inmigración, ciudad y policía. *Scripta Nova. Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Universitat de Barcelona: 2001b. [Consulta: 18 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-35.htm>

Requena Hidalgo, Jesús. De la " sociedad disciplinaria" a la " sociedad de control": la incorporación de nuevas tecnologías a la policía. *Scripta Nova: Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Universitat de Barcelona: 2004. [Consulta: 18 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-170-43.htm>

Requena Hidalgo, Jesús. “La peor casa en el peor barrio”. Barrios de inmigración y marginalidad en la periferia urbana de Barcelona. El caso de Badalona. *Scripta Nova. Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Universitat de Barcelona: 2007. [Consulta: 18 de febrero de 2022]. Disponible en: [http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-146\(058\).htm](http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-146(058).htm)

Requena Hidalgo, Jesús. Cuanto más líquido es el mundo... 1998-2008. Diez años—o así— de cambios en relación a la (in) seguridad ciudadana. *Scripta Nova: Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Universitat de Barcelona: 2008. [Consulta: 18 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-270/sn-270-12.htm>

Requena Hidalgo, Jesús. *Policía y desarrollo urbano en la ciudad contemporánea*. Horacio Capel Sáez, dir. Tesis doctoral. Universitat de Barcelona, Departament de Geografia Humana, 2013a. En: Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. [En línea]. [Consulta: 2 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/46387>

Requena Hidalgo, Jesús. La proximidad policial en la policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, entre el discurso y la realidad. *Revista Catalana de Seguretat Pública*. En línea]. Mollet del Vallès: 2013b, n° 1, p. 87-122. [Consulta: 19 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://raco.cat/index.php/RCSP/article/view/264678>

Requena Hidalgo, Jesús. La intervención policial en los conflictos de convivencia. ¿Qué esperar? ¿Qué exigir? Reflexiones a propósito del caso de la participación de la policía en la “Mesa de civismo y seguridad” de Rubí (Barcelona, España). *Scripta Nova, Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Universitat de Barcelona: 2014. [Consulta: 18 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit//sn/sn-493/493-32.pdf>

Requena Hidalgo, Jesús. La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía. *InDret. Revista para el análisis del derecho*. [En línea]. Barcelona: n° 2, 2016. [Consulta 18 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/1216.pdf>

Reuss-Ianni, Elizabeth. *Two Cultures of Policing: Street Cops and Management Cops*. New Brunswick: Transaction, 1983.

Reuss-Ianni, Elizabeth; Ianni, Francis. Street cops and management cops: The two cultures of policing. En Punch, M. (Ed.) *Control in the Police Organization*. Cambridge, MA: MIT Press, 1983, p. 251-274.

Rios, Victor M. *Punished: Policing the lives of Black and Latino boys*. Nueva York: NYU Press, 2011.

Roché, Sebastien. *La Police en Démocratie*. París: Grasset, 2016.

Rogers, Colin y Frevel, Bernhard (Eds.). *Higher education and police: An international view*. Springer, 2018.

Rose, Richard. When government fails. En Edwards, Bob; Foley, Michael W. y Diani, Mario (Eds.) *Beyond Tocqueville. Civil society and the social capital debate in comparative perspective*. Hanover: Tufts University Press, 2001, p. 56-69.

Rose, David. *In the Name of the Law: The Collapse of Criminal Justice*. Londres: Jonathan Cape, 1996.

Rosenbaum, Mark S.; Massiah, Carolyn y Jackson Jr., Donald W. An investigation of trust, satisfaction, and commitment on repurchase intentions in professional services. *Services Marketing Quarterly*, 2006, vol. 27, n° 3, p. 115-135.

Rosenberg, Morris. Misanthropy and attitudes toward international affairs. *Conflict Resolution*, 1957, vol. 1, n° 4, p. 340-345.

Rothstein, Bo y Stolle, Dietlind. Social capital and street-level bureaucracy: An institutional theory of generalized trust. En: *ESF Conference. Social Capital: Interdisciplinary Perspectives, Exeter, UK September 15-20*. [En línea]. 2001. [Consulta 20 de mayo de 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Dietlind-Stolle/publication/228794188_Social_capital_and_street-level_bureaucracy_An_institutional_theory_of_generalized_trust/links/0deec51bc0644c2810000000/Social-capital-and-street-level-bureaucracy-An-institutional-theory-of-generalized-trust.pdf

Rothstein, Bo y Stolle, Dietlind. Social capital, impartiality and the welfare state: An institutional approach. En Rothstein, Bo y Stolle, Dietlind (Eds.) *Generating Social Capital: The Role of Voluntary Associations, Institutions and Government Policy*. New York: Macmillan, 2003, p. 191-209.

Rothstein, Bo y Stolle, Dietlind. The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 2008, vol. 40, n° 4, p. 441-459.

Rotter, Julian B. A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 1967, vol. 35, n° 4, p. 651-665.

Rousseau, Denise M. (1998). The 'problem' of the psychological contract considered. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 1998, vol. 19, n° 1, p. 665-671.

Sackmann, Sonja A. *Cultural Knowledge in Organizations: Exploring the Collective Mind*. Newbury Park, CA: Sage, 1991.

Sackmann, Sonja A. Culture and subcultures: An analysis of organizational knowledge. *Administrative science quarterly*, 1992, p. 140-161.

Sacks, Harvey. Notes on Police Assessment of Moral Character. En Manning, Peter K. y Maanen, Jan Van (Eds.) *Policing: A View from the Street*. Santa Monica, CA: Goodyear, 1991.

Sales, Núria y Mercader, Joan Mercader. *Història dels Mossos d'Esquadra: la dinastia Veciana i la policia catalana el segle XVIII*. Barcelona: Ed. Aedos, 1962.

Sampson, Robert J. y Lauritsen, Janet L. Racial and ethnic disparities in crime and criminal justice in the United States. *Crime and Justice*, 1997, vol. 21, p. 311-374.

Santander, Pedro. Por qué y cómo hacer análisis de discurso. *Cinta de Moebio*, 2011, n° 41, p. 207-224.

Scarman, Leslie. *The Scarman Report: The Brixton Disorders, 10-12 April 1981*. Londres: Penguin Books, 1982.

Schafer, Joseph A. *The challenges of implementing successful organizational change: a study of community policing*. Ann Harbor: Michigan State University, 2000.

Schafer, Joseph A. The role of trust and transparency in the pursuit of procedural and organisational justice. *Journal of Policing, Intelligence and Counter Terrorism*, 2013, vol. 8, n° 2, p. 131-143.

Schurr, Paul H. y Ozanne, Julie L. Influences on exchange processes: Buyers' preconceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness. *Journal of Consumer Research*, 1985, vol. 11, n° 4, p. 939-953.

Scripture, Andrew E. The Sources of Police Culture: Demographic or Environmental Variables? *Policing and Society*, 1997, vol. 7, n° 3, p. 163-176.

Serra, Francesc. *Cardona (1705-1714). La resistència a l'interior*. Barcelona: Rafael Dalmau, Editor, 2014.

Shearing, Clifford D. Subterranean processes in the maintenance of power: An examination of the mechanisms coordinating police action. *Canadian Review of Sociology/Revue Canadienne de Sociologie*, 1981, vol. 18, n° 3, p. 283-298.

Shearing, Clifford D. y Ericson, Richard V. (1991). Culture as figurative action. *British Journal of Sociology*, 1991, vol. 42, n° 4, p. 481-506.

Sherman, Lawrence W. After the Riots: Police and Minorities in the US 1970-1980. En Glazer, Nathan y Young, Ken (Eds.). *Ethnic Pluralism and Public Policy*. Londres: Heinemann, 1983, p. 28.

Sherman, Lawrence W. *Evidence-based policing*. Washington, DC: Police Foundation, 1998.

Silvestri, Marisa. *Women in charge*. Londres: Routledge, 2013.

Silvestri, Marisa. Police culture and gender: revisiting the 'cult of masculinity'. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 2017, vol. 11, p. 289-300.

Simmel, Georg. *Secret et sociétés secrètes*. París: Circé, 1991.

Simmel, Georg. *The philosophy of money*. Londres: Routledge, 2004 [1900].

Sklansky, David A. Not Your Father's Police Department: Making Sense of the New Demographics of Law Enforcement. *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 2006, vol. 96, n° 3, p. 1209-1243.

Sklansky, David A. Seeing blue: Police reform, occupational culture, and cognitive burn-in. En O'Neill, M.; Marks, M. y Singh, A. M. (Eds.). *Police Occupational Culture: New Debates and Directions*. Amsterdam: Elsevier JAI, 2007, p. 19-45.

Skocpol, Theda y Fjorina, Morris (Eds.) *Civil Engagement in American Democracy*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 1999.

Skogan, Wesley G. Why reforms fail. *Policing & Society*, 2008, vol. 18, n° 1, p. 23-34.

Skogan, Wesley G. y Hartnett, Susan M. *Community policing, Chicago style*. Oxford: Oxford University Press, 1999.

Skogan, Wesley G. y Frydl, Kathleen. *Fairness and effectiveness in policing: The evidence*. Washington, DC: National Academies Press, 2004.

Skolnick, Jerome. *Justice without trial. Law Enforcement in Democratic Society*. New York: Wiley, 1966.

Skolnick, Jerome. *The Politics of Protest*. New York: Bantam, 1969.

Skolnick, Jerome y Bayley, David H. *The new blue line: Police innovation in six American cities*. Nueva York: Free Press, 1988.

Skolnick, Jerome y Fyfe, James J. *Above the Law: Police and the Excessive Use of Force*. New York: Free Press, 1993.

Smedley, Audrey y Smedley, Brian D. *Race in North America: Origin and evolution of a worldview*. Nueva York: Routledge, 2012.

Smith, Douglas A. The neighborhood context of police behavior. *Crime and Justice*, 1986, vol. 8, p. 313-341.

Smith, Brad W. y Holmes, Malcolm D. Police use of excessive force in minority communities: A test of the minority threat, place, and community accountability hypotheses. *Social Problems*, 2014, vol. 61, n° 1, p. 83-104.

Smith, David J. y Gray, Jeremy. *The Police in Action*. Londres: Policy Studies Institute, 1983.

Smith, Erica L. y Durose, Matthew R. *Characteristics of drivers stopped by police, 2002*. US Department of Justice, Office of Justice Programs, Bureau of Justice Statistics, 2006.

Sobol, James J. The social ecology of police attitudes. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2010, vol. 33, n° 2, p. 253-269.

Stewart, Eric A. *et al.* Neighborhood racial context and perceptions of police-based racial discrimination among black youth. *Criminology*, 2009, vol. 47, n° 3, p. 847-887.

Stamati, Teta; Papadopoulos, Thanos y Anagnostopoulos, Dimosthenis. Social media for openness and accountability in the public sector: Cases in the Greek context. *Government Information Quarterly*, 2015, vol. 32, n° 1, p. 12-29.

Stivers, Richard. *The Culture of Cynicism: American Morality in Decline*. Cambridge: Blackwell, 1994.

Stuart, Forrest. Race, space, and the regulation of surplus labor: Policing African Americans in Los Angeles's skid row. *Souls*, 2011, vol. 13, n° 2, p. 197-212.

Sun, Ivan Y. Police officer attitudes toward peers, supervisors, and citizens: A comparison between field training officers and regular officers. *American Journal of Criminal Justice*, 2002, vol. 27, n° 1, p. 69-83.

Sun, Ivan Y. Police officers' attitudes toward their role and work: A comparison of black and white officers. *American Journal of Criminal Justice*, 2003, vol. 28, n° 1, p. 89-108.

Sun, Ivan Y. y Chu, Doris C. A comparison of occupational attitudes between Taiwanese and American police officers. *International Journal of Police Science & Management*, 2008, vol. 10, n° 1, p. 36-50.

Sun, Ivan Y. y Chu, Doris C. Rural versus Urban Policing: A Study of Taiwanese Officers' Occupational Attitudes. *The Police Journal*, 2009, vol. 82, n° 3, p. 222-246.

Sunshine, Jason y Tyler, Tom R. The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law and Society Review*, 2003, vol. 37, n° 3, p. 513-548.

Sutton-Brady, Catherine. Towards developing a construct of relationship atmosphere. En *The 16th IMP Conference, Bath, Reino Unido*. [En línea]. 2000. [Consulta 29 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.197.4812&rep=rep1&type=pdf>

Swan, John E.; Bowers, Michael R. y Richardson, Lynne D. Customer trust in the salesperson: An integrative review and meta-analysis of the empirical literature. *Journal of Business Research*, 1999, vol. 44, n° 2, p. 93-107.

Sztompka, Piotr. *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

Sztompka, Piotr. Trust: A cultural resource. En Skapska, Grazyna y Orla-Bukawska, Annamaria (Eds.). *The moral fabric in contemporary societies. The Annals of the International Institute of Sociology*, 2003, vol. 9, Boston: Brill, p. 47-66.

Tankebe, Justice. Identifying the correlates of police organizational commitment in Ghana. *Police Quarterly*, 2010, vol. 13, n°1, p. 73-91.

Tankebe, Justice. Explaining police support for the use of force and vigilante violence in Ghana. *Policing & Society*, 2011, vol. 21, n° 2, p. 129-149.

Tankebe, Justice. Viewing things differently: the dimensions of public perceptions of police legitimacy. *Criminology*, 2013, vol. 51, n° 1, p. 103-135.

Tepper, Bennett J. *et al.* Abusive Supervision and Subordinates' Organization Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 2008, vol. 93, n°4, p. 721-732.

Terpstra, Jan y Schaap, Dorian. Police culture, stress conditions and working styles. *European Journal of Criminology*, 2013, vol. 10, n° 1, p. 59-73.

Terrill, William y Mastrofski, Stephen D. Situational and officer-based determinants of police coercion. *Justice Quarterly*, 2002, col. 19, n° 2, p. 215-248.

Terrill, William; Paoline III, Eugene A. y Manning, Peter K. Police culture and coercion. *Criminology*, 2003, vol. 41, n° 4, p. 1003-1034.

Terrill, William y Reisig, Michael D. Neighborhood context and police use of force. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 2003, vol. 40, n° 3, p. 291-321.

Thévenin, Pierre. Le droit hors de compte. L'aiguillage managérial de la discrétion policière. *Déviance et Société*, 2016, vol. 40, n° 2, p. 165-186.

Thuderoz, Christian. Introduction générale: ¿Pourquoi interroger la notion de confiance?. En Thuderoz, Christian; Mangematin, Vincent y Harrisson, Denis. *La confiance: approches économiques et sociologiques*. París: Gaétan Morin, 1999, p. 1-27.

Thuderoz, Christian. Introduction au propos: la confiance en questions. En Vincent Mangematin, Vincent y Thuderoz, Christian. *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*. Paris: CNRS Éditions, 2004, p. 7-20.

Tocqueville, Alexis de. *De la democracia a América*. Barcelona: Riurau Editors, 2016 [1835-1840].

Trojanowicz, Robert C. y Bucqueroux, Bonnie. *Community policing: How to get started*. Londres: Routledge, 1998.

Trojanowicz, Robert C.; Kappeler, Victor E.; Gaines, Larry K. y Bucqueroux, Bonnie. *Community Policing: A Contemporary Perspective*. Cincinnati, OH: Anderson, 1998.

Twersky-Glasner, Aviva. Police personality: What is it and why are they like that? *Journal of Police and Criminal Psychology*, 2005, vol. 20, n° 1, p. 56-67.

Tyler, Tom R. *Why People Obey the Law*, New Haven, Yale University Press, 1990.

Tyler, Tom R. Why People Obey the Law: Procedural Justice. *Legitimacy and Compliance*, New Haven, CT: Yale University Press, 1990b.

Tyler, Tom R. Public trust and confidence in legal authorities: What do majority and minority group members want from the law and legal institutions? *Behavioral Sciences & the Law*, 2001, vol. 19, n° 2, p. 215-235.

Tyler, Tom R. Procedural justice, legitimacy, and the effective rule of law. *Crime and Justice*, 2003, vol. 30, p. 283-357.

Tyler, Tom R. Policing in black and white: Ethnic group differences in trust and confidence in the police. *Police Quarterly*, 2005, vol. 8, n° 3, p. 322-342.

Tyler, Tom R. Legitimacy and Cooperation: Why Do People Help the Police Fight Crime in Their Communities? *Ohio State Journal of Criminal Law*, 2008, vol. 6, p. 231-275.

Tyler, Tom R. *Why people cooperate: The role of social motivations*. New York: Princeton University Press, 2013.

Tyler, Tom R.; Callahan, Patrick E. y Frost, Jeffrey. Armed, and dangerous (?): Motivating rule adherence among agents of social control. *Law & Society Review*, 2007, vol. 41, nº 2, p. 457-492.

Tyler, Tom R. y Huo, Yuen J. Trust in the Law: Encouraging Public cooperation with the police and courts through. Nueva York: Russell Sage Foundation, 2002.

Tyler, Tom R. y Lind, E. Allan. A relational model of authority in groups. En Zanna, Mark P. *Advances in experimental social psychology*. Academic Press, 1992, vol. 25, p. 115-191.

Ulmer, Jeffrey T. Occupational socialization and cynicism toward prison administration. *The Social Science Journal*, 1992, vol. 29, nº 4, p. 423-443.

Urrea, E. Muñoz, A. y Peña, J. El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud. *Enfermería Universitaria*, 2013, vol. 10, nº 2, p. 50-57.

Uslaner, Eric M. Democracy and social capital. En Warren, Mark (Ed.). *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999, p. 121-150.

Uslaner, Eric M. Producing and consuming trust. *Political Science Quarterly*, 2000, vol. 115, nº 4, p. 569-590.

Uslaner, Eric M. Trust and social bonds: Faith in others and policy outcomes reconsidered. *Political Research Quarterly*, 2004, vol. 57, nº 3, p. 501-507.

Uslaner, Eric M. Segregation, mistrust and minorities. *Ethnicities*, 2010, vol. 10, nº 4, p. 415-434.

Usumier, Jean Claude. The role of trust in the marketing of projects: an intercultural approach. En *Proceedings of the 6th IMP Conference*. 1990, p. 1036-1056.

Vallès Port, M. Dolors. Convertirse en Policía. Incorporación, socialización y profesionalización de la Policía de Catalunya. Oga Jubany, dir. Tesis doctoral. Universitat de Barcelona, 2019.

Vallès, M. Dolors; Vivolas, Bernat y Egea Rodríguez, Andrea. *Com incorporar més dones a la policia: estat de la qüestió i propostes de futur*. [En línea]. 2020, Generalitat de Catalunya. Institut de Seguretat Pública de Catalunya, 2020. [Consulta 10 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://recercat.cat/bitstream/handle/2072/376678/COM%20INCORPORAR%20%2bDONES...accessible.pdf?sequence=1>

Van Craen, Maarten. Understanding police officers' trust and trustworthy behavior: A work relations framework. *European Journal of Criminology*, 2016a, vol. 13, nº 2, p. 274-294.

Van Craen, Maarten. Fair policing from the inside out. En Deflem, Mathieu (Ed.) *The politics of policing: Between force and legitimacy*. Columbia, SC: Emerald Group Publishing, 2016b. p. 3-19.

Van Craen, Maarten y Skogan, Westly G. Achieving Fairness in Policing: The Link Between Internal and External Procedural Justice. *Police Quarterly*, 2017, vol. 20, nº 1, p. 3-23.

Van Dijk, Teun A. *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa, 2000.

Van Maanen, John. Police socialization: A longitudinal examination of job attitudes in an urban police department. *Administrative Science Quarterly*, 1975, vol. 20, nº 2, p. 207-228.

Van Maanen, John *et al.* The asshole. En Manning, Peter K. y Van Maanen, John (Ed.). *Policing: A view from the street*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company, 1978a, p. 221-238.

Van Maanen, John. Watching the Watchers. En Manning, Peter K. y Van Maanen, John (Ed.). *Policing: A view from the street*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company, 1978b, p. 231-238.

Vázquez García, Francisco. El problema de la reflexividad en Pierre Bourdieu, de la epistemología a la ética. *Opinión Jurídica*, 2006, vol. 5, nº 10, p. 87-104. (10).

Vitale, Alex S. *The end of policing*. Londres: Verso Books, 2021.

Waddington, Peter A. J. *Liberty and Order: Public Order Policing in a Capital City*. Londres: UCL Press, 1994.

Waddington, Peter A. J. *Policing citizens: authority and rights*. Londres: University College Press, 1999a.

Waddington, Peter A. J. Police (Canteen) Subculture: An Appreciation. *The British Journal of Criminology*, 1999b, vol. 39, nº 2, p. 286-308.

Wagman, Daniel. Discriminación policial-racial profiling. *Boletín criminológico*, 2006, vol. 12, nº 87, p. 1-4

Wagman, Daniel y Pernas, Begoña. *Perfil racial en España: Investigaciones y recomendaciones*. New York: Open Society Institute, 2006.

Wall, Tyler. The police invention of humanity: Notes on the “thin blue line”. *Crime, Media, Culture*, 2020, vol. 16, n° 3, p. 319-336.

Walsh, James Leo. Career Styles and Police Behaviour. En D. H. Harvey, David H. (Ed.) *Police and Society*. Beverly Hills, CA: Sage, 1997, p. 149-175.

Warren, Patricia Y. The continuing significance of race: An analysis across two levels of policing. *Social Science Quarterly*, 2010, vol. 91, n° 4, p. 1025-1042.

Warren, Patricia Y. Perceptions of police disrespect during vehicle stops: A race-based analysis. *Crime & Delinquency*, 2011, vol. 57, n° 3, p. 356-376.

Weigert, Andrew J. *Sociology of everyday life*. Nueva York: Longman, 1981.

Weitzer, R. y Tuch, S. *Race and Policing in America*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

Weisheit, Ralph A.; Falcone, David N. y Wells, L. Edward. *Crime and policing in rural and small-town America*. Prospect Heights, IL: Waveland Press, 2006.

Westley, William A. *Violence and the Police: A Sociological Study of Law, Custom, and Morality*. Cambridge, MA: MIT Press, 1970.

Westmarland, Louise. Putting their bodies on the line: Police culture and gendered physicality. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 2017, vol. 11, n° 3, p. 301-317.

Wheatcroft, Jacqueline M.; Alison, Laurence A. y McGrory, Daniel. The influence of trust on senior investigating officers' decision making in high-profile critical incidents. *Police Quarterly*, 2012, vol. 15, n° 4, p. 386-413.

Whiteley, Paul F. The origins of social capital. En Deth, Jan van *et al.* (Eds.) *Social Capital and European Democracy*. Londres: Routledge, 1999, p. 25-44.

Whitener, Ellen. M.; Brodt, S. E., Korsgaard, M. A. y Werner, J. M. Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, 1988, vol. 23, n° 3, p. 513-530.

Wieviorka, M. *La France raciste*. París: Seuil, 1992.

Willis, James Q. The romance of police academics. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 2016, vol. 10, n° 3, p. 315-321.

Wilson, James Q. *Varieties of police behavior: The management of law and order in eight communities*. Harvard: Harvard University Press, 1973 [1968].

Wimshurst, Kerry y Ransley, Janet. Police education and the university sector: Contrasting models from the Australian experience. *Journal of Criminal Justice Education*, 2007, vol. 18, n° 1, p. 106-122.

Wood, Richard L., Davis, Mariah. y Rouse, Amelia. Diving into quicksand: Program implementation and police subcultures. En Skogan, Wesley G. *Community policing: Can it work?* Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning, 2004, p. 131-161.

Woodeson, Alison. The first women police: a force for equality or infringement? *Women's History Review*, 1993, vol. 2, n° 2, p. 217-232.

Woolthuis, Rosalinde K.; Hillebrand, Bas y Nooteboom, Bart. Trust, Contract and Relationship Development. *Studies*, 2005, vol. 26, n° 6, p. 813-840.

Worden, Alissa Pollitz. The attitudes of women and men in policing: Testing conventional and contemporary wisdom. *Criminology*, 1993, vol. 31, n° 2, p. 203-241.

Worden, Robert E. A badge and a baccalaureate: Policies, hypotheses, and further evidence. *Justice Quarterly*, 1990, vol. 7, n° 3, p. 565-592.

Worden, Robert E. *The causes of police brutality: Theory and evidence on police use of force*. New York, NY: Routledge, 2015.

Yamagishi, Toshio y Yamagishi, Midori. Trust and commitment in the United States and Japan, *Motivation and Emotion*, vol. 18, n° 2, 1993, p. 129-166.

Yamagishi, Toshio; Cook, Karen S. y Watabe, Motoki. Uncertainty, trust, and commitment formation in the United States and Japan. *American Journal of Sociology*, 1998, vol. 104, n° 1, p. 165-194.

Yang, Kaifeng. Public administrators' trust in citizens: A missing link in citizen involvement efforts. *Public Administration Review*, 2005, vol. 65, n° 3, p. 273-285.

Young, Jock. The Role of the Police as Amplifiers of Deviance, Negotiators of Reality and Translators of Fantasy. En Cohen, S. (Ed.). *Images of Deviance*. Londres: Penguin, 1971, p. 27-61.

Young, Malcolm. *An Inside Job: Policing and Police Culture in Britain*. Oxford: Oxford University Press, 1991.

Young, Malcolm. *In the Sticks: Anthropologist in a Shire Force*. Oxford: Oxford University Press, 1993.

Yudell, Michael *et al.* Taking race out of human genetics. *Science*, 2016, vol. 351, n° 6233, p. 564-565.

Zand, Dale E. Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 1972, p. 229-239.

Zimbardo, Philip. *El efecto Lucifer. El porqué de la maldad*. Barcelona: Paidós, 2008.

Zimring, Franklin E. *The city that became safe: New York's lessons for urban crime and its control*. Oxford: Oxford University Press, 2011.

Zucker, Lynne G. Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840–1920. *Research in Organizational Behavior*, 1986, vol. 8, p. 53-111.



TESIS DOCTORAL

**LA CONFIANZA POLICIAL EN LA CIUDADANÍA.
EL CASO DE LA POLICÍA DE LA GENERALITAT-MOSSOS D'ESQUADRA**

Volumen II
Anexos

Jesús Requena Hidalgo

2022



TESIS DOCTORAL

**LA CONFIANZA POLICIAL EN LA CIUDADANÍA.
EL CASO DE LA POLICÍA DE LA GENERALITAT-MOSSOS D'ESQUADRA**

Volumen II
Anexos

Jesús Requena Hidalgo

2022

PROGRAMA DE DOCTORADO EN DERECHO, ECONOMÍA Y EMPRESA

Dirigida por la Dra. Ester Blay Gil
Tutor: Dr. Daniel Varona Gómez

Memoria presentada para optar al título de doctor por la Universitat de Girona

La confianza policial en la ciudadanía

Lista de abreviaturas

ABM	Àrea de Brigada Mòbil
ABP	Àrea Bàsica Policial
ACAE	Àrea Central d'Anàlisi Estratègica
ACIE	Àrea Central d'Informació Exterior
ACII	Àrea Central d'Informació Interior
ACMA	Àrea Central de Medi Ambient
ACPA	Àrea Central de Policia Administrativa
ACSO	Àrea Central de Suport Operatiu
AGEI	Àrea del Grup Especial d'Intervenció
AIC	Àrea d'Investigació Regional
APEN	Àrea Penitenciària
ART	Àrea Regional de Trànsit
ATEDAX	Àrea del Tedax-NRBQ
CGIC	Comissaria General d'Investigació Criminal
CGINF	Comissaria General d'Informació
CGMO	Comissaria General de Mobilitat
CGRIPM	Comissaria General de Relacions Institucionals, Prevenció i Mediació
CGRO	Comissaria General de Recursos Operatius
CGTSE	Comissaria General Tècnica de Planificació de la Seguretat
CSUCOC	Comissaria Superior de Coordinació Central
CSUCOT	Comissaria Superior de Coordinació Territorial
DGP	Direcció General de la Policia
DAI	Divisió d'Afers Interns
DAS	Divisió d'Avaluació de Serveis
DIC	Divisió d'Investigació Criminal
DPC	Divisió de Policia Científica
DT	Divisió de Trànsit
DTRANS	Divisió de Transport
GAV	Grup d'Atenció a la Víctima
GDU	Grup de Delinqüència Urbana, con indicativo "Fura"
ORC	Oficina de Relacions amb la Comunitat
PGME	Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra
RP	Regió policial
RPMB	Regió Policial Metropolitana Barcelona
RPMN	Regió Policial Metropolitana Nord
RPMS	Regió Policial Metropolitana Sud
RPG	Regió Policial Girona
RPPO	Regió Policial Pirineu Occidental
RPC	Regió Policial Central
RPP	Regió Policial Ponent

RPCT	Regió Policial Camp de Tarragona
RPTE	Regió Policial Terres de l'Ebre
SAJ	Servei d'Assessorament Jurídic
URPAC	Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà
USC	Unitat de Seguretat Ciutadana

La confianza policial en la ciudadanía

Anexos

Índice

A1 Autorización del director general de la Policía.....	1
A2 Regiones Policiales. RPPO y RPMN. Áreas Básicas Policiales, municipios y comarcas, 2019.....	3
A3 Consentimiento informado para la participación en los grupos de discusión.	5
A3.1 Patrulleros.....	5
A3.2 Dependencias.....	7
A4 Transcripción de los grupos de discusión.....	9
A4.1 RPPO. Dependencias.....	1-30
A4.1 RPPO. Trabajo en la calle	1-28
A4.3 RPMN. Dependencias	1-28
A4.3 RPMN. Trabajo en la calle	1-46

VOLUMEN II

Anexos

A1 Autorización del director general de la Policía.

Requena Hidalgo, Jesus

De: IT PG DGP RELACIONS INSTITUCIONALS I ATENCIÓ ACIUTADANA
Enviat: dijous, 12 / juliol / 2018 16:50
Per a: Requena Hidalgo, Jesus
Tema: RV: sol.licitud col.laboració en treball de camp de recerca de doctorat UdG

Jesús Requena Hidalgo

Inspector,

En relació a la col·laboració que sol·liciteu a la PGME en el projecte de recerca sobre la confiança policial en la ciutadania que esteu realitzant, us informem que teniu el vistiplau del Director General de la Policia. Comuniquen a la Prefectura per tal que en tinguin coneixement i puguin facilitar, arribat el moment, la participació dels membres de la PGME en els grups de discussió.

Us demanem així mateix, atès l'interès que té aquest projecte per a la nostra organització, ens faciliteu a la finalització accés al mateix, per tal de poder ser coneixedors dels aspectes i les conclusions més rellevants a les que heu arribat en el vostre treball.

Salutacions i per qualsevol tema relacionat amb aquesta qüestió no dubteu a trucar.

nossos d'esquadra



 Generalitat
de Catalunya

Àrea de Relacions Institucionals i Atenció Ciutadana
Comissaria General de Relacions Institucionals, Prevenció i Mediació

Travessera de les Corts, 319-321 | 08029 Barcelona | Tel. 93 495 97 00, ext. 47037 | Fax. 93 495 97 60
info125@gencat.cat | <http://www.gencat.cat/nossos>

De: Requena Hidalgo, Jesus

Enviat: dimarts, 3 / juliol / 2018 09:23

Per a: IT PG DGP SECRETARIA DIRECTOR GENERAL

Tema: sol·licitud col·laboració en treball de camp de recerca de doctorat UdG

Senyor director,

Sóc inspector de la policia de la Generalitat-mossos d'esquadra i estudiant de doctorat de la Universitat de Girona. M'adreço a vostè per a demanar-li formalment poder fer el treball de camp de la recerca de doctorat al cos dels mossos d'esquadra.

Aquest passat mes de gener, el Departament de Dret Públic de la Universitat de Girona va acceptar el meu projecte de recerca sobre la confiança policial en la ciutadania. Els objectius d'aquesta recerca per la qual sol·licito la col·laboració del Departament que dirigeix són (1) determinar fins a quin punt la policia confia en la ciutadania, (2) determinar quina és la textura d'aquesta confiança des del punt de vista de l'estructura social i (3) determinar els factors que configuren la confiança policial en la ciutadania.

Com us dic, m'agradaria plantejar aquestes qüestions a propòsit de la policia de la Generalitat de Catalunya.

Aquest treball de camp, que s'estendria entre els anys 2019 i 2020, tindria dos fases. En la primera, s'organitzarien entre 4 i 8 grups de discussió formats per un nombre de 7-10 policies, agents i comandaments sense responsabilitats organitzatives (caporals i sergents caps de torn) en diferents regions policials. En la segona fase, es passaria una enquesta a una mostra estadísticament significativa d'aquest col·lectiu, per fer una anàlisi quantitativa de la informació recollida en aquestes enquestes.

Els estudis sobre la confiança dels policies en els seus conciutadans són escassos. Ni en Catalunya ni en Espanya s'ha publicat cap treball sobre aquesta temàtica i en el panorama internacional —on només trobem dos treballs específicament dedicats a la confiança policial— tampoc no n'hi ha cap referit a cap policia de l'estat espanyol. Tanmateix, l'interès per la qüestió de la confiança policial en la ciutadania va més enllà de la necessitat acadèmica de cobrir l'esmentada manca d'estudis. En primer lloc, perquè la qüestió de la confiança policial està en el rerefons d'un bon nombre d'aspectes del treball policial quotidià, alguns del quals es manifesten de manera problemàtica. En segon terme, perquè la confiança policial és clau en l'explicació del comportament policial que mereix la confiança ciutadana. En aquest sentit, el desenvolupament d'aquest projecte proporcionaria evidència empírica que, eventualment, podria ser aprofitada per a dur a terme programes de millora en les policies catalanes i en la política pública de seguretat centrats en la relació entre la policia i la ciutadania.

Esperant que valoreu favorablement aquesta sol·licitud, resto a la seva disposició per a aclarir o ampliar qualsevol detall del projecte.

Ben atentament,

Jesús Requena Hidalgo

A2 Regiones Policiales. RPPO y RPMN. Áreas Básicas Policiales, municipios y comarcas, 2019.

RPPO. Comarcas. Superficie, población y densidad de población, 2019

	Superficie (km2)	Población (hb)	Densidad (hb/km2)
Alt Urgell	1447,46	20.177	13,9
Cerdanya	546,69	18.192	33,3
Pallars Jussà	1343,09	13.080	9,7
Pallars Sobirà	1377,92	6.932	5,0
Val d'Aran	633,60	10.093	15,9
Alta Ribagorça	426,86	3.802	8,9

Fuente: Idescat

RPPO. Áreas Básicas Policiales (ABP), sedes de ABP y comisaría de distrito.

ABP	Municipio sede de la ABP	Comisaría de distrito que depende de la ABP
ABP Alt Urgell	Seu d'Urgell	
ABP Cerdanya	Puigcerdà	
ABP Pallars Jussà-Pallars Sobirà	Tremp	CD Sort
ABP Val d'Aran-Alta Ribagorça	Vielha e Mijaran	CD Pont de Suert

Fuente: mossos.gencat.cat

RPMN. Comarcas y municipios. Superficie, población y densidad de población, 2019

	Superficie (km2)	Población (hb)	Densidad (hb/km2)
Vallès Occidental	583,13	925.237	1586,7
Vallès Oriental	735,0	409.638	557,3
Maresme	397,53	452.690	1135,9
Badalona	21,18	220.440	10.407,9
Santa Coloma de Gramenet	7,0	119.215	17.030,7

Fuente: Idescat. Nota: Los municipios de Badalona y Santa Coloma de Gramenet pertenecen a la comarca del Barcelonès Nord.

RPMN. Áreas Básicas Policiales (ABP), sedes de ABP y comisaría de distrito (CD).

ABP	Municipio sede de la ABP	CD que depende de la ABP
ABP Badalona	Badalona	CD Sant Adrià de Besòs
ABP Santa Coloma de Gramenet		
ABP Premià de Mar		
ABP Mataró		
ABP Arenys de Mar	Arenys de Mar	CD Pineda de Mar
ABP Granollers	Granollers	CD Caldes de Montbui CD Sant Celoni
ABP Mollet del Vallès		
ABP Cerdanyola del Vallès	Cerdanyola del Vallès	CD Ripollet CD Montcada i Reixac CD Barberà del Vallès
ABP Sabadell	Sabadell	CD Santa Perpètua de Mogoda
ABP Rubí	Rubí	CD Sant Cugat del Vallès
ABP Terrassa		

Fuente: mossos.gencat.cat

A3 Consentimiento informado para la participación en los grupos de discusión.

A3.1 Patrulleros

Consentiment Informat

Mitjançant el present document se us demana la vostra participació en una recerca de doctorat sobre la confiança policial en la ciutadania a càrrec de Jesús Requena, sota la direcció de la Dra. Ester Blay Gil, professora de la Universitat de Girona. El projecte està registrat en el departament de Dret Públic d'aquesta Universitat, dins del Programa de Doctorat Interuniversitari Dret, Economia i Empresa (línia de recerca "Els reptes del Dret Públic davant el segle XXI"). El treball de camp de la investigació està autoritzat per la Direcció General de la Policia del Departament d'Interior.

L'objectiu de la recerca és determinar el grau de confiança de la policia en la ciutadania a partir de l'experiència professional dels mossos d'esquadra, veure com s'expressa i identificar els factors que la modulen.

Si accedeix a participar en aquest estudi, se li demanarà que participi en un grup de discussió, format altres policies que treballen, com vostè, en unitats de seguretat ciutadana, al carrer.

La discussió que tindrà lloc al grup del que vostè formarà part durarà entre una hora i mitja i dues (90-120 minuts). Aquesta conversa es gravarà, per tal de transcriure-la després.

La seva participació en aquest estudi és estrictament voluntària. La informació que es reculli serà absolutament confidencial i només serà utilitzada en el marc d'aquest projecte acadèmic. No serà utilitzada per a cap altre propòsit.

Les seves intervencions seran codificades fent servir números i lletres d'identificació. Per tant, seran anònimes, perquè l'interès de la recerca no està en la seva particular opinió sobre la confiança policial en la ciutadania, sinó en la d'una persona que desenvolupa el treball que vostè fa a la policia. Un cop transcrita, la gravació de la discussió serà destruïda.

Si té cap dubte sobre aquest projecte de recerca, faci les preguntes que vulgui en qualsevol moment de la seva participació en ell. Si en qualsevol moment es troba incòmode/a amb qualsevol qüestió que es plantegi al llarg de la discussió, digui-ho al moderador. En qualsevol cas, té dret a no respondre. Igualment, pot retirar-se del projecte en qualsevol moment.

Moltes gràcies per la seva participació.

Jesús Requena

Acceptació a participar en la recerca de doctorat “La confiança policial en la ciutadania”.

Accepto participar voluntàriament en aquesta recerca de doctorat duta a terme per Jesús Requena. He estat informat/da que l'objectiu de la recerca es determinar el grau de confiança de la policia en la ciutadania a partir de l'experiència professional dels mossos d'esquadra, veure com s'expressa i identificar els factors que la modulen.

Se m'ha explicat que participaré en un grup de discussió format per altres persones que, com jo, estan adscrites a unitats de seguretat ciutadana i presten servei al carrer. També que aquesta discussió durarà entre 90 i 120 minuts.

Entenc que la informació que jo proporcioni en el decurs d'aquesta participació és estrictament confidencial i que no serà feta servir amb cap altre propòsit que no sigui el que es planteja aquest estudi acadèmic sense el meu consentiment.

He estat informat que puc fer preguntes sobre el projecte de recerca en qualsevol moment i que puc deixar de participar-hi quan vulgui, sense que això pugui comportar cap perjudici per a la meva persona.

Entenc que, en cas d'acceptar participar-hi, puc contactar amb la persona que fa la recerca, en Jesús Requena, mitjançant el telèfon 675.78.79.74 o mitjançant el correu jrequenahidalgo@gmail.com. A més, rebo una còpia d'aquest document de consentiment informat i entenc que la meva participació em dóna dret a rebre informació sobre els resultats finals de l'estudi, en cas que ho demani expressament.

Nom de la persona que participa	Signatura	Data
---------------------------------	-----------	------

A3.2 Dependencias

Consentiment Informat

Mitjançant el present document se us demana la vostra participació en una recerca de doctorat sobre la confiança policial en la ciutadania a càrrec de Jesús Requena, sota la direcció de la Dra. Ester Blay Gil, professora de la Universitat de Girona. El projecte està registrat en el departament de Dret Públic d'aquesta Universitat, dins del Programa de Doctorat Interuniversitari Dret, Economia i Empresa (línia de recerca "Els reptes del Dret Públic davant el segle XXI"). El treball de camp de la investigació està autoritzat per la Direcció General de la Policia del Departament d'Interior.

L'objectiu de la recerca és determinar el grau de confiança de la policia en la ciutadania a partir de l'experiència professional dels mossos d'esquadra, veure com s'expressa i identificar els factors que la modulen.

Si accedeix a participar en aquest estudi, se li demanarà que participi en un grup de discussió, format altres policies que treballen, com vostè, en unitats de seguretat ciutadana.

La discussió que tindrà lloc al grup del que vostè formarà part durarà entre una hora i mitja i dues (90-120 minuts). Aquesta conversa es gravarà, per tal de transcriure-la després.

La seva participació en aquest estudi és estrictament voluntària. La informació que es reculli serà absolutament confidencial i només serà utilitzada en el marc d'aquest projecte acadèmic. No serà utilitzada per a cap altre propòsit.

Les seves intervencions seran codificades fent servir números i lletres d'identificació. Per tant, seran anònimes, perquè l'interès de la recerca no està en la seva particular opinió sobre la confiança policial en la ciutadania, sinó en la d'una persona que desenvolupa el treball que vostè fa a la policia. Un cop transcrita, la gravació de la discussió serà destruïda.

Si té cap dubte sobre aquest projecte de recerca, faci les preguntes que vulgui en qualsevol moment de la seva participació en ell. Si en qualsevol moment es troba incòmode/a amb qualsevol qüestió que es plantegi al llarg de la discussió, digui-ho al moderador. En qualsevol cas, té dret a no respondre. Igualment, pot retirar-se del projecte en qualsevol moment.

Moltes gràcies per la seva participació.

Jesús Requena

Acceptació a participar en la recerca de doctorat “La confiança policial en la ciutadania”.

Accepto participar voluntàriament en aquesta recerca de doctorat, duta a terme per Jesús Requena. He estat informat/da que l'objectiu de la recerca es determinar el grau de confiança de la policia en la ciutadania a partir de l'experiència professional dels mossos d'esquadra, veure com s'expressa i identificar els factors que la modulen.

Se m'ha explicat que participaré en un grup de discussió format per altres persones que, com jo, estan adscrites a unitats de seguretat ciutadana i, habitualment, presten servei en dependències policials. També que aquesta discussió durarà entre 90 i 120 minuts.

Entenc que la informació que jo proporcioni en el decurs d'aquesta participació és estrictament confidencial i que no serà feta servir amb cap altre propòsit que no sigui el que es planteja aquest estudi acadèmic sense el meu consentiment.

He estat informat que puc fer preguntes sobre el projecte de recerca en qualsevol moment i que puc deixar de participar-hi quan vulgui, sense que això pugui comportar cap perjudici per a la meva persona.

Entenc que, en cas d'acceptar participar-hi, puc contactar amb la persona que fa la recerca, en Jesús Requena, mitjançant el telèfon 675.78.79.74 o mitjançant el correu irequenahidalgo@gmail.com. A més, rebo una còpia d'aquest document de consentiment informat i entenc que la meva participació em dóna dret a rebre informació sobre els resultats finals de l'estudi, en cas que ho demani expressament.

Nom de la persona que participa	Signatura	Data
---------------------------------	-----------	------

A4 Transcripción de los grupos de discusión

A4.1 RPPO Dependencias

A4.1 RPPO Trabajo en la calle

A4.3 RPMN Dependencias

A4.3 RPMN Trabajo en la calle

Transcripció GD RPPO dependències

- a) **sergent, home, Trànsit, 20 anys d'antiguitat.**
- b) **agent, home, 20 anys, altres cossos, PL, GC.**
- c) **agent, dona, URPAC, 15 anys.**
- d) **caporal, dona, GAV, 15 anys.**

Consell comarcal de l'Alt Urgell
La Seu d'Urgell
Data: 20-2-2019, 11:00 hores

Conductor: Habitualmente, la gente tiene la idea de que la policía es desconfiada por naturaleza, ¿qué pensáis de esto?

d) ¿que la gente cree que los policías somos desconfiados por naturaleza? (N: Si)

a) No, no.

c) No todo el mundo piensa igual.

b) No todo el mundo... Quizás la mayoría de la gente... el primer contacto con nosotros sí que potser és una mica... algo de dir, ostras, els costa, no? És una mica... ostras a veure que pasará i després quan ja tenen el contacte amb nosaltres els canvia la forma... sobre tot si els ajudes en algo, per exemple, una anécdota, aquestes nevades que van caure aquí, no fa massa, hi havia gent que no sabia posar les cadenas, a qui ajudaves, i recordó una senyora, una senyora que podia ser gairebé la meva mare, i em va dir, ostres, no tinc res per donar-li, i em va donar dos petos... vull dir hi ha de tot, la gent és mot agraida, però potser el primer contacte és una mica violent, però després la gente de seguida, vull dir, es fa amb tu.03:19

d) també depen de la relació anterior que la gent hagi tingut amb tu... si estem parlant, per exemple, amb una persona que (...) nostres garjoles, lògicament aquesta persona ja no té tant de feedback, no?, amb tu, que una persona que més o menys pugui, entre comilles, respectar la policia.

a) com ha dit el (...) , el servei que desenvolupem nosaltres, la gent que tractem doncs es perquè té un problema i sempre rep una ajuda... els servei que donem aquí els quan la gent ve amb problemes i, per exemple, nosaltres, que estem a dintre comissaria la majoria del temps, ens ve gent amb problemes a la recepció i quan ve

allà 04:00 és per una resolució i a les hores ve i sempre intentem, manta vegades dels casos, donar-li una ajuda i li solucionem, o l'encaminem perquè trobi aquesta ajuda, llavors és clarament, no és el mateix aquesta gent que ens ve, que per exemple, nosaltres, Trànsit, per un control o una denúncia, el efecte de la denúncia sempre serà la persona es pensa que és repressió, el palo, no?, i realment, si posem una denuncia de cinturó és perquè se'l posi i, si hi ha un accident, no repercuteixi en que hi ha unes lesions, o sigui ells veuen que els toquem la butxaca i ostres, policia malo perquè m'ha tocat la butxaca, saps?, però clar això té un efecte doncs que ... a l'efecte de comissaria, quan ens venen, reben una ajuda. Nosaltres tenim casos, cada dia, eh, de gent que ha venut el cotxe i no ha fet cap contracte de compra venda i ells es pensen oh, ho faràs tu el faig jo, i passen els dies, passen els mesos, passen els anys i aquell vehicle té una denuncia i ostres, què no hem canviat el cotxe de nom?, no, venen a comissaria, qui ho soluciona?, policia, venen allà, els diem que hi ha un tràmit que s'ha fet malament i pues els encamines a que puguin 05:14 ajudar i solucionar-ho, clar la percepció que té aquella persona, sempre o casi sempre, és bona, en aquestes... hem de diferenciar l'actuació a peu de carrer o l'actuació a peu de comissaria quan venen, la confiança que podem diferent, tot i que l'objectiu és el mateix, eh? preservar la ajuda a tota la ciutadania però, com he dit abans, eh, no és el mateix l'ajuda de comissaria que una denúncia de Trànsit a peu de carretera, sempre serà el dolent, a peu de carretera, sempre 05:45

d) de sempre, els dolents del Cos, la gent sempre... al menys el *feedback* que a mi m'arriba és que sempre esteu ficant multes, es que sempre esteu fotent pals ficant el radar amagats perquè quan passem... llavors, a vegades, fem la reflexió, amb gent, dic... una persona, perquè fa tantes alcoholèmies?, ara ficat al lloc de persones que han perdut la seva família a la carretera per culpa d'un borbato, hòstia, és que ens estàs ficant aquí un exemple... dic és que és un exemple, dic la nostra feina serveix per algo llavors fas com una mena de canvi de xip de que, realment, Trànsit... és el que dius tu, la diferència està en que, quan un està dintre, quan fas una conducta, o quan la foteu a fora. Trànsit són els *malos* del Cos perquè són els que multen i hi ha moltes més unitats al Cos i no tots posem multes, ajudem amb incendis, en accidents, ah, clar, clar, però de vegades la ciutadania sol veure només el tema... no?, el tema punible, no se'n donen conte que fem moltes altres tasques.

Conductor: ¿Esteu tots d'acord en què és diferent el carrer que a les oficines? 06:53

a) b) sí, sí

d) Jo no... al ser una unitat regional, l'(...) també té les dos coses.

c) Bé, jo veig la diferència entre quan a mi em toca patrullar o quan em toca atendre (no entiendo), a mi quan em venen a veure, em venen a preguntar per mi... m'han dit que vingui i demano per l'(...), vull dir ja venen a buscar-te.

b) perquè saben que els ajudaràs.

c) no hi ha desconfiança, al contrari, mira la teva solució passa per l'(...), no perquè ella tingui la solució sinó perquè coneix els serveis a que ha de derivar aquella persona, o, i clar, trucar a la porta correcta, no sempre és fàcil de provar-ho, no? Quan venen derivats d'una altra servei i algú diu, no, parla amb l'(...) a veure què tal, no hi ha desconfiança, al contrari, els assessores i escolten, el problema ve en general, no?, truques a un telèfon per una citació a recollir a comissaria i bon dia, miri, truco de mossos... i ja és, què ha passat? Sempre protestem... Penso que les persones, en general, som així. Sempre tendim a pensar el pitjor, uy, ha passat algo, o m'han dit una cosa dolenta, miri, truquen de l'hospital, què ha passat, també, no? Li canviem l'hora del metge... però sempre tenim la tendència a desconfiar d'allò que desconeixem. És més fàcil pensar que allò és dolent que pensar que no és dolent, no? Jo sí que penso que quan entres en un principi, al carrer, persones que no et coneixen, clar, això és un doble, no?, si estàs en una patrulla i estàs en un incident i el que hi ha a l'incident et coneix, la meva entrada no és la mateixa, no la meva, o sigui, la persona, no em rep igual, em diu, hòstia, (...), que tal, que qual, si no el coneixes, no sé fins a quin punt tu faràs o deixaràs de fer, no?, llavors, si que el punt potser... si algú l'ha parlat bé o si ha tingut un contacte previ positiu o... marca molt si hi ha desconfiança o no, però si hi ha desconfiança és perquè el gènere humà, en el fons, ho és, no? Davant del desconegut, si has d'anar a Hisenda, pues no sé com et tractaran però per telèfon no són gaire simpàtics (...) home, pot haver una sorpresa, no?

d) Qué majo...

c) Vull dir, penso que és una mica, ja no con la policia sinó con serveis potser més... que es veuen com més distants, o aparentment ho són, o acaben sent-ho a la realitat, hi ha serveis molt especialitzats, que

treballen precisament perquè no hi hagi aquesta desconfiança, o per ser propers.

a) Així, parlant, em ve una cosa generalitzada. Nosaltres coneixem més Trànsit... és quan vas a cobrar una denúncia, sobre tot a estrangers, 09:11 nosaltres tenim estandaritzat un sobre que poses el diners a dintre i tenim l'altra forma que es un TPV. I hi ha estrangers que venen, i clar i dius no, oh, és que han de pagar en efectiu cent euros i tu agarres el sobre i tu ho fas davant d'ell i hi signes i tot, però, clar, l'agafa amb aquell recel a la cara, i tu ho veus a la cara, i tu dius, ostres, aquest policia, es quedarà amb aquests cent euros, o amb el que toqui, i en canvi si ho fas amb un TPV directament, que es signa com si anessis al Caprabo, bueno, és una tonteria entre cometes però la gent, ostres, és el que deia l'(...) també, la condició humana... i ens han ensenyat així, no?, a vegades si la policia et venia a tocar a la porta és perquè havies fet algo malament, bueno...

c) ...o poder que has de... males notícies.

a) el que dic, tu fas un pagament pel TPV i, ostres, es veu com més legal, de l'altra manera és igual de legal, dins d'un sobre estandaritzat, que després vas a la Caixa o on toqui, i l'ingresses i ja està, doncs per fet de fer-lo d'una manera o d'una altra ja generes aquesta desconfiança, si vol dir-li així, i això passa sobre tot amb persones estrangeres.

c) aquesta reflexió volia fer jo, aquestes persones de països on la policia és molt corrupta, estem parlant de Sud-Amèrica, es que allà és... aquí hi pot haver algun corrupte, però és que allà la majoria de... són corruptes i no sé si hi ha alguna persona realment legal, clar ja venen d'uns països on la seva policia és tan corrupta que ja creuen que aquí tenim el mateix sistema i directament, el que fan, primer, és desconfiar; el que dius tu, aquests, normalment, són persones estrangeres, això m'ha cridat l'atenció, i és segur que és per això, la poca confiança que tenen en la policia.

b) jo crec que és basic, de vegades, posar-te en la pell del ciutadà, llavors, a veure, moltes vegades... per la carretera, lo de posar cadenes, no tenim obligació de posar cadenes, pero clar, trobes la persona, trobes gent gran, trobes una senyora que veus que no d'allò i l'ajudes (Clar, de fons), però clar jo sempre els dic, en el meu càrrec de sergent, a la resta d'agents, escolta, posa't en el seu lloc, a tu t'agradaria que una patrulla s'acostés i t'ajudés, vull dir, vull dir... jo sempre m'ha anat molt bé en els anys que porto, posa't en el lloc de

la persona aquella, del ciutadà, del conductor, i bueno, sempre tindràs una mica guanyat, no?, és la teva feina, potser no ens paguen per posar cadenes però és una ajuda que l'agent agraeix molt. [11:39](#)

Conductor: potser m'he explicat malament (se sent, ah), no, no, està tot bé, he sigut jo, i sou molt macos i tal. Jo em referia no tant a la confiança de la ciutadania cap a vosaltres com de vosaltres cap a la gent. M'he explicat malament, de totes maneres és tot molt interessat, però m'interessaria més la vostra confiança en la gent.

c) Però en quin aspecte, si som desconfiats nosaltres? **(C: Sí, o sigui, la cosa que jo volia és: hi ha la sensació que la policia o el policia, una mica per de per si, ha de ser una mica desconfiat...)**

a) bueno, hem de ser sempre desconfiats... Jo, si vaig a una actuació, és igual, eh?, no sé ni el grau cultural, ni la persona si té una navalla amagada, o sigui, d'entrada, per la nostra seguretat, qualsevol persona que anem a un requeriment de... posem de nivell mig o alt, depèn del serveis que anem, hem de ser desconfiats, perquè et va la teva pell, perquè ens entenguem, està la teva seguretat, la teva feina i la teva tot, perquè si ho fas malament i allò repercuteix en unes conseqüències, eh...cuidado, és que canvia molt el tema, ostres, si el coneixes i dius... ja potser baixes una miqueta la guàrdia, però una persona que trobes al mig de la carretera, tinc la roda punxada, doncs sí, clar, tu potser l'ajudes però l'altre company està una mica vigilant perquè igual, no sé, igual et volen fotre la pistola, no sé, mil coses...

d) Jo et diria que, no sé, ens tornem desconfiats, tu quan entres a la policia no ets desconfiat, o desconfiada, i et despenges de la parra i aterres a una professió on tu veus coses que tu ni et plantejaves que algú pogués venir amb un ganivet a clavar-me o que jo pogués estar en risc depèn del que fes, que jo vigilés la meva esquena, llavors aquesta sèrie d'inputs t'entren des del curs de formació bàsica de Mollet on has de controlar l'entorn, on t'ensenyen tècniques de defensa personal, on ja comences a entrar en allò de un cotxe sospitós, que igual no ho és però ... allò de por si acaso, llavors t'hi tornes perquè la teva feina et fa que el dia que mires un cotxe que et fa mala cosa és que dius, l'he encertat, és que l'he seguit i era això... per què? perquè hi ha aquella cosa que al final no t'has d'explicar perquè que hi ha una agudeses no sé visual, d'oïda, de lo que sigui, que certs moviments et pinten malament. Llavors, desconfies?, doncs sí, jo vaig a Mercadona a comprar i miro la caixa certs moviments, sí, ho miro, perquè conec la gent que hi ha [14:34](#), perquè sé que hi ha

furts, perquè que hi ha gent que demana i mentre demana roba carteres, i per tant, clar, m'he tornat desconfiada, m'he tornat desconfiada si penso que arreu hi ha persones que vigilen escoles, i com hi porto els meus fills, vigilo, vull dir perquè la teva feina és preveure el perill i com l'has de preveure, t'hi has de fixar, no?.

b) Però això ens passa, per exemple jo, eh, deu ser defecte professional, cadascú té el seu servei, com a Trànsit, doncs jo vaig conduint amb la meva família i em vaig fixant en les matricules... és a dir em quedo amb totes les matrícules (risas...), no, no, és veritat, i quan jo vinc de casa a la feina, estic més pendent de lo que fan els altres, perquè sé el que passa amb despistes que em poden... és una cosa que ja ho tenim assumit de dir, ostres, cuidado amb aquell, que va despistat i va amb el mòbil i... però ja, a la feina, per descomptat, però a coses particulars estem pendent de... bueno, perquè sabem el que hi ha, sabem els accidents, la nostra tasca, o sigui... però desconfiat... com està la ciutadania, està tot, hem de ser desconfiats per la nostra seguretat, per la nostra seguretat, la del company, (de fons, i la de la família), i la de la resta dels ciutadans. Que després el nivell baixa, ei, cap problema, tots amics, no passarà res, però, d'entrada hem de tenir... el que diu l'(...), un punt de reflexió de dir, ostres, ens va molta cosa.

d) no és dolenta aquesta desconfiança, és boníssima.

a) jo, al bloc on visc, si hi ha 27 persones, o 27 cotxes, pues el que jo veig que no d'allò, el passo, l'agafo la d'allò i el miro, clar, perquè mai saps... a veure, si és una persona normal, val, però igual se't cola... pots tenir sorpreses, clar, una cosa dintre de la teva privacitat.

d) abans, nosaltres no érem així, fins que vam tenir que avançar als possibles perills, llavors, clar t'acabes tornant, clar, t'acabes fent així [16:38](#)

b) Si fos un país... no sé m'ho invento, ara em tiro de... un país nòrdic, que no passa mai res, que està la policia allà... que hi ha algú que va sense armilla i sense arma, que no porten res, però estem en un país que tenim diversitat de cultures, diversitat de problemes i això et fa pues actuar d'aquesta manera.

a) estem amenaçats pel tema gihadista...

b) amenaçats, atemptats, bueno, pues has d'estar a l'aguait... si estiguéssim vivint en un país...dic nòrdic per no dir un altre país, eh,

pues segurament aniríem molt més relaxats i pensaries mai passa res, fins que passa, eh, però aniríem més relaxats i segurament confiariem més en entrar més directes i sense seguretat i això, però el fet de viure en l'època, en la situació i etc, etc, i on visquem pues genera que hem d'amar amb cuidado. És així...

Conductor: en general, heu dit que un esdevé desconfiat, es torna desconfiat...

c) jo ja ho era una mica abans, però m'he tornat més des que sóc policia, jo sempre he sigut... he estat controlant, a veure, l'entorn... no sé, el cotxe.... de dir, ostres, el maleter, si hem de parar i obrir-lo, obrir-lo abans i quan parem no s'obre el maleter. Estàs carregada de punyetes, em diu la gent del meu entorn, no, perquè moltes vegades ha passat que obres el maleter i està ple de coses, tanques el cotxe i marxés i quan arribes... hi havia una persona controlant i ja t'han desvalijat el cotxe... i em diuen que estic carregada de... la gent del meu voltant em diu ets una mica paranoica, la gent del meu entorn, i amics de confiança... i els dic potser soc paranoica però així m'evitaré molts disgustos, i si no us ha passat res deixant coses al maleter, potser és perquè heu tingut molta sort, però realment jo sóc de perfil desconfiat, però efectivament me n'he tornat més, de treballar en aquest món.

a) passa que estem passant d'una experiència de 20 anys, eh, cadascú, si això ho haguéssim fet 6 mesos després de sortir de l'Acadèmia, pues jo recordo que vaig anar a costa quan vaig sortir, vaig estar 8 mesos allà, surts d'allà que dius... la gent t'ensenya a ser desconfiada també perquè ja ho veus... no sé, poso un exemple, el DNI, no, és que no el tinc o l'he perdut, ja veus que... a base d'hòsties t'ensenyen, no?, clar, la primera vegada te la foten per aquí o per allà i dius, hòstia, i quan ha marxat dius, hòstia, m'ha enganyat, (de fons: te'l creus, te'l creus,... risas), m'ha enganyat, tenia el DNI a la butxaca, el tio no me l'ha volgut donar i... ha passat de mi i ha passat per sobre, això ens ha passat, però a qualsevol professió, eh?, i de policia i del que sigui, el primer any vas allà, clar, ara, tu mires a la persona i en un 90% de casos ja veus si t'enganya o no t'enganya, i dius no, és que al final no te'l vull donar el DNI, pues bueno, hauràs d'actuar d'una altra manera, però allà t'ensenyen a ser més o menys desconfiat, a base de tortes doncs tu et vas adaptant per resoldre aquell problema eh, no per... per resoldre el problema que tens...

Conductor: entenc que és molt útil, sobre això heu dit... a base de rebre hòsties i l'Acadèmia... heu dit que també us ensenyen

coses que... al principi, aquests primeres mesos que... te venen por totes les parts, vais solos o vais con alguien que lleve más tiempo en el cuerpo o vais solos...

d) no, vas amb algú que ja... que t'ensenya, vas amb una persona que ja té experiència, que en principi t'avalua **20:11** i està pendent de com actues. Si en una actuació tens habilitats, si potser ets massa polvorilla o si ets massa parat o si sempre delegues en el company... En principi segueix sent una època de formació i està pensat per aprendre dels errors perquè quan surts de l'Acadèmia no saps de res, saps molt teòricament, però pràctica és zero, no, el que ve de la policia local ja té una pràctica, tu surts... qui no era perruquera, era camioner, i qui no era fontaner, vull dir... no érem policia ningú, abans d'entrar a Mollet, no, llavors tu, que no en saps tampoc, llavors el company és una mica el teu referent i vas aprenent sobre aquesta pràctica. Hi ha uns mínims que tu ja tens i a través d'aquestes pràctiques doncs... dos nous, dos de pràctiques no poden anar, (de fons, b, bueno, jo ho he fet...) com és un període de formació, el teu company t'avalua, després d'haver patrullat 8, 10, 12 hores, doncs se li diu al responsable, al sergent o al caporal, mira, tot bé, o no, m'ha sorprès molt, o molt malament, o el que sigui i així et passes doncs 12 mesos.

b)**21:17** jo no tinc aquesta experiència, als dos mesos anàvem dos nous... per efectius, eh, per manca d'efectius, o problemes x, llavors t'has d'espavilar més.

a) a cossos que porten més anys, jo sí que vaig sortir amb un veterà, que portava més anys que jo, i el tema aquest de la desconfiança, potser si ho encabim a mossos, però per exemple, a la Guàrdia Civil, la gent que va al País Basc, clar, desconfiança... per el tema d'atemptats i tot el que ha passat, no, llavors, havia estat amb companys que havien passat allò, el síndrome del Norte, que desconfiaven... la pistola i... vull dir jo mai he portat la pistola de paisà...

b) (de fons, la situació ja et generava això)... la situació te la generava, llavors desconfiaves hasta de... vamos, hasta del gato. Y bueno, ara perquè està molt tranquil, però és un puesto que en l'època dolenta, per estar el mínim i marxar perquè si no, psicològicament, acabaves boig (trinxat), sí, trinxat.

Conductror: 22:15 el que tu has dit que la família teva et deia que estaves una mica paranoica... a la resta us diuen algo així, la família...

a) No, jo no,

C: O només és la teva família.

c) 22:26 saben que... saben que soc... però clar, de vegades els dic això no ho feu que no sé què... Ja està la mare! Tu porta el bolso al davant i per la vora de la acera, foteu-me cas... però, de vegades, alguna amiga em diu, tia, que estàs paranoica, i dic, jo ho faré, si no ho voleu fer és el vostre problema, llavors ho fan, no, acaben fent el que jo he dit, diuen, joder, tinc 40 anys i no m'ha passat mai res... perquè heu tingut sort! Però al final, posa impediments perquè no et passi, no considero que sigui tan complicat posar una mica d'impediment, per fer-los una mica més difícil la vida a la gent que viu d'aquesta manera. I tu te treus algun problema del damunt, et treus algun disgust.

a) 23:05 jo algun consell, sí, però, per exemple, per norma general, algun consell a la meva dona, a la meva filla, però, per exemple, parlar de feina amb la meva dona, no, tampoc ella em demana res, no. (De fons, b, millor que no)

Conductor: Algun cas concret que si vols podem explicar? Per confiança o desconfiança... és broma (risas), a mi, els casos concrets m'agraden molt així és que...

a) no, no, no es desconfiança, és una mica en tema d'accidents de... de trànsit, el d'aquella... bueno, algun accident que hem anat una mica delicat, amb dos nenes mortes, clar, arribar jo l'endemà i dir-li a la meva dona, escolta, si em veus plorar, deixa'm, perquè jo he d'explotar d'alguna manera, no? Això sí, però fora d'això, res, jo no l'explico hem detingut... no, no, però són casos molt concrets que, bueno, que necessito el meu temps... suposo que a tots ens passa, no?, el teu temps per treure-ho de dins i ja està.

b) coses que et marquen ja per sempre, coses que passen que ja ho tens... i a vegades surten...

a) i dormir malament aquella nit, perquè penses, i després, gràcies a Deu, se't va passant, no?

b)24:15 tenim la sort que, amb els anys, llavors ja ho deixes a la feina, abans, jo per exemple, els primers anys, passaven coses i t'ho emportaves a casa. Ara no, ara ja, dius ei, he fet la meva feina el millor

possible... desconnectes, perquè si t'ho emportes a casa, no, no, intentes desconnectar... si hi ha una situació molt greu, evidentment, te l'emportes, però intentem que a l'hora que acabes, ep, he fet el que he pogut, anem cap a casa, anem amb la família i demà ja serà un altre dia. Si no, hi ha actuacions que et portarien, uf, et portarien a una menjada de...

a) [24:49](#) el que passa és que, de vegades, investigant un accident, sí que allò que diuen... nosaltres ens emportem el mort a casa en el sentit de dir que penses com ha anat, com ha pogut... és a dir, no en el sentit de que sigui més... perquè a mi m'ha passat, ens passa a tots una mica, ostres, aquest accident, perquè no t'acaba de quadrar, perquè sí que ens ha passat, però bueno, ja és també la implicació de cadascú...una mica... i que t'agradi el que estàs fent, és el més important.

Conductor: ¿consideráis que la gente, en general, os entiende, que entiende vuestro trabajo, comprende lo que estáis haciendo y todo esto?[25:27](#)

a) si ho expliques bé, sí

c) la gent, quina, la propera nostra o la del carrer? (La del carrer)

a) Jo he tingut casos en què he tingut que explicar... hòstia, el (...) és mosso, el conec però no és una cosa d'allò... han tingut algun problema i... hòstia Ignasi, m'ha passat això i els mossos... hòstia, què t'ha passat, això t'ha passat per això, per això... si l'ha de donar la volta, que sàpigues com ha anat l'actuació i, normalment, la gent ho ha entès. Depèn de com entris tu, i intentis respondre, no ho entendrà mai. Evidentment, si tu entres d'una manera... ei, a mi no m'expliquis... no m'entendran mai, ara si tu aquella persona que ha tingut un problema, te l'explica perquè sap que tu ets mosso i diu, ostres, mira, aquest m'ha fet allò, i bueno, a veure, perquè t'ha fet allò, això, això, això, ostres, pues mira, si haguessis fet això no t'hagués passat això, ho entens o no? El desmuntes una mica i llavors t'entenen una mica del perquè els ha passat, perquè, clar, de vegades la gent s'ofusca i queda allà trabada i no surt d'allà. En el meu cas, en coses que m'han preguntat, ho han entès, ho han entès, la majoria, eh, hi ha hagut un cas molt puntual pues que, ostres, escolta, no us crec...

c) sempre hi ha gent que... sí, que desconfia molt i.... tu, és que és el teu company.

a) sí, la majoria, i si hem pogut ajudar-lo, l'hem ajudat. Fora de feina, eh, jo de vegades m'he trobat gent aquí al passeig, ostres que m'ha passat això, ...ei, pues ja t'ho miraré, no pateixis, clar però els que estem aquí som gent així. Trobaràs algú pues que... pues demà a les 9 passa per comissaria que algú t'ho arreglarà, vale, som així...

b) i en un poble més encara, perquè allà està el mosso...

a) però la gent ho entén [27:13](#) ara que, home, si un ha matat a algú...

d) però és la tasca policial o la que desenvolupem nosaltres, quina era la pregunta

Conductor: quina era la diferencia?

d) bueno la gent veu l'uniforme i entén que la policia fa allò que coneix de prop, o si has tingut contacte amb la policia... si has tingut contacte o el que veus a la tele, a la tele surt Trànsit fent controls, surt l'ARRO i la BRIMO repartint en manifestacions i poqueta cosa més. Igual veus algun dia algú d'Investigació en un assassinat i veus algú per allà... ui, com el del CSI, ¿no? Però no saben ni com es diu la unitat, és diu Científica, ah, val, sí, es científica, o tens un amic mosso o policia, eh, que saps treballa no sé on i no és de cap de les especialitats que he dit, i dius, ah, però a més a més també fan no sé què o a la tele, ... llavors hi ha molta gent que no sap que jo, per exemple, atenc víctimes de violència i la feina que faig. Jo em faig un fart d'explicar-li a la gent, la gent no sap que hi ha grups d'ORC que van a entitats i s'atenen a les persones grans o a entitats col·laboradores de no sé què, per si venen revisions falses de gas, que estiguin alerta, o si hi ha, no sé, analistes forenses o ... no sé, els de les empreses ens coneix tothom, però no sé, els que estan a Sabadell investiguen màfies i xarxes de tràfic d'essers humans... hi grans especialistes al cos de mossos que jo no sé... jo no sé no, la gent no sap tot el que hi ha, la gent es sorprèn un dia que, parlant, ho expliques, la gent sap lo que veu, el patrulla que està fent un control, el de trànsit que fa una alcoholèmia, els d'ordre públic i poc més...

a)[29:04](#) Hauria de ser la Casa qui publicités allò i...

d) jo sí que crec que la ciutadania ens considera una policia pròxima, eh, vull dir, ho entenc, perquè a més jo estic molt amb vosaltres, amb vosaltres, i amb la gent al carrer, però crec que hi ha gent que no sap tot lo que arriba a haver-hi, un dia que parles i ho expliques, hòstia pues no sabia que fèieu això, ah, que ha vingut... ah, molt bé, no, i tu

què fas, però tu no patrullaves? bueno, jo patrullo però ara... és això, els ho explico i, anda, mira, pues no ho sabia jo això.

a) 29:41 Nosaltres, fent classes d'educació viària als instituts i... millor que l'apropament a la ciutadania que explicar la realitat als instituts i col·legis... bueno, hi la publicitat, que és bona, tenim la vessant bona l'accident, nosaltres tenim un ossos de peluix que donem als nens quan hi ha un accident, doncs allò, només amb aquell gest, canvia, canvia la situació, dels pares, de tothom, un nen que ha tingut un accident i està allà, li dones un osito de peluix, que (només que es pugui abraçar...) només amb aquest input ja és un... a nosaltres ens ajuda, a poder entrar, a poder ajudar... bueno, es que ja...

Conductor: llavors, ja he entès la diferència entre la feina policial i la vostra feina, la vostra feina en el dia, quan us heu tornat una mica desconfiats i de primeres vas a algú i s'adona que no estàs confiant... (clar) (risas)

a) ho sabem al moment, però és que tu ja entres, la distància, el to que entres... si la situació és relaxada, doncs tu entres en un to normal, i aquesta persona ho entén, si tu veus que la situació ja és una mica mitjana, tu entres amb un to, ells ja ho veuen, que tu no estàs per tonteries entre cometes, que allà hi ha un problema o pot haver un problema, hi ha varis inputs, **(C: quins inputs?)** El to, la distància de seguretat, que en lloc d'entrar els dos de cara, els dos agents, un ja se'n vagi per una banda i l'altre per una altra...

d) la seguretat... la cara que poses

b) o que portis ja les mans...

d) o que estiguis ja preparat amb les mans a la funda

a) o que et posis els guants... això marca que tu desconfies, està clar

Conductor: ...i suposo que quan feu això és perquè vosaltres desconfieu de la situació

a) perquè la situació...

c) parla de les coses que fem actualment, ... jo, per exemple, **(C: si heu treballat abans al carrer, també em val)** jo he treballat molt poquet al carrer, ara fa molts anys queestic a oficina, però...

a) clar si parlem de la tasca d'ara, és molt diferent al que se'ns està demanant.

b) per exemple, jo ara ho trasllado als atemptats del 17 d'agost, a Barcelona, que vam sortir a fer controls 12 hores, 12 hores, clar... venia un vehicle, dependent quin tipus de vehicle, depenent quin tipus de persona i, segons com..., no l'apuntaves, però l'arma és que la tenies així, perquè clar...

a) però la situació ho requeria.

c) son segons, t'has d'adaptar al moment en el que estàs, no és mateix que acaba d'haver un atemptat a la Rambla, es parla de Ripoll, es parla d'Alcanar, es parla de no sé què, estaves... jo estava treballant quan va passar lo de Cambrils, i dius, a veure, un moment, que fa quatre hores de la Rambla, el nivell d'alerta, de desconfiança, ja no dic desconfiança, la desconfiança és total, passa un gat pel carrer i sents un soroll de... què ha sido, vale, el gato, vull dir que la desconfiança és màxima perquè el nivell d'alerta està aquí dalt, no? Ara ha baixat una miqueta, una mica, molt poc més, perquè estem en el punt que estem, no?, però sí, clar, quan tens algú davant i tu desconfies, la persona més aviat crec que ho ha de notar.

d) i tant

a) 33:06 en aquests controls, jo recordo, la gent quan s'apropava al control encenia els llums de dintre del cotxe...

c) tu vols dir en aquell moment...

a) el controls que fèiem allà, a la boca del túnel, eren antiterroristes, aquells controls, la gent s'apropava i... ja va haver una publicació a la tele que deia que hi havia molts controls, que la gent, per facilitar la feina de la policia, a la nit, obrís els llums dels cotxes abans que nosaltres els aturessin, i tu notaves, clar, la gent que no tenia... gent normal, com la majoria, llavors t'arribava i ja, 20 metres ells encenien tots els llums i tu ja hi veies sense haver d'apropar-te i això facilita molt la tasca.

b) jo també ho faig, amb el meu cotxe particular ho faig.

d) i ens donen les gràcies, i lo curiós era que aquells controls, que tot i que eren controls allò, controls, tothom agraiïa que estàvem allà donant seguretat per tothom, vull dir que la desconfiança en aquell moment, lleiga per nosaltres no era cap, eh?

c) era agraïment, ets com molt atípic, no, de dir... Tothom va fer un canvi de xip perquè un control ja no era, quina putada, em pararan, sinó mira un control, i d'aquí a 10 km, mira un altre control, i així... si et passeges per Catalunya... Tothom tenia molt assumit que això formava part de la seguretat i no et generava una feina en contra, no?

a) No, no molestava.

d) però ara torna la gent a no ser conscient, perquè ha passat un temps i tothom se relaxa en el tema...

c) quan no hi ha...

d) si pares vehicles ara... quan paraves vehicles abans, la gent assumia moltíssim que un control és per la seguretat i no és perquè... perquè no tens feina, hi ha un motiu, i és evident, quan hi ha un input que et fa sospitar pares el cotxe... porta un nivell d'alerta...

b) qui pot tenir por d'un control? el dolent, una persona normal, escolta, clar, escolti, que no... és el dolent el que ha de tenir por del control. És com la Brigada Mòbil, escolti, jo no tinc por, jo?, si jo he fet res, jo...

a) després et marca, depèn de com t'avisen, et marca el nivell d'alerta, estàs patrullant i la sala (de comandament) nostra, que és on estan les emissores, eh, perquè ens entenguem, t'avisarà, batalla multitudinària... no sé, eh, clar, tu vas allà, és desconfiança total, el que he dit abans, però és per seguretat, no és desconfiança, no és el mateix que tu passes i dius aquells tres, sospito de algo... és molt diferent, depèn de com entra el requeriment, diguéssim, [35:43](#) ... depèn de com entra el requeriment, tu ja vas predisposat amb aquell servei en un nivell més alt o més baix...

Conductor: ¿la resta esteu d'acord amb això?

b) sí, sí, ho hem viscut...

d) i és més, de vegades, algun requeriment hauria de ser una gran cosa, i arribes i dius, home (molt de soroll, no entiendo)

a) ... accident amb vehicle bolcat, tres atrapats... ostres, tres atrapats vol dir que atrapats hi ha algú que no pot sortir, hi han d'anar els

bombers allà, bueno pues arribes i ha hagut una petita bolcada però... depenent de com t'avisen en el requeriment, tu ja vas amb un nivell...

Coductor: I en depèn com t'avisin, hi ha una reacció... vull dir depèn de los mandos que hayan en un momento determinado, depende del tipo de organización que haya o... uno va con más confianza o menos o... pregunto, no sé. Porque yo, a veces, depende del jefe que tengo, no sé, haces la feina de una manera o de una altra...

a)36:52 correcte (risas). No, no, espera, excepto que él no sepa... claro, si el jefe, per exemple, ell ja te coneixement i et diu, escolta, ves que hi ha aquest accident i ell ja sap que no hi ha res, o sea que és lleu, però has d'anar perquè l'has d'anar a cobrir, doncs clar, el ja té una informació que potser te la diu mentre estàs anant al lloc, però si no, a veure, si és una situació... no sé, torno a parlar dels atemptats, hem d'anar tots, nosaltres, per exemple, estem molt especialitzats en una cosa o en una altra. El (...), per exemple, és (...) d'investigació d'accidents, o sigui, no perquè me l'estimi molt, eh, a Catalunya hi ha poca gent que tingui el coneixement que té ell. Si ell està en un accident o va a un accident i jo vaig darrere i jo sé que està el (...), jo aniré tranquil perquè, amb una mirada, ell ja sap el què ha passat allà. En canvi, jo, al revés, jo tinc una altra especialitat, jo te'l gestionaré igual l'accident, però trigaré molt més a fer lo que ell fa, a les hores, si estic jo o estigui ell en un accident, la gent preferirà que estigui el (...) perquè és una eminència en aquest tema... no, no, és així, (risas), com ella ho és en atenció a la víctima. La gent, quan estem de guàrdia, 38:17 jo estic de guàrdia una setmana i ell està una altra, tenim un grup que es diu (...) que es dedica només a l'accident, pues jo, de vegades, quan hi ha un accident i em truquen, jo no..., no penso... pregunto si està el (...) o el (...), perquè sé que anirà tot com ha d'anar, depèn de qui hi hagi... però bueno, és que és així, no hem d'enganyar ningú, depèn de qui hi hagi sé que hi hauran més problemes perquè no tenen els coneixements que haurien de tindre, perquè és d'una altra branca diguéssim,...

b) o son més novells...

a) o són més novells, clar, és que importa tot, des de del comandament o de la persona que hi hagi...

c) i de la implicació...

Conductor: com es veu la implicació?

c) 38:57 doncs quan passa el que s'espera que hagi de fer... i una miqueta més. De vegades, el que està escrit al procediment, ho hem de fer tots, però el procediment no veu totes les circumstàncies de la vida, perquè vist un cas no és vist tots, no, llavors basta que hagi algo fet 300 cops perquè arribi la 301 i sigui diferent a totes les anteriors, llavors aquella persona que pot adaptar-se a una situació que és canviant i pot fer allò i si convé una mica més... i ara dius, sóc ruca eh per fer això... acabes pensant-ho, no? ...com deia el (...), et poses al lloc de la persona que està en aquella situació i com voldríeu vosaltres que se us atengués aquest requeriment, i et poses en la part d'una víctima... digues-li d'un accident, digues-li d'una atenció en una oficina de denúncies, digues-li de lo que sigui. Llavors, jo entenc que aquella persona que està a cinc minuts de plegar ha de ser prou professional com per dir (a, correcte!) arribaré tard a casa, però el ciutadà no té perquè aguantar-me la cara de "me cago en tus muertos" de que arribaré tard a casa per culpa de que tu hagi arribat cinc minuts abans de plegar, acabes quan acabes, i com la nostra Casa preveu que quan acabes tard t'apuntes el perllongament, doncs te l'apuntes i cap a casa, i això és la implicació de dir faig el que em toca i més. Acabaré plegant tard, però és la meva obligació, no tothom entén que va així (a, no) Hi ha gent que fa cara de "estoy a punto de cerrar la paradeta, no?"... i com això tot, al carrer, en una oficina d'atenció a la víctima, a la OAC, a la porta de comissaria o a on sigui...

a) això ens va passar en un accident, ve la senyora, escolti que he tingut un accident, uf, jo estic plegant, escolti... això és un cas real, resposta: truqui a la seva companyia i ja es posarà en contacte amb carreteres. No, no, escolti, tu has d'anar allà i fer... perquè si no, què passa, jo em puc haver inventat l'accident 40:46 això és veritat... Després el dilluns me'l vaig menjar, el vaig solventar jo, em refereixo que la persona truca, escolti, clar, un vehicle... Com reclamo jo a carreteres, si no hi ha ningú que digui que l'accident és veritat, pues el dilluns ho vam solventar, i tornant una mica al tema del company, del (...) i, el tema aquest, sobre tot el que ell fa, de planificació de Volta ciclista i tot d'allò, el que ell fa, jo no ho podria fer, és a dir per aquí passa la Volta ciclista a Espanya o la Volta ciclista a on sigui, i està tot controlat, o sigui no pot sortir un *espontàneo*, no pot sortir un cotxe pel mig perquè ell ho controla, ell a cada cruïlla col·loca... ha d'haver-hi un agent, tot controlat, no ens podem permetre de dir, mira, ara sale un tractor por aquí por en medio i els ciclistes que frenen, no, no, això ho controla ell, clar, cadascú la seva branca, no?, és una mica... que ell fa una feina importantíssima i sobre tot la seva feina és de cara al

ciudadà, de cara a estaments internacionals de voltes ciclistes i coses d'aquestes... Li tenia que tornar, perquè és veritat.

d) 41:53 el tema de la implicació que parlàvem, ja va amb les persones que es lo que estem dient, pots ser més professional o menys professionals, tots hem de fer el que marca la Casa, perquè està estipulat així, però inclús per la persona mateixa que és exigent amb si mateixa, si no fas tot el que pots fer, jo al menys me'n vaig cap a casa menjant-me l'olla, no em sento a gust, no estic bé, prefereixo sortir una hora i mitja o dos més tard, i dir estic tranquil·la, me'n vaig a casa i estic bé, perquè, si no, ja no dormo tranquil·la, aquesta és la sensació que jo m'enduc a casa quan... i jo sóc de les que he de deixar-ho tot ben lligat... alguna cosa, alguna vegada m'ha sortit malament o algo i... hòstia, me'n vaig a casa amb aquella cosa, hòstia...

a) 42:35 hi ha gent que aquesta professió es pensa que és una feina d'un horari, de 9 a 5 o de 7 a 3, però és que comporta moltes coses més...

d) (...) no som el taxi nosaltres, és veritat, no som el taxi... és que la persona necessita que ara se l'acompanyi a l'estació, té altres coses per anar a l'estació i... igual falten 4 hores per arribar, eh?, dius home, per favor, no podem avisar... cal que vingui, no, no, t'espera, tantes coses no són la nostra feina, i les fem, les fem, per què?

a) 43:13 fer de policia t'ensenya... nosaltres portem 20 anys, és igual, 18 o 15, i cada dia dius, ostres, mira, això, és una cosa que no m'he trobat mai i l'has de solucionar. Jo pensava que ho havia vist tot i no hem vist res, cada dia que passa de vegades surt una cosa i dius, ostres, això no m'havia passat, a veure com ho gestionem, bueno, és la implicació de qui vulgui fer-ho i si has d'estar dues hores més has d'estar i... ja està.

b) 43:34 el que diu l'(...), en un altre company que porta molts anys, (...), una nit, un senyor de (...) s'ha quedat tirat nevat amb una nevada terrible a la carretera d'(...). L'home aquí al mig, fent dit, ni taxi ni ningú el puja, va, vinga va, pugui... el va pujar fins la frontera i ja, a la frontera, va pujar a un altre, clar, a la frontera, com a mínim ja està sota teulada, allà amb un altre... va poder trucar a una altra persona i va poder continuar... em refereixo que no és feina nostra, però a mi m'agradaria que a mi m'ho fes, no, (d, empatia...) sí, sí, empatia, posar-te sobre tot a la pell de l'altre, i llavors és clar, aquella persona agraïdíssima amb nosaltres, tindrà una altra concepció de la policia, de nosaltres, i ho

explicarà d'una altra manera, i dirà, ostres, pues mira, la policia pues mira, dintre de la d'allò no son tan malos, no.

Conductor: 44:30 m'imagino que a la vostra feina hi ha moltes vegades que heu de triar... tomar decisiones, y ahí es donde la confianza puede ser...

a) sempre prenem la més bona, sempre (risas)

Conductor:... mi duda es si el jefe siempre piensa lo mismo, que habéis tomado la más buena o no, entonces... si uno tiene en cuenta cuando dice, venga, me fio, o no me fío, si luego por lo que sea sale mal te van a tirar de las orejas o se entiende o no... o algo así.

a) som un cos jeràrquic en el qual hi ha unes ordres, unes instruccions, però clar, per molt que estigui tot escrit 45:04 hi ha situacions que tu has de prendre una decisió pues que la pots cagar, llavors, evidentment, i si efectivament l'has cagat, l'autoreflexió aquesta és bona, evidentment el que tens per damunt, i m'ha passat, et dirà ostres, això ho podíem haver fet més bé o... més malament, però sí, ens ho diuen però per millorar.

b) però...

a) però també et diré que jo, que he decidit es bo i penso que ho fet bé i m'ho crec, si hi ha algun cap que diu lo contrario i jo crec al 100% que ho he fet bé, també li debatré eh, és a dir estem en la posició de debatre i ja ens ha passat alguna vegada, eh, ostres jo crec que vostè pensa diferent i crec que no és la meva opció i la meva és la millor, bueno, tenim la sort de... som persones i que ho entenem i que la majoria de casos s'entenen, però que sí que et diuen ei, ho has fet bé o ho has fet malament, som un cos jeràrquic.

b) 46:12 a nivell de nosaltres, l'equip que tenim, tot és un equip... tenim un sotsinspector cap d'àrea i ens recolza, sí que pot dir, com diu l' (...), escolta, això es podia haver fet així, però recolzament jo diria total, sempre, no hi hagut mai que ha dit, escolta, que t'obro un expedient, no, al contrari.

Conductor: ¿has notat diferències d'uns cossos a altres? Vull dir no sé si aquí el cap ha sigut molt més el mateix o tal i en altres llocs...

a) Nosaltres hem tingut fins a 17 caps diferents.

b) Sí, sí, a nivell per exemple Guàrdia Civil és més de que si no has fet bé, depenent la implicació, que t'obrin un expedient, és fàcil, no cal... són més estrictes, sí. A nivell aquí, clar, si no la fas molt grossa, sí que et pot venir el nostre jefe i et pot dir això es podia haver fet d'una altra manera, però sempre tens el recolzament, escolta, eh, però us dono el meu recolzament perquè ho heu fet així, ja parlaré jo amb qui hagi de parlar més amunt per mirar-ho de polir, i vull dir no hem tingut cap problema, sempre, no sé, el jefe que tenim sempre ha tingut molta confiança en nosaltres.

a) Parlo del nostre cas, eh, al ser tan especialitzats, la nostra tasca, el marge d'error és mínim, si fos una cosa més oberta com Seguretat Ciutadana, doncs pot haver més marge d'actuació, ostres, mira, aquest el detinc, no el detinc, dubtes, clar, depèn del servei, dubtes... clar, nosaltres, Trànsit, on estem, és tan especialitzat que el 90% de casos els tenim... és molt difícil equivocar-se, ja anem a... ara, un altre servei de seguretat ciutadana, que hi ha moltes més serveis, és molt fàcil poder-se equivocar, és normal... batalles, detencions, violència domèstica, dubtes..., ostres, aquest s'ha de detenir, no s'ha de detenir...

c) però sí que una mica, els mínims, lo més restrictiu és detenir algú, vull dir ningú deté algú amb dubtes de si s'ha de detenir o no, tothom té els mínims de coneixement per saber si és una detenció, els tenim tots, perquè si no ja podem plegar, eh,

a) però depèn de l'actuació, a l'entrada et genera... ostres tiro per aquí directe o tiro per allà...

c) 48:27 si, sí, lo que sí et pot passar és que parlis amb el company i et digui ostres, vols dir que si haguéssim fet tal cosa no hagués passat tal altra? ... però és un tema molt constructiu, eh?, vull dir que el que es parla... a mi, des de la meva vessant, el que m'ha passat és haver-me de guanyar la confiança d'un cap nou, això sí que m'ha passat, de tenir la confiança d'un cap, haver-hi un canvi de cap de la comissaria, que el cap de la comissaria entri i digui, ostres no sé si podré mantenir (jo sóc caporal), no se si podré mantenir un caporal en aquest lloc que ocupes, és possible que te n'hagis d'anar a patrullar i hagi de tornar algú altre aquí. I arriba el punt de que, l'especialitat d'un lloc fa que no siguis imprescindible però sí que certs problemes que tenen una concepció de problema, si els porta algú que és especialista... o sigui, si ara la Volta Ciclista la porta l'Ignasi i no hi ha cap problema, la porto

jo i s'espinyen tots els ciclistes, vull dir si hem d'investigar un accident i la investigació (no entenc)... entra el (...) i diu 4 coses i tal, t'entra un marró molt gros i tens una persona especialista que t'ho soluciona, i arriba un moment que dius no puc prescindir d'aquesta persona, per què? per què m'he guanyat la confiança de saber que quan tingui un problema d'aquella temàtica la tinc coberta, llavors clar, la confiança amb els caps te la guanyes demostrant-ho quan hi ha un conflicte en un tema i el vas traient, i demostres, tens els coneixements i que tens la capacitat per treure-ho, en l'àmbit que sigui, tant si és algo més a nivell regional, de coordinació o de tal, o bueno... mira, l'encomanat unes tasques i me les treu sempre, o no tinc cap problema, tinc això però estic tranquil, potser desconfies més si has demanat 4 coses i tres encara estan per fer, però clar això és una mica... pues motivat, però...

a) jo tinc una anècdota de ara fa 10 o 12 anys, ens ve un cap i bueno, allò que algun cap vol marcar el seu territori, de dir, ens va passar de dir... lo que dèiem de desconfiança, potser no ens coneixia i va dir, com ho feu això, pues ho canviem, vull que ho feu així, i nosaltres li vam dir, vale, vale, als dos mesos va tornar i va dir torneu a com ho fèieu, que ho fèieu prou bé 50:40 o sigui, ell va venir... per prejudicis o que li havien parlat, ostres allà a la Seu, aquella gent, no valen per... no sé, eh (risas) m'ho invento, per dir algo, ve i diu això, ho vull d'aquesta manera, bueno, escolta, ho vols així... als dos mesos o tres dice, ei, torneu a com fèieu que ho fèieu prou bé, bueno, ja ha passat alguna vegada, la majoria de casos, no, eh?, s'adapten a lo que hi ha, però és curiós que... depèn de la persona, del seu caràcter...

b) és important un cap amb l'equip, que li tingui confiança...

d) feedback, que hi hagi *feedback*, i comunicació.

a) i si alguna vegada la caguem... el cap no està només per cobrar, escolti, dona la cara una mica pels teus... alguna vegada, ell com a sergent o o jo... bueno, o l'(...) com a caporal, amb l'equip que tens, dones la cara pels teus, no només estàs per cobrar, no, no, no, perquè això és el que... als agents que tens al teu càrrec és lo que de veritat... ostres, quan ha d'estar hi és... això és lo interessant, no només per cobrar o per rebre felicitacions o medalles.

d) 51:46 és que un cap ha d'estar inclús per a que un agent li pugui expressar, sense por, ostres li puc dir o no?, ostres, amb la confiança de dir pues jo crec això i això, jo crec.... hi ha caps que diuen, ostres, pues té raó, són, són, valoren les opinions, i això et dona una

confiança a tu a la feina i a l'hora de tenir aquest *feedback* amb aquest comandament, a que et puguis expressar adequadament lo que tu creus...

Conductor: vale, i aquest procés el feu vosaltres amb la gent, quan tracteu amb la gent, vull dir de moment hem dit que hi ha més o menys desconfiança depenent bàsicament de si és un cas greu o vas més relaxat i és normal, o si ja t'han trucat i ja t'han donat alguna informació... un cop que arribes, és a dir, el cas ja està però depenent després la situació... en què moment passeu d'una desconfiança inicial o confiança inicial, que és el mateix, a dir (bufa) confio menos ahora en esta persona, ¿me explico? Es decir, ¿cuándo desconfías de la gente?, más allá de lo que traeis de serie...

a) Quan no col·labora...

c) Quan no col·labora, quan no quadra algun tema

d) jo desconfio molt quan ens diuen... com acostumo a gravar les converses és com.... no sé si dir-li que posi el mòbil damunt de la taula, o si no.... és gent que ve al despatx i et diu no, és que jo habitualment gravo totes les converses... clar, arriba un moment que penso, i a mi també, no?, llavors, ja començo a no fiar-me, a veure què li dic, no és que li diré coses diferents a les que li diria si no m'ho hagués dit, eh?

b) però ho pot utilitzar en contra teva...

c) clar, estic suggestionada en aquell moment, ostres, què m'està dient, que grava sempre a tothom, que voy al panadero y le grabo y al otro también, ostras, pues no sé, desconfio que després ho utilitzi sense que jo li doni el meu consentiment o que no ho digui... desconfio quan el relat és incoherent o quan em diu és que tu m'has dit que no denunciï, per dir algo, no, no, jo no l'he dit que no denunciï, sis plau, li torno a repetir, li torno a repetir el missatge per si no l'ha entès, quan intenten donar-li la volta a lo que tu l'estàs fent arribar com a concepte i dius és que no, no es que no vulgui entendre, és que vol que li digui el que vol sentir, i llavors sortiràs a porta i és que mossos m'han dit que llavors la desconfiada és, no, no, perdoneu, és que diu les coses al revés, tant de bo jo pogués gravar les converses per després no et siguió que has dit una cosa que no has dit, no? La confiança ve quan jo explico en un to normal, a algú, una situació que em ve a preguntar, aquesta persona en respondre igual de normal, amb educació, amb

un bon to i hi ha un feedback, i tot és correcte no tens perquè desconfiar, vull dir és una atenció normal. Quan algú intenta fer-se valdre o vacil·lar o...

b) 54:47 sí, o que t'enganya, simplement, i tu ho pots comprovar, no?

c) Quina necessitat hi ha, d'atendre a algú i que aquesta persona... s'estigui, no sé, que estigui provocant que tu li diguis segons què... i dius, és que no sé on vol anar, no? Desconfio quan veig que el tracte no és el mateix que jo dono, jo dono un tracte educat i... si estic responent a una consulta, no entendria que la resposta fos una altra que la de... o no, pots fer preguntes, pots tenir qüestions, però una altra cosa que no, no sé, no em quadraria gaire, i aquí és on segurament ja començaria jo a pensar la cosa no va gaire...

a) alguna cosa amaga...

Conductor: la resta més o menys (Sí, Sí...)

a) és que quan arribes ja veus... interactues una mica i ja veus si t'intenten enganyar... pot ser una percepció teva, eh?, i la persona sigui així, no sé, que la persona parli malament i tu ets penses... sí, es veritat, que no pronuncia les erres, o que... ens passa, ostres, aquesta persona m'està prenent el pel...

b) o per aspecte...i ve i dius, uf, este es un tio que...

a) que està deixat i.... bueno, són prejudicis que... tu has de valorar i dir, ostres, és cert o no és cert, de vegades hem tingut algun cas, parlem de Trànsit, eh, alguna persona que per impediment, per asma, per esclerosis múltiple, no pot bufar, i en aquell moment no porta cap paper del metge...

d) éste me la está colando

a)... bueno, però és un exemple que ens passa sovint, tu el pares, el veus normal, i et diu és que ja veurà que no puc i dius ostres, i no porta el paper del metge, però al final és veritat, o sigui... i hi hagut algun cas que l'hem denunciat, eh, dubtant hem dit, ostres, pues negativa (a someterse...) i després ha vingut i no, no, és que tenia això i dius, ostres, pues és veritat i tu, en un primer moment, deies, pues aquest tio me l'esta fotent, és que no vol bufar perquè no li surt de... dels pebrots i veus que pu, pu, pu, i veus que no... que el tio ben normal, bueno, de vegades hi ha prejudicis també nostres que dius,

d) 56:51 Bueno, perquè entres amb una desconfiança directa... una desconfiança inicial sempre hi és...

Conductor: per exemple, ¿quins prejudicis serien?

a) Mira, abans ho hem comentat, que tu arribes allà i veus que la persona està molt deixada, que veus... igual és una molt bona persona que, per condicions de la vida, està així i... en canvi, un amb corbata segur que te la intenta fotre, però tu, el veus deixat, el veus mal vestit i dius ostres, bueno, per desgracia, en la societat que estem és un prejudici que... igual aquella persona és la millor del món i faria lo que no fa ... aquest seria un input, o la forma en què parla, o del to de veu...

d) bueno, però aquests prejudicis no els tens a la policia... tothom. Al carrer, quan veuen una persona mal vestida intenten o dissimular o mirar..., o canviar d'acera o no passar per davant, siguem realistes.

c) som un reflex de...vull dir no som de la societat? som de la societat i també tenim estereotips, totalment.

Comductor: ¿y diriais que hay alguno como específico de la policía? Pues precisamente por vuestra labor en el día a día o cosas así o la desconfianza ésta de decir sí, hay prejuicios como hay en cualquier ser humano y todo esto... Diriais... ¿hay alguno así específico...?

a) Sí, de que sigui sud-americà 58:14

d) aquest l'anava a dir jo, eh (risas)

a) bueno, a veure, no, per les estadístiques, pels inputs, vale...

d) per la manera de vestir...

a) el 70% de casos, m'ho invento, eh, pot ser un 60 o pot ser un 80, en el 70% de casos aquests tipus de nacionalitats genera problemes perquè veuen mes, perquè allà estan més conscienciats de tustar la dona, etc., etc....

d) tràfic de substàncies...

a) bueno, és igual, hi ha inputs...

c) els reis... (**Conductor: què reis**), són els reis, les estadístiques més altes, tenim estereotips de moltes coses, estem a comissaria i ve una maria caminant poc a poc, posant cara de... de mala d'allò, i diuen "(...), esta es pa' ti, segur".

d) perquè és una dona

c) Perquè és una dona, ve mig plorosa, violència de gènere. I llavors diu és que me tengo que hacer el DNI y me han dicho que tengo que hacer una denuncia de pérdida, i dius pues no és per a l'(...). Vull dir, l'estereotip es dona que entra, plorosa, mira... intentem encasillem a la gent... mira, traje y corbata, pues debe ser banquero, o abogado... pues no lo es. O va hecho unos zorros, pues no, pues tiene más dinero que tots nosaltres junts però viene del huerto. Tot això no ens ho plantejem però ho fem, ho fem, no, perquè, bueno, perquè jo què sé, perquè formem part de la societat i imanta a tothom, després realment et fas el plantejament de dir, ui que mal, no, he dit que era per a l'(...) i no... joder, ya me vale.

d) som persones

c) 59:55 a mi em va passar, va entrar una noia amb un taconazo i uns leggings molt, molt apretats i venia preguntant per mi i jo no hi era i va marxar, i quan vaig entrar a comissaria tres persones, per separat, em van dir abans ha vingut una noia que és prostituta preguntant per tu... hòstia i jo vaig dir pues prostituta... no és i vaig dir, home, ... amb unos leggins que se li marcava hasta ... pues no és prostituta, que no és de veritat, però todo el mundo le vió... tres persones m'ho van dir, eh, i a la tercera li vaig dir, ja prou, no-és-prostituta.... (risas), cadascú vesteix com vol...

a) 1:00:47 això també ens passa amb la cresta... ostia, este, i potser, jo que sé, el nano porta els cabells de color, pues jo què sé, perquè li agrada, no sé...

Conductor: sí, però d'entrada...

b), sí, sí, d'entrada, ja desconfies, és igual... i després veus que no, que igual és un nano... l'època tonta aquesta dels 16 anys que voy así o voy con una arracada o voy... o me hago un tatuaje del que sigui i no, i és un nano... un nano... pues bona persona, no té perquè ser dolent.

a) però d'entrada, pam, has de... has de comprovar que això sigui així, perquè i si no és així i et fot mal, o va amb altres intencions? Però ja sigui així o sigui normal, així ben vestit, eh, ... has de fer les comprovacions perquè...

1:01:34 Conductor: són els mateixos estereotips que ... pues si és jove, cap de setmana pues ja vas tal.... després... si a ti et ve una que és sud-americana i està la idea esta de que ja... no, però després amb la vostra experiència ja heu dit que aneu aprenent i, uf, que m'he equivocat ... ¿Llavors això faria que, a vegades, confiais más en la gente porque vais desmontando prejuicios o no porque la mayoría de las veces sí que funcionan?

c) Jo no estic confiant cada vegada més, i això és tan... el primer moment i després ja veig, si se'm desmunta el meu prejudici o no, jo no he canviat la meua manera...

Conductor: ¿hay colectivos así con los que la relación es más difícil, porque veis que confían menos en vosotros o vosotros, a lo mejor, tendéis más a ponerlos los guantes como habéis dicho antes y entonces...?

a) jo, del primer any de policia que vaig estar a costa, tot l'estiu, vaig agafar el concepte de... magrebí, desconfia; persona negra, puedes confiar más, o sigui, no t'intentarà enganyar amb la... amb les actuacions que vaig tenir, jo vaig sortir d'allà, hòstia, magrebí, cuidado, sangre caliente, te l'intentarà fotre, estar sempre allí... en canvi, un negre, una persona negra... negra, negra, ostra, paraca, documentación si la tenia, ningún problema, però és que era així, eh, al 99% de casos, si jo aquest any... ara ja no tinc aquestes actuacions perquè ja fa molts anys i és diferent, aquí dalt, però vaig sortir amb aquest concepte, i sud-americà també, sud-americà era problemes, o sigui estiu **1:03:31**, platja, sudamericano, tres de la mañana, problemas, 100%, no hi havia... bueno, jo vaig sortir amb aquest prejudici depenent d'aquestes... d'aquestes ètnies, no...

Conductor: els que heu treballat no només aquí, perquè ja heu dit un parell de vegades que aquí és una mica especial perquè, bueno, hay sitios y circunstancias pero hay sitios muy diferentes de la playa o potser de Barcelona o... o sigui si heu treballat en un altre tipus de localitat, heu vist alguna diferencia en la relació amb la gent o així...

c) jo sempre heu treballat aquí, la major part del temps...

b) aquí és més proper que en un Barcelona o en Lleida, i com més petit el poble, millor, més petit, més arrelat, i la gent confia més en tu, sap que d'allò i, a veure, igual que dic que el que et volgués matar, ja sap on vius...

d) después està el problema de que et coneguim tant.

a) però també la gent confia més en tu... ostres, (...), mira m'han posat una denuncia de radar... els problemes, et roben i t'ho diuen, bueno, com més petit.

b) pa lo bueno y pa lo malo, eh?

d) jo puc comparar amb Lleida que, a mi, aquí a (...), m'han seguit fins a casa i m'han fet decidir viure fora de (...). O sigui, jo vivia de lloguer aquí, quan vam arribar, i una persona tenia pendent amb mi un judici, on jo anava de testimoni, cap al fill, i els pares, que estaven molt agraïts pel seguiment que es va fer del cas i tal, em van voler portar una bossa amb nous i em van aparèixer a casa, aquí, al pis on jo estava de lloguer... i vaig dir ¿què fas tu aquí? Em va dir és que t'he seguit; vaig dir com?; que t'he seguit i he preguntat al taller d'aquí davant si hi havia una moixa d'esquadra que té els ulls clars, si vivia per aquí, i el del taller m'ha dit, ah, sí, la del primer, i vaig dir, hòstia, fantàstic, total, em va portar la bossa de nous, jo no sabia si agafar-li, em va dir sis plau, ... jo no puc agafar res però pa que se vaya, li agarro les quatre nous i, en el fons, em vaig trobar un paquet embolicat que no eren nous, no sé el què hi havia, però al dia següent el vam citar a la comissaria, amb el cap de la comissaria, i el vaig dir jo no put acceptar cap mena de res, vull dir... es va ofendre moltíssim. Això en un poble... i allò ja ho entenia com... a veure, ho faria a tu, ho faria a qualsevol, però això és un lloc petit, jo venia de Lleida i, tot i així, jo vaig dir jo no passaré per aquí, però allò em va marcar, que no... que jo no mirés res per comprar-me a la (...), vaig anar a viure a un lloc on, com a mínim, no em poguessin seguir caminant; que, com a mínim, s'haguessin de prendre la molèstia d'agafar un cotxe, no?, vull dir sí que hi ha aquesta desconfiança, aquesta desconfiança de dir vull viure en un lloc on la gent no sàpiga que, bueno evidentment la gent del meu entorn sap que treballa d'això, eh, però que no et pugui seguir algú que em té ganes pel carrer i que... (b, amb el temps tothom ho sap)... clar... clar, això en un lloc gran, jo vivia en un Lleida, i el màxim que he coincidit és el carrer, ah, és que aquest em sona, aquest el vam detenir abans d'ahir... això m'ha passat, i sí que és diferent anar a una actuació aquí, a (...), i que potser et coneix...

arribes i dius, aquesta és la mare del cole, o la conec del esplai de no sé què, acabes coneixent algú d'on sigui; en un lloc gran, és molta casualitat que en un incident vagis amb algú i acabis trobant algú que coneixes, no?, llavors, facilita en certa manera la feina, perquè si tu arribes a un lloc, en una actuació que té nivell aquí dalt i et coneix algú o tu coneixes algú [1:07:13](#) li pots dir, Antonio, vine cap aquí un moment, vine, i te l'apartes, la situació fa (gest cap avall), llavors, clar, la desconfiança es redueix també, perquè l'Antonio també que està parlant amb tu...

a) té avantatges i inconvenients.

d) en un lloc gran no ho tens això, no..., hi ha més... bueno, potser hi ha més distància. Jo la ... amb els magrebins estant a Lleida, amb els magrebins a Lleida has d'agafar més distància de seguretat perquè havíem tingut molt males experiències, culturalment probablement, la gent de Zimbawue no tenien la tendència del magrebí, és així, vull dir, sota dels deu pantalons que portava a sota el magrebí et trobaves un ganivet i el negre era com molt més de cara, llevo tal cosa (a, sí, sí, més de cara) i li veies que era com més clar...

b) més noble... a) sí, més noble

d) per què desconfio? Per què me l'han fotut varis cops, llavors, clar, l'experiència és fa desconfiar de certs col·lectius, no és que tingui res en contra, sinó que l'experiència amb aquest col·lectiu m'ha portat al final a fer una espècie de conclusió, amb aquesta gent, ei, un metre més endarrere no passa res, no?.

c) [1:08:18](#) després et dona la sensació que els magribins estan tancats més entre ells... quan arriben aquí no es relacionen amb la gent del país, i els negres sempre tens aquesta sensació de dir, ostres, pues mira conec a aquest, o parlo amb aquest, o no sé què... jo sóc de (...) i a la meva localitat hi ha un noi negre que és l'entrenador de basquet d'allà, dels més petits, s'integra tant que estudia català, vull dir això a vegades, moltíssimes vegades, gent del país que ve d'un altre lloc s'integra en la teva societat i els magrebins et dona la sensació que estan... arriben aquí, en els seus grupets, en general, eh, parlo, no tenen contacte amb la gent del territori... et donen desconfiança, i al menys és la sensació... i abans d'entrar a mossos, és a dir sempre m'han donat moltíssima desconfiança els magribins i sempre m'han donat més confiança la gent de color, per aquest fet.

d) Jo, com a dona policia, el que m'he trobat és persones que no m'han volgut a mi com a interlocutora en una actuació... m'han dit tu, no, perquè sóc dona, no... a mi, d'entrada, ja em genera desconfiança algú que no vol parlar amb mi, és que... per què, no? es clar, jo ... probablement jo diré no et queda una altra que parlar amb mi, i el que m'he trobat és que molts companys, corporativament, han dit no, és que manda ella, quan no era caporal... no, no, es que esto lo lleva ella, es un tema de... me da igual, no, pues ara et tocarà que t'atengui ella, vull dir si et molesta em sap greu, és a dir si jo entro i començo a parlar amb una persona, no permetré que aquella persona triï qui l'atén. Si l'estic atenent jo, l'estic atenent jo; aquesta desconfiança la genera aquella confiança i jo l'agafo el testimoni i també l'acabo assumint aquella desconfiança de perquè jo no.

a) I a nivell Trànsit et diuen tu me paras a mi porque eres racista, porque yo soy moro (c, aixó és molt fàcil), és que perquè pel control d'alcoholèmia passa tothom, i ja està... doncs això és el que moltes vegades sents... o fas, o soples, o t'imputo un delictes de negativa, no hi ha més. Aquí bufa tothom, ja està, i bueno, s'aprofiten, de vegades hi ha gent, no tothom, que s'aprofiten d'això.

Conductor: ¿Diriais que, en general, es mejor ir con un poco de desconfianza de entrada? 1:10:49

c) sí, per descomptat, sempre hi ha temps de baixar...

a) amb educació i tot correcte però... és que ens va molt. Quan vas a un requeriment has de pensar en la teva integritat física, perquè és que no saps el que et trobaràs.

d) de totes maneres, tu li poses nom, però jo penso que tots ho tenim com molt integrat, la desconfiança, no, ... és que jo no m'ho plantejo que sóc desconfiada, tu ara ens ho dius i penso, pues sí (c, pues sí), la veritat, però és algo que tinc tan interioritzat, que desconfio, que és com... és així, jo arribo a un servei i ... no arribes només amb el liri

Conductor: puc dir-ho d'una altra manera, quan confieu en la gent? ¿Notáis diferencia en cómo la gente os trata dependiendo de esas situaciones en las que vais con más confianza o más desconfianza?

c) Sí, sí (**C: ¿en qué sentido?**) Bueno, si jo arribo a un lloc i ja em reben...1:11:59 o ja interpreto que hi ha un perill, jo, la meva atenció, la meva desconfiança en allò està a dalt de tot, no?, si el nivell de

tensió és baix, si la persona amb la que tractes està en el mateix nivell de... de... tracte, eh?, de respecte, doncs no hi ha cap tipus de ... jo estic parlant amb una persona al carrer i m'està preguntant per anar al carrer tal, jo no pensaré que em traurà un ganivet a la que em despisti per clavar-me'l, no hauria de pensar-ho, no ho penso, de fet. Ara, si està molt nerviós, si comença a suar, si comença a mirar als voltants i comença amb una actitud que dius, ui, jo li diré, usted, dónde va, qué le pasa, se encuentra bien ... Si estem en una situació d'igualtat de tensió, o sigui baixa, estem tots en baixa, si un l'augmenta, tu l'augmentes, no podem anar...

Conductor: i us ha passat que... esteu parlant que, en general, quan tu arribes ja veus una mica que la situació mereix confiança o desconfiança i així, ¿heu notat que depenent de com actueis vosaltres la gente reacciona distinto o que el que te va hacer el lío te hace el lío y da igual que tu intentes jugar con la confianza...? ¿me explico un poco?

c) Hi ha companys que potser en la mateixa situació que un altre company portaran l'actuació d'una manera... aquí hi ha companys que entren i te la llien, parlant malament, i companys que entren i... no sé que ha pasado, pero estaba brotao perdido i le acaba dando la mano, adiós señora, no? Ja depèn de la persona, no ja com a policia, sinó de la persona directament.

Conductor: Pero ¿entrenáis estas habilidades o algo?

b) sí (Risas)

d) 1:14:07 és la implicació, la implicació és personal i no li pots demanar algú més implicació de la que té, i algú que té unes habilitats que són que dius, com s'ho ha fet?

a) no, no, tu entres... això així, ja entres malament, perquè si la situació és baixa i tu entres allà, pues pot acabar amb una detenció; si tu entres, ei, a veure, separem, què ha passat, hòstia dones solucions tal i qual, igual marxés amb la mà... no hem acabar detenint, tot s'ha solucionat... ja arribarà la denúncia i san se acabó, depèn de com entres tu, doncs també clar, acabaràs d'una manera o...

b) ... i les explicacions que li donis a la persona, jo he posat alguna denúncia d'alcoholèmia i marxar la gent i donar-te la mà i les gràcies...

c) ah, és el que anava a dir 1:14:45 (follón) a mi m'ho han dit, del company, és que és un tio tan agradable que quan posa una multa encara li donen les gràcies, perquè ho diu d'una manera...

b) però què passa? que li expliques... escolti, la denúncia...

c) jo crec que aquí es combina la formació que tinguis, els coneixements, amb com els apliques...

b) la mà esquerra que tinguis i l'experiència.

c) pots tenir el títol més alt, per molt cum laude que tinguis, si després no saps aplicar-lo, que al carrer i una senyora que està tranquil·la acaba embrotada pel terra, vull dir l'habilitat de poder-li explicar a algú allò que tu saps i explicar-li de manera que s'entengui, que... anava a dir des del carinyo, però tampoc cal des del carinyo, perquè de vegades una cosa explicada 1:15:33 que l'entengui, vostè ho ha entès?, sí, doncs, jo que sé, l'has ficat la multa, però l'estàs explicant que si vol fer un recurs, el vol fer, per tant...

a) i les conseqüències de conduir begut, i tot això, és que al final, arriba un moment...

c) és una mica, que quan ajuntes tot això és quan pots aconseguir que quan entres en una actuació no se't desmadri tot.

a) nosaltres tenim gent a Trànsit que aplica el reglament a rajatabla, o sigui la línia és aquesta i la línia és aquesta, i no s'està equivocant, però clar, el *feedback*...

b) però acaba...

a) això és la mà esquerra que té cadascú, això és complicat, el caràcter, l'habilitat, l'actitud... aquí podíem parlar... cada persona és un mundo... (d, totalment).

Conductor: vale, com que no vull abusar de la vostra paciència i tal, i ja portem una estoneta, jo crec que hem parlat.... bueno estic començant a terminar, si no us sembla malament, si us sembla bé, diré una mica les tres o quatre coses que... per només saber si m'he enterat o no, i també si voleu afegir coses o corregir o el que sigui, estaré... como que voy cerrando.

Si he entendido bien, está el tema de que sí, hay una parte en la labor policial en la que es importante tener cierto grado de desconfianza que se basa sobre todo en la experiencia y todo esto, pero que te permite tener un poco de espacio hasta que puedes empezar ya a ver con la gente... te da un poco de margen para adecuar la situación (b, y controlar) para lo que sería la mejor solución.

a) és així (asentimiento en el resto, aha)

N: ...En parte, esta desconfianza se basa en que vuestro trabajo tiene riesgos, hasta que no empezáis a hablar con la gente no sabes si son reales o no 1:17:34 o cuales son o algo así (aha), que no son solo riesgos personales vuestros sino que una situación se vaya... se esparce eso (sic) y al final se puede liar (aha).

Conductor: De los jefes y eso tampoco hemos hablado mucho, pero, bueno, que siempre está bien saber que pueden dialogar y entender la situación en la que estáis antes que aplicar...

b) 1:18:06 el jefe más próximo, por ejemplo, el jefe que tenemos nosotros aquí no tiene la misma visión que uno que está en Barcelona, que también es jefe pero... lo mira de lejos y.... el más próximo a ti sí porque ve las actuaciones, lo palpa como tú .

a) això sí que és un problema que tenim, que et marquen directrius i no pensin en la realitat del territori (d, és veritat), o sigui una directriz de Barcelona, aplicada a la Seu, en un mes de desembre, és diferent a un Barcelona, aplicada a un mes de desembre. Això, que nosaltres ho veiem perquè estem a la realitat ... fer explicar això a un jefe d'allà, de vegades costa, i et diuen, no, no, si tu allà al Pirineu... con, el Pirineu... Al Pirineu estem allà al peu del... i sabem el que passa i sabem que puguen 10.000 esquiadors i els problemes que tenim, i si cau una nevada i si cau... bueno, hauríem de diferenciar amb els novel·lés i les directrius que costa de vegades fer entendre.

Conductor: después crec que hem dit que quan arribes, depenent de quina gent, adoptas una actitud u otra..., dependiendo del tipo de delito, del tipo de gente, porque tenemos los prejuicios que tiene todo el mundo y además tenemos la experiencia de que llevamos un montón de años viendo que hay ciertos perfiles que siempre tienen problemas con el DNI, que siempre les ha pasado algo y tal, y luego que lo de la confianza dependía de cada uno, si habéis dicho algunas cosas que influyen, pues la experiencia, cómo seas tu personalmente, la formación que has tenido y todo

esto, pero que os cuesta decirme las tres o cuatro cosas que hacen que vayáis a confiar en una situación, en alguien o algo así, si lo he entendido bien o lo explicado bien...1:19:51

c) no l'he entès molt bé la pregunta...

Conductor: no, no es pregunta (el resumen)... No, si ho he entès bé, depèn molt de cadascú (la desconfiança) sí, el que confíe o desconfíe, o que confíe més o confíe menys depèn de cada uno, de como os pueda ver el cuerpo también, de las experiencias que haya tenido, de la formación que tenga... ¿algo más?

c) 1:20:18 de tota manera, jo penso que és bastant homogeni, això, eh, vull dir quan fem els brifings, ens intercanviem informació i tal, normalment, coincidim tots bastant de... oye, el fulanito torna a estar per (...), llavors tothom fa uiiii..., vull dir que no hi ha ningú que diu, venga, hombre vamos a creer en el fulanito que igual se ha reinserta, no.

a) ja t'arriba la informació...

c) no, tothom... hi ha certes coses que compartim però que igual tu tens una informació de reincidència delictiva d'algú... (a, es malo y continuará siendo malo) es clar, ningú pensa que s'ha reformat, ningú, de veritat, o yo no conozco a nadie que lo piense. Tothom pensa, bueno, pues ya veremos si sigue robando coches o no... no, que sembla que el tio últimament... bueno, ya veremos; siempre es lo de, bueno, hasta que se junte con los colegas con los que vivía aquí... llavors, clar, segueix havent-hi desconfiança.

d) perquè aquest té aquests antecedents, però potser, lo que vull dir, si tu veus una persona que no la coneixem amb antecedents anteriors...

c) però és que té antecedents tothom...

Conductor: bueno, clar, però es que en un lloc petit, a veces me imagino que metes los datos y te sale si tienes antecedentes o no.

c) 1:21:31 hay rumanos piendo dinero por la calle... ummmm, todo el mundo ummm.

a) és el que dèiem, depèn de quines nacionalitats... a tu t'avisen, pues, pelea en el barrio tal que hi ha magrebins...

d) o que hay gitanos, cuidao con los gitanos, porque hay tooooooo el pueblo gitano lo tienes ahí en la actuación.

c) jo crec que tu ets més o menys desconfiada, però jo penso que la desconfiança és bastant.... generalitzada.

Conductor: voleu afegir algo més... Llavors, moltíssimes gràcies per venir...

Fareu més entrevistes: Sí, avui no, però al setmana que ve anem a l'àrea metropolitana.

a) Uy, qué desconfianza...

c) allà habrá más desconfianza...

Conductor: explicármerlo, explicármelo...

d) ellos están en conflicto permanente (**C: m'imagino que serà una mica diferent, no?**) cada territori és diferent, es diferent quan tu, en un matí tens 3 incidents o 300, la visió és una altra. (**C: I algú d'aquest porta una pistola o així, no?**) Clar, jo quan estava patrullant per Lleida, hi havia dies que no podíem sortir ni a fer el cafè; aquí m'ha passat comptades vegades, aquí, no poder fer el cafè; jo cada dia tenia en custòdia 15 o 16 detinguts; a Les Corts no sé quants deuen tenir (c, Madre mía..., a) bueno, allí a Barcelona, intents d'homicidi..., clar, la realitat és una altra, (a, ... i ja és una desconfiança total, és que no...), lo que trobes a Barcelona és parar un cotxe en controls de tabac, allí esto no existe, aquí sí, no?, vull dir, que cada territori...

Conductor: diguéssim que si a La Seu dieu que no està malament desconfiar una mica, l'AM...

c) de entrada, es malo.

Conductor:...a las tres setmanes potser empiezo a confiar en tu.

a) si ho fan com nosaltres, desconfiaran de... res que és... Nosaltres a Barcelona li diem la selva, nosaltres, els companys de Trànsit, és que no poden ni esmorzar, no poden ni fer un control, perquè és

accident, requeriment, immobilització, alcoholèmia... és un ritme totalment diferent.

Transcripció GD RPPO patrullers

a) caporal, home, Trànsit, 18 anys d'antiguitat

b) agent, home, USC, 12 anys

c) agent, dona, USC, 21 anys

d) agent, home, USC, 14 anys

Consell comarcal de l'Alt Urgell.

La Seu d'Urgell

20-02-2019; 11:00 hores

Conductor: En general, ya sabéis que la gente dice que la policía por naturaleza es desconfiada. Qué os parece, creéis que sí, que no, que alguna vez...

a) Home, jo crec que un bon policia ha de desconfiar de tot, desconfiar fins el punt de dir que... no que la gent és dolenta per dir ho així, sinó que molta informació que pot tenir la gent de bona fe pot ser errònia y llavors no... un policia ha de tenir molt accentuat de... tot el que li diuen doncs no pot ser del tot, del tot correcte.

b) jo també diria que potser quan comences ets una persona més confiada, quan comences el servei, quan comences la professió, però amb els anys, i amb tot el que et vas trobant.... l'experiència fa... et fa ser desconfiat, et vas.... a mesura que van passant els anys vas sent més desconfiat. Això no vol dir que no escoltis a la gent. La nostra feina és escoltar les persones i intentar treure conclusions i esclarir les coses, des del meu punt de vista.

c) jo crec que a Transit sí que som més... no és com ells, Seguretat Ciutadana, que desconfies de tot, però a Transit no es que confiïs o no desconfiïs. Si té el *seguro* ho veus. Si té una targeta de transport la veus, o sigui que... sí que som més confiats a Trànsit.

d) jo estaria bastant en la línia dels companys, de que potser sí que amb els anys, no només per la tasca policial, sinó a que tots ens hem fet grans i vas assumint més coses de la societat en la que vius i de la vida en general, i moltes coses que abans actuaves o tenies més confiança o més bona fe per usar una altra paraula, potser la vas deixant aquesta bona fe i et vas tornant més ... que també la teva

professió t'hi porta no? a ser més desconfiat o més *precabut* en molts aspectes de la vida.

b) En Trànsit passa molt, bé nosaltres som de Seguretat Ciutadana, però en actuacions de Trànsit que veus algú sense cinturó i et diu "no, que acabo de sortir, que giro allà..." Saps què et dic?

d) Bé, però és el que et dic, tu l'has vist que no el porta... *pues* ja està.

b) Bé, però tu te'l creus o no i no li fots la "xufra".

d) Però no t'ho creus, tu ho fas de bona fe i no el denuncies, però tu l'has vist sense cinturó.

b) Sí, no, no, això està clar.

c) Això no és confiar o no desconfiar, per això deia jo que nosaltres, a Trànsit, poder confiem més amb la gent perquè tu ho veus o no ho veus. O porta el *seguro* o no el porta, o porta el carnet o no el porta, va trepitjant la *ratlla* o no l'ha trepitjat...

b) però clar, l'explicació que em dona...

c) Clar, ell et vol engatussar...

b) ... Quan ja te l'han donat 40 vegades dius... me l'estàs *colant*. Vas sempre sense cinturó i ara dius que vas aquí a...

c) per continuar amb el tema del cinturó, és un tema que avui en dia que no és com abans, si tu ets conscient que no el portes... a més a més temes electrònics t'estan avisant contínuament que no el portes, vull dir que és un acte ja conscient, no és un oblit.

a) tots els cotxes porten, avui en dia...

c) la majoria sí... a no ser que sigui de bastant antiguitat.

a) aleshores també m'he adonat que, amb el pas del temps, més que el que puguin dir influeix molt també el tipus de persona que se t'adreça diguéssim... en funció del tipus de persona, pel que sigui, tens una predisposició o una altra, o tens un pensament o un altre, inicial, després pot variar, clar.

b) tipus? La pasta...?

a) No, la persona en sí. Si és... és que ara no et sabria dir, per exemple, em preguntes què esperes d'una persona diguéssim normal i corrent, i tu em diràs què és una persona normal i corrent. No sé, dintre del món policial tots sabem el que és una persona normal i corrent...

c) però amb això et portes..., això et porta sorpreses, eh?

a) oh, clar.

c) a vegades, vas a la plaça del colina que.. veus un grup de joves i penses ja està i et fots a parlar amb ells i hòstia i dius... no, no, i la toquen bastant aquests joves, i de fora semblen quatre desgraciats...

a) i et portes a engany, perquè de vegades una persona marginal...

c) i al contrari també...

a) delinqüents ... arribes a la conclusió que inicialment no deies... hòsties, doncs sí, doncs sí aquesta persona m'ha dit la veritat, no?

c) sí, es veritat.

a) no, una persona pot ser dels paràmetres que dèiem, no?, normals i corrents, dius hòsties, no, m'ha intentat..., no m'ha intentat dir la veritat.

c) bé, la seva veritat, eh? molts cops.

a) sí, bé, després que hagi pogut aclarir de què va el tema, però...

c) de vegades entra a comissaria algú... no, que no (tema civil) paguen lloguer, no sé què, i té una realitat que no s'ajusta, no? Té la seva realitat; després parles amb l'altre i la realitat és totalment diferent.

Conductor: La resta pensa el mateix, de la desconfiança...

b) jo, personalment, intento sempre confiar en el ciutadà que no desconfiar, ja després tindrà temps per desconfiar, perquè jo, personalment, el que no faré és el primer dia desconfiar sinó parlaré amb ell, parlaré amb l'altra part i després veure, hòstia, doncs sí, me l'ha fotut o no. Jo, personalment, intento sempre confiar amb el ciutadà, encara que sigui un "calandraca" però que a vegades

prejutgem la gent ja no només pel que deia ell, pel físic, o per la forma, o no sé què, encara que sigui qui sigui intento confiar, ja després ja veurem.

d) jo igual que ell, jo primer escolto i després ja, segons el que digui pues... ja miro de com actuar; igual sí (...) ja hi haurà temps de desconfiar.

b) però, estadísticament, què us heu trobat més? Realment el que, la primera intuïció, impressió vostre que us ha portat a una actuació, us heu equivocat gaire o al final l'heu endevinat? Jo, personalment, la primera intuïció l'he endevinat, això no vol dir que mai m'he equivocat, de vegades me he equivocat.

Conductor: I el que has dit tu sobre el tipus de persona, passa el mateix amb el tipus de cotxe o *algo* així, o...

a) b) Sí

c) Sí, home, no és el mateix parar un Mercedes, un senyor amb corbata que quan obre la finestra porta un Rolex i fa una olor a colònia que et deixa... que parar una persona, pues jo que sé, un gitano per dir *algo*, o un moro (...) Si el moro no porta *seguro*, segurament desconfies que no el té, que ja et pot dir que pa'quí que pa'llà; en canvi, si veus un Mercedes, o un Porsche, dius que no tingui *seguro* aquest home...

b) bueno, però d'això no et pots confiar...

c) no, jo et deia que igual el que no porta és el Mercedes perquè té una flota de 40 cotxes i això li porta l'administratiu per dir *algu* i l'altre sí que el porta però no porta el rebut o... t'ho pots trobar, però sí que desconfies en el primer moment quan t'ho diu un i t'ho diu un altre, vull dir, este no, qué va a tener, quan el veus dius si el pobre no llega no al final de mes, cómo va a pagar *seguro*.

b) no, jo no estic d'acord amb tu, tu estàs parlant de Trànsit.

c) jo parlo de Trànsit, perquè jo treballo a Trànsit, jo Seguretat Ciutadana no perquè...

b) jo... abans me la *cola* poder un Mercedes que no pas un cotxe "destartalat" que igual...

c) si estàs dient el que et dic jo...

b) no, sí.

c) el que t'estic dient és que, segons el cotxe que paro, si t'ho diu un o t'ho diu un altre, desconfies més o desconfies menys.

b) bé però tu m'estàs dient que el Mercedes segurament tindrà *seguro* i l'altre, el del "destartalat", aquest igual no perquè...

c) perquè te'n refies més del Mercedes que del que porta un cotxe...

b) no, jo això no...

a) i potser no té res a veure perquè potser l'altre (el del Mercedes) es més cabrón que l'altre...

c) clar, però si jo no estic dient que sigui millor o pitjor, que desconfies... l'aparença pues et...

b) avui dia, si té alguna cosa, algun "marrón" o el que sigui, ja es cuida més l'aparença de dir... no confiaràs, les estafes mateix, s'intenta portar una aparença lo més (...) possible que no amb cabell, dues arracades (...) unes pintes (...) avui en dia, si vols fer una estafa se cuida més... no pots confiar tampoc (...)

c) jo parlo des de la vessant meva (Trànsit), jo no parlo de seguretat ciutadana, jo parlo de lo que toco, Trànsit.

b) Es molt diferent la feina...

Conductor: n'hi ha *algo* equivalent als cotxes per a la gent de Seguretat Ciutadana? 11:04

a) Sí, home clar, si estem investigant robatoris de ferralla, ja sabem quin cotxe hem de buscar, o robatoris... quin tipus de cotxe... o si estem buscant robatoris de segones residències, també, ja és més ampli, però en els controls policials de Seguretat Ciutadana mirem molt el cotxe que ens entra...

b) i després, per la informació que ens ve donada per altres unitats, és més acotat a l'hora de seleccionar tipus, a part de vehicles, tipus de persones, i fins i tot classes, ètnies i nacionalitats, per què? perquè tenim una informació prèvia que va per aquí...

a) de grups investigats.

b) clar, llavors, estem més condicionats suposo en aquest...

Moderador: No, sí, la meva pregunta era el mateix que potser determinat cotxe que tu estiguis més o menys... el equivalent en tipus de persones, no sé, sensacions...

a) sí, si fem controls i hem de parar un cotxe per identificar, no pararem a un matrimoni normal sinó que busquem...

Conductor: I sense cotxe, al carrer, amb la gent...

a) igual...

b) bé, la llei no ens ho permet, la llei, per fer una identificació... els controls de carretera és diferent, però un control a la via pública, una identificació ha d'estar motivada i mai per raons... no cal dir-ho, no d'aparença, ni de sexe, ni de raça. I clar les identificacions al carrer, a la pràctica, se semblen bastant al que fem als controls policials, però ho justifiquem... s'estan produint sorolls a la plaça ..., hi ha un grup de joves que fumen substàncies i això és el que a nosaltres ens permet, ens cobreix legalment fer una identificació que sembla aleatòria però que no seria aleatòria, fem salut pública al carrer quan no anirem a buscar un matrimoni gran...

a) Són coses d'aquelles que vas fent, no? No identifiquem de manera indiscriminada, això està clar. Sempre hi ha un criteri objectiu, el que sigui, per identificar una persona, objectiu i que s'ajusti a dret en aquest sentit, el que sigui.

b) però en el fons, en el fons no, a la pràctica, ve donat que si sempre identifiquem bàsicament un perfil de persones que en una ciutat poder no, però en una ciutat petita o en un poble gran com aquest doncs sí, arriba un *tipo* amb mala pinta... doncs sí, l'identifiques, però no és una cosa aleatòria ni res, sinó que denúncies de consum, per robatoris, i la feina policial, en el fons, ha de ser aquesta. Però s'ha d'evitar, no?, el fet d'identificar per aspecte o aleatòriament.

Conductor: llavors és important si us fa "mala cara", si lo conocéis o no os encaja en el sitio, quiero decir confiar de entrada en la gente o tener esta desconfianza que algunos habéis

dicho al principio influye mucho a lo mejor que os suene, de conocerla de vista o no me suena nada esta persona aquí o...

a) depèn del moment que estiguis del dia que sigui. Si tens les estadístiques de robatori que t'estan pujant, les identificacions pujaran, si tens un moment que les coses estan tranquil·les, potser veus un tio que no l'has vist mai, amb mala pinta i tal i... i no vas a identificar-lo.

c) por ejemplo, tenemos a uno conocido que se dedica a la salud pública y lo vemos a la hora del instituto o por ahí, pues... claro, sospechamos que ahí va a hacer algo y nos motiva a identificarlo y a *l'escorcoll*, a cachearlo, eso está motivado, porque tiene antecedentes de este tema y claro, eso, a la salida del instituto...

Conductor: llavors hi ha, per exemple, el cas dels antecedents..., això influeix molt en la confiança que puguis tenir en una persona amb que estàs parlant un cop saps que té antecedents, o no...

a) la veritat és que els antecedents, a nivell de resposta policial, no ajuden... no hauria de ser però no ajuden, evidentment, no ajuden diguéssim a la persona perquè clar...

b) Una persona que té antecedents...

a) antecedents per un fet delictiu concret pues...

b) et predisposa...

a) és més fàcil que tu puguis pensar que, sent aquella persona, en aquell lloc, moment i hora... es més...,no sé com dir-ho.

b) es repeteix molt... per exemple, hi ha gent, no molta gent, però que.... amb salut pública no només tens un precedent; el que en té, en té diversos. També passa sovint amb maltractaments en l'àmbit de la llar, sí que hi ha gent que en té un, d'precedent, però amb el temps, segurament, hi ha gent que en té dos o tres, ja des de jovenet. En Trànsit no sé, em sona que hi ha gent amb moltes alcoholèmies, també, segurament.

c) però això no t'ho diuen; si són penals, encara, però si són administratives, no. Però sí que, el que diu el company, no ajuda a la persona que has parat, perquè si tu passes un DNI per a que et comprovin el B, el permís de conduir, i la Sala et diu doncs té això, i

això ho va fer a lo millor quan tenia 18 anys i tu allà tens un home, un pare de família, amb la dona, els fills, i l'has aturat per una infracció i la Sala ja t'està dient que té això i tu ja, sense voler, o a vegades parles, o jo de vegades a algú l'he tret del vehicle, l'he apartat, i tu dius, sí, ja però és que jo... això... tenia 18 anys.

b) es poden cancel·lar...

c) sí, però tothom no ho sap ni té els mitjans, ara, avui en dia tothom...

a) també són criteris que es valoren...

c) no, no, també és el criteri que tu tinguis, perquè clar si tu tens allà al davant, i veus que.... el que dèiem abans, no va amb un cotxe atrotinar, no?. Veus que és una família com Deu mana, normal, no?

a) Jo, és un criteri que tinc amb compte, una persona, qualsevol persona, és susceptible de cometre un error administratiu, penal, però clar, jo, al que em refereixo és que... la persona que comet errors cada setmana o cada mes, infraccions administratives cada mes, dic, cada mes que pot ser menys, m'entens?

b) ...És un "calandrac".

c) ah, no, sí, sí.

a) ...et demostra que és una persona en què no pots confiar, per què?, perquè t'ho demostra diguéssim l'estadística que se l'aixeca a aquesta mateixa persona, això no treu que quan tu t'adreces a aquella persona, el tractis amb un respecte escrupolós i el tractis com una persona conec... diguéssim com un altre ciutadà, correcció, però tu ja sap que aquella persona, no sé com dir-ho, és la que has de tenir controlada, perquè és la que estadísticament hi ha un potencial més alt de que pugui ser aquella persona.

Conductor: La resta... llavors creieu que desconfiar una mica és bó per... como por principio, está bien desconfiar para tal o creéis que...

a) desconfiar segons amb qui, no como principio sinó, según con quién...

b) Jo crec que és bo, desconfiar, que no vol dir malfiar-se, ho deia abans... desconfiar es bo a la vida en general, jo tinc fills adolescent i

un consell que els hi dono és “no us cregueu tot al que surt a la tele i tot el que us diuen els demés”. Tampoc m'agradaria donar-los la lliçó de... desconfieu, de... aneu per la vida i sigueu desconfiats, però en aquest marge de...

d) de precaució.

b) sí, fins i tot, estan dient *algo* a la tele, no té perquè ser cert... és que ho han dit a la tele, d'acord, o ho ha dit el “profe”, potser el profe... està clar que no tots posseïm la veritat però..., per tant, tenir una mica de marge, no et creguis tot, està bé a la vida en general i, a més, jo crec que a la nostra professió ha d'estar una mica més, de per se, no? Et diuen alguna cosa, d'acord, però... aquest però sempre l'hem de tenir. Que aplicat ja a la nostra manera de treballar, no passa res, després com diu ell, es tracta amb la màxima correcció, però les comprovacions les fas i...

Conductor: esteu d'acord la resta?

a) Jo he intentat traslladar a la meua filla, tinc una filla de 26 anys i moltes vegades l'he intentat donar algun consell, li dono consells, jo crec que són confiat ells, el ciutadà que no esta dins del món policial, judicial, és confiat i crec que s'ha de ser confiat, però clar com dones un consell...

Conductor: ho preguntaré d'una altra manera, hem parlat de la desconfiança però imagino que també hi ha una part important de confiança en la gent, no?

a) sí, sí.

b) bé sí, jo crec que la gent ha de veure que nosaltres confiem amb ells, que no vegin que desconfiem. Pel ciutadà nosaltres son, garantim els seus drets, les seves llibertats, si ja veuen que en funció de com... pel fet de la seva aparença, o del que opini o del que ens expliqui, poder ens explica una història, la més inversemblant de, que després podrà ser veritat o no, però jo crec que sí, que ens han de veure que no desconfiem d'ells, saps, que dubtem de la seva paraula.

b) Jo estic d'acord amb això.

c) Sí, és que és això, de fet, quan fem la nostra feina, sense donar-nos-en compte, llavors estem intentant fer això també, no?, estem intentant donar també confiança a la gent que tenim, no, no, aquesta

desconfiança, aquesta precaució que dèiem abans que tenim, ja no intentes transmetre mai ni molt menys, tu també ja vas amb una confiança que tot estigui correcte i tot vagi bé, no, (23:55) jo ho veig així.

b) De totes maneres, si nosaltres desconfiem... que hàgim de fer les comprovacions està clar, es tracta d'un servei públic, nosaltres som un servei públic, i el fet de fer l'alcoholèmia o un escorcoll, estem treballant per a la societat, no estem treballant en contra d'aquella persona concreta. L'altre dia es va treure de la carretera un home amb un 0'70 d'alcoholèmia amb el seu fill assegut al darrera, va sortir a les notícies de Sant Feliu o no sé on, i el policia ho va dir, diu les 8 hores que portem de servei queden compensades només per haver tret aquest home de la carretera. Clar, des del punt de vista..., el fet de dir-li a una persona si has begut i posar-li l'alcoholímetre és que no et refies que diu no, no, si jo no he begut, jo m'ho crec, però, però... ho fa, i es que aquí hi ha la prova, no?, o el dius, no, portes algo a la butxaca? no, no porto res, d'acord, m'ho crec, però si vull fer la meva feina, t'he d'escorcollar i això és el que la gent ha d'entendre de la policia, que per molt que t'estiguis mirant una cosa, ho hem de comprovar, perquè es lògic.

c) forma part de la feina, forma part dels servei públic que prestem a la societat, si no, no estariem fent com s'hauria de fer...

b) correcte

d) si ho fas com Deu mana, vull dir amb normalitat i amb tranquil·litat, jo crec que la persona que pateix el moment ho accepta i ho valora, fins i tot ens acaba donant la raó, diu hòstia, aquests agents han fet el que calia, han desconfiat perquè calia que desconfiessin, han fet la seva feina però la fet amb professionalitat i amb respecte i educació, jo penso que es això, és aquí on s'ha de... és el plus, no, de la...

c) Ja t'ho diuen de vegades, pares una persona, li demanes el permís de conduir i no el porta i li dius pues el vaig a comprovar i et diuen vostè faci la seva feina, amb això ja t'estan dient.... ho estan acceptant, normalment no s'emprenya ningú.

**Conductor: en què punt depèn la vostra feina de confiar en ???
m'explico, es decir estamos hablando de desconfianza y estais comprobando si lo que están diciendo es verdad y cosas así.
Hasta qué punto es parte del trabajo que os teneis que fiar de...**

b) és que es el que deia el company abans, nosaltres des d'un punt de vista, inicialment, amb respecte i educació confiem, però arriba un moment, que, pel que sigui, pel que ens diu, pel que observem, pel que veiem, es transforma la confiança en desconfiança i arriba a ser una certesa o no, clar es que depèn del que veus.

a) no es pot confiar, si et refereixes al fet que, per exemple, en una actuació quedés amb una persona que en aquell moment no pot fer una cosa i et diu... jo li asseguro que demà vaig a comissaria i li porto, aquesta persona quan t'ho està dient, t'està dient la veritat, i tu te l'hauries de creure, però què passa, que en aquell moment, tot i que t'està dient la veritat, que ell pensa que demà anirà a comissaria, arriba l'endemà i aquella persona no ve, perquè l'endemà, aquella persona, la seva veritat ja és una altra, en el moment que tens l'actuació policial i t'està dient jo demà vindré a comissaria, no t'està mentint, ell sap que demà vindrà a comissaria, però arriba l'endemà i ell no ve a comissaria, per tant, el consell policial és fem la nostra, la feina que hem de fer perquè si no, potser l'endemà tindrem un problema i l'individual potser no paga, perquè és insolvent, però l'Administració sempre paga, i quan dic que sempre paga vull dir que si algú observa algun error policial o que no hi ha una persona identificada o que falta una acta que ha d'estar i no la tens feta per bona voluntat de quan comences a fer de policia, t'adones que l'endemà i al cap de tres dies dorms malament, comences a tenir problemes i això ens ha passat a tots, i d'això, aprens, si l'aprenentatge només és una ... que et saltés un protocol policial, pues llavors la bronca del jefe i ja està, el risc potser es que et saltis una citació judicial o has d'anar a un lloc... per detenir una persona, saps, i en aquell moment et trobes la dona i diu no, el meu marit vindrà demà, i tu en lloc de fer una espera, confies, i ja comences a, comences a... entrar en problemes amb coses més greu que sobrepassen un protocol, pots tenir problemes, i en aquell moment en què ho estàs fent, està molt clar que et diuen que aquella persona vindrà, però potser arriba demà i per tu haver confiat, en una cosa que era veritat en aquell moment, l'endemà no ve i comences a tenir problemes. Si fas la feina policialment, que de vegades és la cosa més prosaica del món, que és.. que dius, al final amb l'experiència aprens què has de fer si vols estar tranquil.

b) el que passa és que hi ha un moment que en la nostra feina també es perd aquest marge de discrecionalitat en l'actuació. Llavors és molt difícil... aquest marge de discrecionalitat l'ha de decidir el mateix

funcionari en el moment, el lloc i en les circumstàncies que... que aquest marge li pot permetre cedir...

a) en tema administratiu.

b) si, i en algun tema penal també, a vegades, hem cedit una mica, no, en temes penals, no sé, amb persones que se les havia de detenir, no se les va detenir i se les va imputar, vull dir, també...

a) perquè fas d'instructor, llavors, però no tens una ordre de detenció a la mà.

b) no... llavors res.

a) llavors detens una persona que li demanen presó per no pagar 600 euros de multa.

b) quan anem requerits, no hi ha res a fer (31:17)

Conductor: Si però aquí la cosa és que us donen l'ordre de fer això, no, i ja està no es que esteu al carrer, esteu patrullant pel carrer i...

a) pots actuar d'ofici, i lo altre és ja actuar a requeriment d'autoritats judicials o administratives, llavors aquí estem més collats, no, collats no, som... en el sentit que fas el que s'ha de fer.

Conductor: Llavors, jo m'imagino, teniendo mucha discrecionalitat y tal... mucha no, eh... diguessim estic patrullant que jo discrecionalment puedo decidir donde voy o como intervengo y esto, si lo he entendido bien, y además es que luego dependía un poco de si cuando a lo mejor no lo has hecho segun el protocolo, si el jefe te echa mucho la bronca o no, te ayuda....

b) No, depèn, són conseqüències...

Conductor: influex el tipus de cap o no?... si tu te puedes permitir confiar más en la gente o no...

a) Si, poder, si yo te conozco, sé donde vives y sé quien eres, me puedo permitir quizás actuar de una manera no tan estricta. Porque ya sé donde puedo localizarte mañana, seguro que no te marcharàs, que si no te conozco de nada.

d) depende de muchos factores la confianza, de la gravedad de los hechos, del momento, de si corre pressa... hay muchos factores. Si no corre presa, doncs, i si el senyor et diu que demà no sé què.. llavors li dones un vot de confiança, bueno pues ja demà. Si és urgent que... per necessitats del moment, encara que et digui això... lo siento, pero tienes que venir. Es que Depèn de... de la situació en la que estàs, de molts factors (33:38).

b) i depèn de la naturalesa del...

a) si és un requeriment de l'Agència Tributaria, és un embargament d'un vehicle, d'un precinte, si no es pot fer avui, per qüestions de servei, de logística, d'efectius, no hi ha cap problema per fer-lo demà o d'aquí a tres dies...

d) aquí la confiança te la dona la persona, si tu ja el coneixes i aquest senyor te la fotut una vegada, dos, te la fotut tres, pues...

b) i es com tot, la nostra feina, si de les coses maques que té, és que cada dia és diferent, i l'actuació policial tendim a pensar que és repressiva quan la majoria d'actuacions policials són assistencials i assistencials va que algú li cauen les claus dins d'una claveguera (risas), com baixar un gat d'un lloc, com un malalt mental i tal...

a) com assistir una senyora que va d'alcohol, drogues de manera reiterada en el temps, i et demana auxili cada dos per tres, i saps qui és i vas predisposat i continues ajudant-la i assistint-la i continues fent lo que li toca.

b) Lo que vull dir jo: hi ha un protocol per això? No. I com va això, aquesta actuació policial? Doncs depèn del policia que hi vagi. Hi ha... des de, per exemple, pel follón aquest, des de fer una assistencial en què el policia diu d'acord, truqui al 112, que tinc un incident i marxo, i pot ser correcta, o estàs 5 hores al costat d'aquella persona, al costat d'altres serveis d'emergència, i aquesta actuació també pot ser correcta, per tant no sé si això té a veure amb la confiança en la gent però molt cops dependrà del que he dit abans, de si hi ha presa, de si hi ha la pressió de la direcció de la comissaria, del jefe, depèn si estem empantanegats amb un servei TOGA 24 hores, moltes d'aquesta serveis assistencials que no es poden fer, per què? perquè hi ha gent que està esperant altres serveis de tu, no sé...

e) Jo crec que la confiança que la gent ens té a nosaltres (36:11) també ve amb el policia que et toca, que és lo que varia, cadascú és

d'una manera i fa l'actuació a la seva manera, si tu tens una actuació amb un policia i et va bé, pues tens aquella actuació de la policia, a nosaltres no ens veuen com a fulanito, a menganito, no, veuen a la policia, els mossos m'han tractat així... no, els mossos no t'han tractat així, t'ha tractat aquell mosso.

a) A nivell col·lectiu tenim unes pautes genèriques d'actuació.

b) A una violència domèstica, a un robatori, un delictes, les actuacions policials se semblen molt les unes a les altres, però amb un malalt mental o amb una assistència depèn molt del policia perquè això ja s'escapa del protocol, dels temps que tenim, de la paciència que tenim, de l'humor que tinguis aquell dia... es

c) o lo predisposat que tu estiguis aquell dia, nosaltres a Trànsit nosaltres, per exemple, ens trobem a vegades quan neva, pues hi ha companys que diuen que no han de muntar cadenes, per posar un exemple, o si tu pares una persona i li dius que no li montes les cadenes, no diu que no ha sigut aquell company, los mossos no munten cadenes. En canvi el parerà un altre i sap muntar cadenes, no, pues vinga, que l'ajudo, això aquí, això allà... hòstia, els mossos munten cadenes, no, estem ajudant, clar, això...

b) No, i trobaràs fins i tot algun mossos que munta les cadenes, mentre un està amb una roda, l'altre està amb l'altra, i trobaràs un que no.

c) i trobaràs altre que dirà, no, jo no munto cadenes...

b) Perquè no està per escrit.

c) Ahí està... Però això és la condició de cada persona. I com això, amb tot.

Conductor: ¿De qué crees que depende esto, de cada uno?

d) no, de vegades això depèn de com està anant el servei, si estàs amb molt més requeriments pendents o t'hi pots dedicar més estona. El que comenta el company de posar cadenes, posar cadenes si tens temps i t'hi pots dedicar i pots fer, si tens un requeriment pe anar a un altre lloc ja no podràs quedar-te a fer aquella assistència, hauràs d'anar a un requeriment que és més urgent, també això és un tema a tenir molt en compte sobre la predisposició que tu puguis tenir, la pots tenir però a vegades per la càrrega de feina que tu pots tenir en un

torn de treball o en aquell moment pues no t'hi pots dedicar o fer el que tu faries si no tinguessis més càrrega de treball.

Conductor Penseu el mateix vosaltres? (Sí, sí) Hi ha algun dia que no tinguéssiu molta feina i... m'explico? Si que hay días que podeu...

Una muntanya russa, bastant imprevisible...

b) és el que ha dit el company de Trànsit, quan hi ha nevades (...) pillarà tothom, però hi ha dies tranquils en què pot haver un o dos incidents per torn i que no sé, depèn el lloc, a Barcelona no paren.

a) Nosaltres parlem del nostre entorn, aquí hi ha una sèrie de requeriments que són típics d'aquí, que no hi son en una altre lloc.

Conductor: Trobeu que la gent us entenc, vull dir que...

a) Sí

b) Jo crec que sí

Conductor: No quiero decir ni siquiera que estén agradecidos pero que entienden que cuando intervenís...

b) Normalment, si parlem per posar un exemple de les manifestacions a que anem ara doncs allà no ens entenen, està clar.

a) ... Amb la política llavors ja no s'entén ningú.

Conductor: Tema polític m'imagino que patrullant no hi ha gaire...

a) No, cadascú amb la seva ideologia política, molt respectable, però si estàs treballant estàs treballant

b) I mai han hagut directrius polítiques ni molt menys i si algú, algun cop, en algun brifing, en algun moment, algú ha dit algú, es talla, es talla.

Conductor: I la resta de policies

a) això no vol dir que cadascú tingui la seva ideologia política, això no...

b) i que l'entorn condiciona ha condicionat la feina, l'entorn polític, només cal llegir el diari, però nosaltres no ens pronunciem.

Conductor: bé nois, en això no havia pensat però (41:23) (3-2-2020) potser ara la gent si veu diferencia en si ets mossos o si ets guàrdia civil o si ets policia o ets... almenys a Girona sí que...

a) el que està clar es que un dels fets que ... vaja no sé... que es crees la Policia de la Generalitat bàsicament és perquè fos una policia del territori i que fos més propera al ciutadà, clar per ser més propera al ciutadà s'entén que si és d'aquí pot ser més proper. Evidentment els temps i els anys han confirmat les escissions perquè també evidentment dintre d'un col·lectiu policial pues hi ha de tot però per sort la majoria crec que poden entendre més bé a la ciutadania del lloc, que la poden entendre perfectament altres col·lectius policials, i tant que sí, que segurament l'entenen, també, ara no sé...

b) home a Girona portem uns 25 anys de desplegament de mossos, no?, mes o menys... i allà son 25 anys de policia de proximitat i això s'ha de notar. Aquí a Lleida portem també més de 20 anys i la tasca en cada comissaria, a part que la seguretat ciutadana tots fem proximitat, tenen serveis específics de proximitat i això s'ha de notar a nivell de mossos. Que marques diferències amb altres cossos, això ja no sé...

a) però el que sí està clar és que se'ns ha educat des de l'Escola de Policia a que primer escoltem, això sí que és veritat, que escoltem l'altra persona, que escoltem, que deixem de banda els prejudicis, que escoltem i que atenguem el problema que té, i això jo crec...

b) menys quan te posen un casc... (risas)

Conductor: Ja m'imagino que part de la desconfiança..., me imagino que hay situaciones en las que uno no sabe si va a haber riesgo o no. Por ejemplo, me acerco a un coche, todavía no sé... o a un grupo de chavales en un parque... ahí uno no sabe qué se va a encontrar... ahí la confianza-desconfianza es importante?... cómo afrontáis eso?

a) intentas analizar un poco la actuación que quieres llevar a cabo en un momento concreto y en el lugar... haces un análisis preliminar, que después te puede fallar ese análisis.

d) no hay ninguna actuación escrita, de una simple identificación o la trucada más tranquila del mundo se puede acabar por el suelo...

Conductor: Y por lo general tendéis a contar con que no pasará algo así y si no ya reaccionáis o vais contando que puede que pase y por si acaso...

a) más bien... primero valoras

b) depèn, si en un control que acaben de robar a Puigcerdà y montes un control en la carretera, el cotxe que aturis vas més sobreexcitat. Si vas a un grup de gent a un parc cada nit y sou una o dos patrulles, vas amb molta precaució, saps?, perquè desconfies, en canvi, si vas un dia de mercat i et trobes aquells mateixos xavals i t'apropes a ells, poder no hi penses tant.

Risas y follón, Inaudible, b) xerro massa

b) jo crec que pel treball és important dir que a nivell de confiança... no sé si és una pregunta que tenies després, però parlant amb no sé qui, el CME jo crec que no està preparat, no preparat, sinó a punt per dispara la pistola. Així com...

d) això jo t'ho discuteixo, ningú està preparat per disparar una pistola. Però no el cos de mossos d'esquadra ni cap policia, eh?

b) bueno, ningun cos policial, però una policia americana, sí (46:41)

d) sí però estem parlant d'una policia espanyola, no americana... americana, tothom porta una pistola al cotxe.

c) O no, o no la porta però ja vas previngut, vull dir de que pugui portar una pistola al cotxe. Jo parlo de la policia espanyola.

b) Ho dic perquè s'han vist vídeos en què el mosso ha estat apuntat amb una pistola i el mosso no ha disparat, s'han estat apuntant els dos i el mosso no ha disparat, això en una policia americana, impossible.

c) primer disparen i després...

b) confies que no et dispararà, no?

a) suposo per la formació rebuda, no?

c) també, per exemple, nosaltres a Trànsit, si tu pares una persona, una família, no vas ahí ya.. pensando que te va a sacar un arma, el que pensaràs és que el pobre home, bueno, ha comès una infracció o el pares per denunciar un radar o pares un camió... un camió, pues un camió no vas allà "baixi del cotxe, a ver"...

a) són societats molt...

b) bueno, es la realitat del dia a dia...

Conductor: saps? m'ha cridat l'atenció, has dit algo sobre la cultura policial o així...

b) sí, cultura... Bueno, no sé ben bé què dir però... (risas)

a) de l'Escola

b) ah, l'educació de l'Escola, sí, això sí que ho he dit. No tenim cultura de l'arma, potser...

Conductor: vale, com que no esteu...

b) bueno cultura, és que no sé si és ben bé cultura...

Conductor: me da igual la palabra, que no quería yo con esto...

b) sí, no sé...

Conductor: como que no tenéis muy presente lo de la pistola, que digamos.

No, No (coinciden todos)

b) es una herramienta...

Conductor: ¿qué herramienta sí tenéis presente? Por ejemplo, habéis dicho: llamo y que me digan si tiene antecedentes

b) yo creo que la Informacion, la palabra y el bolígrafo son las eines que...(no entiendo) y poder anticiparlas, que puguis anticipar i puguis analitzar bé l'actuació. Que et pot sorprendre, sí, cada actuació et pot sorprendre, però l'experiència també t'ha de servir perquè no et sorprendi,,... però et pot sorprendre, clar.

c) a vegades, fins i tot tu mateix, dius hòstia es que..., puges o baixes l'actuació tu mateix.

a) l'experiència d'estar a carrer, el dia a dia

b) el dia a dia

a) estar al carrer cada dia dona molta experiència.

Conductor: hi ha molta diferència d'estar al carrer a estar a comissaria?

b) Jo només he estat al carrer

a) jo he estat a tots dos llocs.

c) molta, clar, tota. A la comissaria no fas feina policial com aquell que diu, és feina burocràtica, papers i... al carrer es tracta amb la gent.

d) bueno, segons quina oficina.

c) és feina de policia, el carrer, l'oficina és feina d'oficina. Es barallar-te tot el dia, però no és feina policial.

a) que això no vol dir que la feina que fan els companys que estan... però també estan cara al públic, cara a la persona. Hi ha diferents oficines, la científica també. No totes les oficines són iguals.

Conductor: O sigui, n'hi ha gent que està patrullant i n'hi ha gent que està... no es fan les dues coses al mateix temps.

Sí, sí (diversos)

c) ara ja fem de tot.

Conductor: Vull dir, i entre vosaltres parleu i tal?

c) sí, estem tots al mateix edifici, vaja.

I ells també?

c) Tothom ha passat pel carrer, més o menys ha passat pel carrer.

b) i quan parles... quan ens jubilem i expliquem les nostres històries als nens, explicarem històries del carrer. No explicaràs històries de l'oficina. Més d'un se'n penedirà.

a) De tota manera jo tinc una idea de dir... cada lloc requereix... no tothom serveix per estar a segons quin lloc.

c) jo estic amb tu.

a) jo crec que la immensa majoria de mossos podria ocupar... fent feines de carrer o oficines... és gent molt...

Conductor: què cal tenir per ser un bon policia de carrer?

b) sentit comú, equilibri...
rialles de a)

c) clar és que la feina policial no, no, no, s'ensenya... s'aprèn...

Conductor: pot ser hi ha algun company que dius este no és pa estar...

c) bueno però això és en totes les feines, no és amb la feina de policia... un mecànic, tu saps quin mecànic és millor o es pitjor i segurament els han ensenyat el mateix, però cadascú es com es, tothom té una habilitat per a alguna cosa, hi ha gent que té moltes habilitats pues per fer quesitos, que diem nosaltres... estar davant de l'ordinador i fer estadística, i es un crac, i hi ha persones que són bones pel que diu ell, per estar al carrer, a treure informació i a escorcollar, hi ha gent que escorcollant són la hòstia (52:26, 6-2-20), dius, hòstia, és que macho...

b) está motivao...

c) clar, i t'ha d'agradar lo que fas, no hi ha res millor que t'agradi lo que fas.

b) si no t'agraden, segurament no las sabràs fer.

a) per això no les faig... (rialles)

b) la majoria de mossos o crec que poden estar en el carrer...

c) jo discrepo en això, jo crec que hi ha coses que ha de ser per dones policies i coses per homes policies.

b) cuidao, cuidao, cuidao... no generalitzis ja.

a) jo estic amb tu, jo crec que hi haurien d'haver més dones a dalt de tot, més dones comissàries.

c) no, no, a la oficina, que no surtin de l'oficina, jo no estic dient això, jo dic que hi ha coses, violència domèstica o... coses d'aquestes que les fa millor una dona, escoltar una altra dona, que un home.

b) perquè té una altra sensibilitat, té més sensibilitat.

c) no per res més, saps?

a) falten dones comandaments. A Trànsit també.

c) a Trànsit hi ha dones, i hi ha dones que porten la moto millor que molts homes.

b) de tota manera, a partir dels 40 anys, no... ompliu el ventall però veureu (no sé què diu) que dones ni molt menys, no veurem gaire a la carretera de dones, ni tampoc no veurem gaires patrullant, no sé perquè... suposo que...

a) Ves a Egara... a Egara n'hi ha moltes.

b) al carrer?

a) No, no, Egara són oficines.

b) No sé, suposo que és una cosa...

d) jo, tornant al tema aquest, el que s'ha dit de la violència domèstica... (54:22)... aquí ja és un problema també de ciutadania per la confiança que té amb el policia, per què si una dona va allà per què ha de tenir més confiança amb una policia que no amb un policia...

c) no, jo dic, jo crec que...

d) sí, però ja és problema de ciutadania allò.

c) jo crec que una dona és a lo millor... parla millor amb una altra dona que...

d) és que moltes vegades no hi ha companys...

c) sí, ja, som els que som, això està clar.

d) i no pots dir, no vingui demà que...

Conductor: i com feu en aquest cas per donar a confiança una dona que està... per a que pugui parlar...?

a) escoltar-la.

b) això és una cosa que... és una cosa personal...

a) hi ha companys amb moltes habilitats.

(soroll, no sento)

b) però sí que es veritat el que diu ell, que una dona prefereix ser atesa per una dona sobre tot si ha estat víctima d'una agressió sexual. Però sí que hi ha companys amb moltes habilitats.

a) també et podem posar l'exemple contrari, abans t'he donat la raó a tu en el sentit que potser una dona té més empatia amb una altra dona però jo m'he trobat amb casos de dones detingudes on dones diguéssim agents de policia que teòricament havien de tenir més empatia amb la dona detinguda i al final la situació s'empitjorava i s'ha hagut de deixar estar i ha hagut de venir un agent masculí...

b) amb més sensibilitat.

a) i sembla ser que ha pogut trobar la solució.

c) és el que estem parlant, ha sigut el policia, el que tenia més habilitats o menys, no?

a) sí, però que jo, personalment, dic que sí, potser que la dona policia policialment està més predisposada i té més d'allò, però que m'he trobat amb el sentit contrari també, m'entens? que el que pensava jo que en una actuació tindria més sensibilitat vers dos agents femenins amb una persona detinguda i m'ha demostrat que no, en aquella actuació, eh?, no vol dir en que tot és.

d) bé, perquè en aquí també entrem en el que parlàvem fa un moment, la sensibilitat, l'empatia que pot mostrar el company vers aquell tema i aquí no tothom és igual, no, hi ha uns paràmetres però el plus personal de cadascú es nota, no?

(silenci llarg)

Conductor: entonces, vamos acabando porque ya sé que estoy abusando un poco del tiempo, vamos un poco a recapitular. Yo he entendido un poco (...) lo digo porque si me faltan cosas es un buen momento para que me digáis yo quiero añadir esto, o no lo has entendido esto o algo así. Entonces hay una parte en la que en general pensáis que la desconfianza puede ser útil y que es una cosa que con el tiempo se va cerrando un poco más, como que al principio eres más confiado y poco a poco no diré que no tiene que ver con el trato sino porque ya te crees menos, si queréis menos ingenuo o no sé cómo queréis

a) sí, estaría de acuerdo.

Conductor: No tenemos que estar todos de acuerdo, ¿eh? Pero... ¿hay un momento en que hay que confiar o desconfiar? Me habéis dicho que trabajando en la calle como tienes que... es muy distinto a cuando se os da una orden que tenéis que ir y ejecutarla, es decir ese tiempo que tenéis que decidir cuándo intervenís, con qué y todo esto. Sobre eso más o menos, describís que depende la confianza, hay algo que queréis añadir con eso, cuando estáis en la calle y no es por ejemplo que os llamen o vosotros veis algo, cuando veis vosotros algo, en función de la persona que sea os acercáis con más o menos tal, y a partir de ahí empezáis a hablar con la persona y depende de cómo vaya yendo, pues a adaptarlo todo... cuando os llama alguien y vais a algún hogar porque pasa algo, esto no lo hemos hablado, pero sí interesa. A mí me resultaría, no sé, depende de cosas, de para qué os han llamado, si se suponen que todo está en marcha, de si...

b) una violència domèstica es... (59:26)... potser una actuació molt conflictiva, potencial és una actuació molt conflictiva, és com anar a una baralla a una discoteca, i llavors, clar, vas amb moltes precaucions, mirar son dos patrulles, anar dos patrulles i, si son tres patrulles, intentar anar tres patrulles fins i tot. Després la realitat confirma altres coses, eh, les estadístiques, confirmen altres coses,

però d'entrada, quan la sala t'envia a una violència domestica sempre s'intenta reunir mes d'una patrulla si es té i anar al lloc, pel que pugui passar.

Conductor: Llavors és molt diferent quan et truquen que quan tu veus alguna cosa, o no gaire...

a) no

b) pot ser diferent, sí

d) tu vas allà amb la idea de... si t'ho trobes de moment no tens temps de reaccionar... de planificar

b) què vol dir quan t'hi trobes? (A Conductor)

Conductor: No sé cómo utilizar el lenguaje correcto, pero andar por la calle, ves algo que tienes que intervenir, desde una bronca, un coche mal aparcado, habéis dicho antes un enfermo mental...

a) bueno esto dependerá, a nivel particular, yo tengo claro que si hay un requerimiento, y voy al lugar (b, tienes que ir, estás obligado), iré eso está claro, pero me gusta siempre hablar primero con la persona que me ha llamado, dejando de banda, o sea no doy por hecho que esta persona sea la víctima, porque igual puede ser el autor, pero me gusta, por manera de proceder me gusta primero hablar con la persona que llama, que requiere el servicio y que me dé su versión, y luego pues me gusta hablar con la otra parte, pero bueno, después te das cuenta de que quizás el que ha llamado no es el que tenía que haber llamado y el que no te ha llamado es el que te tenía que haber llamado, es otra historia.

Conductor: también en relación con la gente, ¿creéis que es importante estar en contacto con la gente? por ejemplo, lo que habéis dicho de estar en la oficina y eso...

a) yo creo que sí, importante

Conductor: ¿Consideráis que los que están en la oficina, por el hecho de no estar en contacto con la gente, tienden a ser más desconfiados o no...?

(depende generalizado)

a) no, depende de la persona.

b) depende y si están muy desconectados con la realidad de la calle, hay pocos, te puedes encontrar alguien y cuando... a l'hora de fer un dispositiu bé, és igual, no entrarem ara en això... la majoria de la gent sap realment el que hi ha al carrer i potser hi ha algú que vagi molt despistat, que vagi molt despistat i que es pensi que, bé, vas allà i que t'expliquin això i després m'informes... potser vas allà i potser no trobes a la persona. No?

(Rialles) Totalment d'acord amb tu, a l'ordre (Rialles) (soroll, no entenc)

Conductor: Los compañeros de la oficina sí se fían de vosotros, ¿no? o no? quiero decir, cuando vais con denuncias os miran un poco así... No, sí, dicen estos cabrones, ya están... Luego, ha salido varias veces lo de los tipos de ciudadano... (1:04:02) ... o de qué dependía que os fiaseis, me habéis dicho... la cantidad de trabajo que tengas eses día, un poco las circunstancias que veas, de entrada, y luego, ya una vez que compruebas la historia, si es coherente o no, si tiene antecedentes o no.... o algo así. No sé si hay gente que es más de fiar o gente que dices...

a) esto pasa lo mismo, trasladado a la ciudadanía.

Conductor: Y ¿de qué depende?

a) De qué depende qué?

Conductor: Que de entrada parezca que... de cuando viene alguien sea más fácil confiar, ¿me explico? Por ejemplo, en Madrid, pues hay barrios en los que ya vas un poco más con...

d) las peleas que has tenido, el trato que has tenido antes...

Conductor: Si, por ejemplo, voy a plantearlo de otra manera, si yo os invitase un día a mi clase, y tuvieseis que explicarles a mis estudiantes cómo me puedo yo fiar de alguien o qué criterios sigo para ver si me fío o no, ¿me explico? Si me podrías decir algo así, no busco una lista, pero es que me estáis diciendo todo el rato depende del caso, y esa es la mejor respuesta posible porque hay que hacer... con lo de los coches es más fácil, porque depende de determinados coches sabes que es muy raro que no tenga seguro, aunque depende de la matrícula del coche ya

empezamos a tal... no es lo mismo pillarlo en la frontera a las 4 de la mañana que pillarlo...

c) es que es cómo la canción, depende, no hay... no puedes decir no me fío de nadie, no, eso no es, pero claro tú, hablas con una persona, cuando lo estás escuchando, de la forma en que te habla, estás diciendo me la está metiendo "doblá", según la experiencia que tu hayas tenido... es lo que decimos, una persona que está en la calle todos los días, todos los días, todos los días (golpes en la mesa), y para hoy a fulanito, que sabe que es un calandraca, pues cómo te lo vas a creer? Ni aunque sea verdad, te lo crees, pero es que, claro, es lo que dices tú con los alumnos.

a) ¿por qué siempre un mismo número de personas, pobres, tienen los mismos problemas y solicitan siempre el auxilio de los policías y siempre son los mismos? Cuando la mayoría de la gente de una localidad quizás no tendrá ningún contacto con ellos. ¿Por qué siempre coincides con los mismos?

b) una cosa, jo crec, eh no sé, potser m'equivoco, no afecta a la nostra feina, si confiem o desconfiem, es igual, tu tens uns mínims i t'entra una persona a la comissaria a denunciar uns fets i es igual si confies o no, la seuràs allà, li agafaràs..., si no te la creus, perquè, li dius, vostè, si fa una denúncia falsa és l'article 464 del CP i ja està, l'informes, no, no, que jo vull denunciar que aquella persona... i arriba un moment que ja t'és igual, no et condicionarà la teva feina, no ha de condicionar la teva feina, tu prens les teves precaucions a nivell de la teva seguretat, personal i legal, i a partir d'allà, pues no me'l crec, però aceptamos pulpo.

c) és com si pares un cotxe i et diu que té assegurança (en castellà), i tu li dius, i como lo sé yo, tu passes la placa de matrícula i et diu el de Sala, no té assegurança, i l'home et diu que le juro y le perjuro que yo tengo assegurança, però tu l'has de denunciar i després al dia següent es presenta a comissaria, o a la tarda, amb el rebut, i tu dius, hòstia, pues tenía razón, però tu fas el que has de fer, tu l'has de denunciar, perquè no et presenta el rebut. Es el que diu ell, la confiança, al cap i a la fi...

a) de vegades també hem donat aquest marge de dir aquesta persona mereix confiança...

c) sí, perquè vostè, d'on és? d'aquí, el coneixes més o menys... o et sona, o l'has vist més vegades, d'això, te'n fies.

a) és el que dèiem abans...

Conductor: Por ejemplo, yo ahora, la policía me trata muy distinto de cuando yo tenía 18 años, incluso haciéndome preguntas similares, ahora me creen mucho más que cuando tenía 18 años e iba el pelo largo, por ejemplo (...) Yo, por ejemplo, digo, creo que la edad sigue influyendo y cuando yo veía un policía y era joven... ahora, que tengo más años, sí noto que me hacéis más casi, ¿me explico?

b) Sí, et tracten com un adult...

Conductor: sí, confían más en mí, yo creo que ahora se fían más de lo que les digo, que cuando tenía 18 diciendo lo mismo, a lo mejor es percepción mía, pero parece que se fían más de los adultos que de los jóvenes, que yo lo hago, por ejemplo, yo tengo estudiantes mayores y me dicen, mira he estado trabajando toda la noche y no me ha dado tiempo... ¿te importa un día más? y te lo dice uno de 18 y dices, va, ha estado de fiesta, y cosas así. Yo creo que ahora mi palabra vale más que hace diez años.

b) segurament val més la teva paraula ara que fa deu anys, perquè tu has transformat la teva personalitat i hi ha moments que no pots assumir algunes realitats que ara, com que ja saps que no pots assumir, ja no arribes allà, ara amb uns amics, la teves situacions a la vida ja t'han portat a un lloc, que la teva paraula val més ara que quan tenies 18 anys amb el cabell llarg, per una evolució personal, que potser que hi ha gent que és al revés, que amb 18 anys val més la .. que ha fet, que ara està enganxat a l'heroïna i la seva paraula no val res, pues clar, si tu ets un heroïnòman, el que preguntes, si tu pares un heroïnòman, la seva paraula val lo que val ell, que es poc i potser amb 18 anys era un tio a l'institut que poder en el seu dia, però ara ja... jo defenso els meus interessos, val, i llavors la seva paraula valia tant com la teva llavors, però que si hagués seguit així, un paraula d'un tio de 30 anys val més que la d'un quan té 18, per progressió personal. No sé si m'explico.

a) Això no treu que hi hagi gent que sigui supercoherent.

b) Fiar, fiar no et fies, no, però un tio amb 40 està, 45 està a la plenitud, no, que amb 18, pues sí, pot estar molt...bueno, tenen altres valors, però... que potser hi ha un moment que, no sé,

Conductor: Y cuando por ejemplo llegáis a un sitio, os requieren, y lo habitual, no, uno os dice que ha pasado negro y el otro blanco (1:13:11), intervenís, lo único que tenéis es lo que dicen las dos personas...

a) tienes que valorar...

d) sentido común...

a) en función de lo que ves, de lo que te dicen, y bueno, de tu experiencia...

b) i de les conseqüències, perquè si... potser per ells és molt important però policialment és una xorrada, jo personalment dic, sí, sí, rebut, rebut, miri que em criden... o potser hi ha lesions pel mig, l'actuació policial no és la de creure's a ningú, és igual, un va amb un ull així i un altre amb una lesió. Quina és l'actuació policial? Tothom podem entrar i tots et direm lo mateix, entrem un darrera de l'altre i tots farem lo mateix, i cap serà important i cap del que diguem serà important a qui em crec, en canvi tot et direm vagin vostès a l'hospital i després passin per comissaria amb el part facultatiu, allà els atendran i els agafaran denúncia, de lo que expliquin.

a) el que està clar és que en aquesta actuació o en qualsevol altre actuació, una idea és de context del que segons els inputs que tens el que ha pogut passar allí, i tu has de tenir un convenciment i ho fas en funció del que diuen, el que veus, el que...

Conductor: ¿Algo más a añadir? Moltíssimes gràcies, s'ha fet tard, lo valoro mucho, lo agradezco mucho, ¿tenéis alguna duda?, más allá del Requena, habláis con él...

b) El Requena? És el company d'aquí, de la Seu...

Conductor: No, treballa a Barcelona.

És el Jesús Requena.... Rialles... Ens estranyava molt perquè aquí hi ha un Jesús Requena... No ens ha dit res... Rialles.

Transcripció GD RPMN Dependències

- a) caporal, home, coordinador Proximitat, 47 anys, 33 de mosso
- b) caporal, dona, Grup Atenció Víctima, 49 anys, 22 anys
- c) agent, dona, Oficina Relacions Comunitat, 41 anys, 15 de mossa
- d) agent, home, Oficina Suport, 35 anys
- e) agent, dona, Grup Atenció Víctima, 41 anys, 8 de mossa
- f) agent, home, Oficina Suport, 49 anys, 22 de mosso

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
27-02-2019; 16:00 hores

Conductor: La lógica es... no es pregunta/respuesta... me interesa que discutáis entre vosotros, en algunas cosas vais a estar de acuerdo y en otras no. Lo digo porque yo no soy policía, no entiendo muchas cosas, entonces ... lo que me interesa más es que discutáis entre vosotros. Yo, si algo no entiendo, lo pregunto, pero, en principio, tengo una o dos preguntas...

Conductor: La imagen de la ciudadanía es que sois desconfiados por naturaleza. ¿Estáis de acuerdo con eso? Si lo queréis matizar o no.

f) Por naturaleza, ¿no?, por necesidad, que es diferente 03:51 Pero tampoco es desconfiado, simplemente es ir con cuidado porque lo que te juegas es la vida.04:02

b) claro, dependiendo de las situaciones, no?, la desconfianza depende de las situaciones, del lugar en que te encuentres, de dónde vayas, que imagino que vas con más precaución que... depende que a otros incidentes, hay incidentes mucho más asistenciales y ... no vas a desconfiar tanto como depende a qué incidentes vayas.

d) yo lo veo más como que la desconfianza de la ciudadanía en la policía viene más... viene aparejado del franquismo como la policía represora, no, no la policía cercana, eh... esto por una banda, y después, también por otra, una falta de empatía, el ciudadano desconoce cuál es la labor del policía y el ciudadano coge y dice es que el otro día me pararon los mossos en una rotonda en un controles de tráfico... claro, el ciudadano desconoce por qué es ese control, desconoce si es de seguridad ciudadana, desconoce si es de alcoholemia, es que me preguntaron que adónde iba, y ya, automáticamente, se ponen a la defensiva, claro, y en realidad te están preguntando adónde vas como te pueden preguntar el nombre de tu perro porque en el momento en que hablas saben si estás nervioso, saben si has bebido, saben si... mucha información verbal y no verbal que te está diciendo cual... entonces lo que

hay una falta de... un desconocimiento de la labor policial 05:22 de cara al ciudadano, claro y nosotros frente al ciudadano, claro, es autoprotección, claro, porque en un simple control de tráfico te puedes encontrar de todo, yo me he encontrado parar en un control de tráfico y detrás llevas un pájaro disecado, qué tío más raro, un pájaro disecado, y en un momento dado me mira el pájaro, sabes, hostia, te puedes encontrar de todo, marihuana congelada, para que no huela, y te los encuentras y tan normales y luego te encuentras allí un alijo, no, y dices, hostia, ahí hay una preparación y te puedes encontrar con eso como te puedes encontrar cualquier servicio agresivo o cualquier cosa que surja. 06:06

a) el tema, el que ha dit ell, és que és normal, és normal que la ciudatania pensi en nosaltres com a desconfiats perquè en realitat busquen la nostra confiança, nosaltres... jo faria la pregunta a revés, nosaltres, realment, confiem en la ciudatania? No, perquè, per molt que ens diguin, per molt diferent que sigui la persona que t'està donant informació, tenim tendència a fer confrontació, a confirmar les coses, a fer una mica de recerca... , és normal que ells, també dependrà de en quin sector ens movem, no és el mateix persones que han comés un il·lícit penal que persones que persones que han patit un fet delictiu, que... tothom tendeix una mica a la vegada a argumentar perquè li facis més cas amb informacions d'interès 06:56 Nosaltres tenim una bona capacitat, que és que sabem escoltar molt més que parlar, perquè si no escoltes no podem fer una relació més d'informació... m'han dit que hi ha això, sí, però fins que no ho vist, no ho escolto, no ho oloro, no ho toco, no d'això... allò de si no lo veo no me lo creo... 07:24 però has de fer algo també, has d'atendre aquella persona, has de fer tot el possible per fer veure el que som, un servei públic, però (risas suyas)... que no... t'ho has cregut? potser però m'ho he de mirar 07:32 Jo crec que la pregunta, en general, jo, particularment, no confio en el ciutadà, sigui el sector que sigui... però no en una... no confio en un sentit estricte sinó ja... que la nostra feina és aquesta, la d'investigar, la de fer una mica de xafarderia (...) això de moltes vegades fan això! quantes? diguem una. D'altra banda hi ha informadors que nosaltres intentem que confiïn en nosaltres per nosaltres confiar en ells, no. I quan dic informadors potser una cosa en el seu sector, i això ho fa Proximitat, l'ORC, amb xerrades, amb campanyes, intentem que confiïn en nosaltres per també nosaltres confiar en ells 08:29, però, realment, l'estadística ens demostra que ens de mirar amb carinyo les coses perquè escoltes les diferents parts, tothom et diu el mateix, deixat de... i que l'escoltis i que defensis els seus interessos.

b) Per una altra banda, pienso que no sé hasta qué punto eso es desconfianza, eh, porque yo, que estoy en atención a la víctima, me vienen muchísimas veces... pienso que confian mucho en la policía, lo primero, porque piensan que le vas a resolver el problema como abogado, como psicólogo, como maestro... y tenemos unos límites, somos policías, no somos...

a) pero es que la pregunta del trabajo, creo, que es si nosotros confiamos en ellos... no ellos en nosotros.

b) Yo ya he dicho, en principio... yo en mi trabajo es como si fuera también una ciudadana 09:25 mi día a día, hay personas en que puedo confiar más en el sentido... primero qué se entiende por desconfianza o confianza, claro nosotros lo estamos interpretando de una manera y tú lo estás interpretando de otra, ¿no?, yo, en principio, no es que se sea desconfiada de la gente, no, yo he de conocer a la gente... lo que pasa es que sí, ..., dependiendo de la situación.

e) En nuestro caso, como somos del mundo de las víctimas, estamos mucho tiempo con ellas, entonces ya conocemos a las personas, sabemos si nos está diciendo la verdad o no, si... y a veces nos confían cosas... este lleva drogas, este no.... y nos dan información.

b) Porque les puede interesar.

a) Però això deia que primer han de confiar en tu perquè tu puguis confiar en ells. La cosa és diferent, teniu una sèrie de clients que en el transcurs del temps poden ser bons coneguts, els feu un seguiment i tal, i allà teniu una informació que li doneu una veracitat o no en base al coneixement que tingueu d'aquella persona.

b) bueno, però a Proximitat també és igual. El dia a dia, per exemple... si pensem només en il·lícits penals, doncs, potser que a les hores anem a una altra precaució. Es normal, per algo som policies, però en el dia a dia és que la nostra tasca ... la gran majoria és assistencial, o relacional. Proximitat? USC vale, van més a l'actuació, però també s'han de relacionar amb jutjats, vigilants, els comerços.

d) pero yo haría un pequeño matiz en esto, el ciudadano, cuando entra a comisaría, tiene unas expectativas del policía es decir, viene ya con una... tiene un estado de necesidad, tiene un problema y necesita una resolución, entonces está como más abierto a cualquier ayuda y luego sí, claro, el policía que tienen delante es un sabio en todo y es el que le va a solucionar todos los ámbitos, y por otro lado está el ciudadano de a pie que no tiene un problema, el que realmente no tiene un problema, no necesita la policía y entonces desconfía y hay que ver estos que son unos... por qué están haciendo aquí un control de tráfico y mira qué retención están haciendo... ese mismo ciudadano, en esa misma circunstancia, no necesita a la policía, por tanto desconfía de ella, en cambio cuando tiene un problema.. un incendio, se le ha perdido el niño de tres años que se le ha escapado de la mano y se le ha

perdido en la multitud, entonces, cuando tienen la necesidad, entonces confía, está abierto y receptivo a todo lo que el policía le pueda decir y a toda ayuda. Claro, cambia un poco el..., una vez rota la primera barrera, que es la confianza que vosotros hacéis y tal (se dirige a GAV), entonces ya no es tanto con la policía sino con la persona, ya es... como es con (...), que os adoran, os llaman de tú, y hay una cercanía, pero no con la institución sino con la persona...

c) Jo sí que penso que confien en nosaltres o, com a mínim, en mi, perquè si no, no trucarien per explicar-me a la seva vida 13:20 tingui resolució policial o no, tinc el cap així, amb trucades que no tenen res a veure amb un tema policial que, al final, és perquè confien, no sé si amb mi, amb la policia, amb la institució... però a mi m'arriba. Cada dia, cada dia. Vas a un lloc perquè t'ho demanen, perquè ja, de per mi, no poden sortir més coses perquè ja no tinc més hores. Però vine, vine a fer un cafè, vine que t'expliquem... i pot ser una xerrada, pot ser una reunió, què podem fer amb aquest alumne, què podem fer amb això... Per tant jo sí que penso que la ciutadania, per la part que a mi em toca, sí que confia en nosaltres i jo, cap a ells, també, en el sentit que 14:21, per sort, tracto amb lo millor de la societat, associacions de veïns, de comerciants, de gent gran, de dones, de...

a) Igual m'estic equivocant, però és que no és si ells confien en nosaltres, és si nosaltres confiem en la ciutadania.

e) Jo, el que havia entès de l'estudi, és que la ciutadania, en general, desconfiava de la policia... (se aclara este asunto...)

Conductor: ... a mí me interesa vuestra confianza en la gente, en la ciudadanía... (pero todo interesa) ... yo no sé qué es lo importante... Todo me parece bien.

a) De vegades, et diuen un fet puntual i diem, esperi un moment, que m'ho miro... però si s'ho estic dient, què no em creus? Clar, que et crec, però he de confirmar, no?, hauré de mirar perquè si en tothom tu confies... Una altra cosa és que, com a policies, en el nostre sector, ja busquem aquestes persones de poder confiar en elles, ja discernir si la informació ens ve d'una font fiable o no ens ve d'una font fiable, i tot i que sigui fiable, nosaltres també fem la comprovació...

f) Potser és com tot però... segur que la majoria ho heu fet... quan aneu a un bar, d'uniforme, i aneu a prendre un cafè, com us seieu? de cara a la porta, si no, jo estic incòmode...jo ho faig sempre perquè... és així. Sí, és cert, no?

b) és una qüestió de seguretat, és que és la nostra feina... veus això, la porta o què tinc...

a) a mi m'han dit moltes vegades, per què estàs mirant? Perquè sóc un xafarder 18:09 i m'agrada mirar-ho tot, és que em molesta que em miris així... doncs no era la meua intenció, res més lluny que tu et molestis perquè jo t'estic mirant però... és recíproc, no? tu també m'estàs mirant a mi, si tu no pares de mirar... igual em vols preguntar alguna cosa o... no, aviam, desconfiar... penso jo que no estem, aquí a Catalunya, no estem en situacions com altres països colindants com el País Basc que... que els policies, realment, no poden arribar a confiar en ningú perquè el seu propi germà pertany a un grup, m'entens? Llavors, nosaltres, aquí hem estat bastant... o estem 18:51 no és una desconfiança que ens provoqui una llaga a l'estómac de pensar que et poden fer un mal o una cosa que... però són coses innates en nosaltres, vull dir en la nostra professió, igual que ens fixem en coses que la gent no s'hi fixa, doncs tenim una mica de recel, de no fiar-nos de, de... de moviments, de formes d'actuar, de coses. I arribar a confiar nosaltres en la ciutadania, ens ho hem de treballar. Per dir, ei, en l'home aquest, sí que confio, és una persona que m'ha donat proves de que... m'entens? Però a la ciutadania, en general, no podem conèixer a tothom. I per molt que estiguis agafant uns fets que l'han passat i tot, és la seva versió. Tu pots estar amb una persona que ja fa anys que li fas un seguiment, que té una problemàtica en concret, i cada dos per tres aquesta problemàtica té una punta i te la ve a explicar, tu confies en que... perquè li veus alguna cosa, li veus una temença, li veus un no sé què... però hauràs d'enviar algú a comprovar...

b) e) sempre

a) Llavors, aquest, aquest... ningú de nosaltres pensa que desconfia, no, és que pertany al meu tarannà. Hi ha un protocol, que de vegades no està escrit, però actuem així... Companys, tothom hem fet controls, vull dir, escolta, el primer objectiu del control és tornar a casa. És la nostra seguretat, la seguretat de la resta d'usuaris de la via, i no ens ha de preocupar el que parerà, ens ha de preocupar el que no vulgui parar. El que t'esquiva i tal, no passarà res, però el no vulgui parar i ja sap on estem, pues hem de tenir unes mesures de seguretat. A mi, m'he trobat amb dos perfils de gent, hi ha gent freda, calculadora, meticulosa, que no dubten... hola, bona tarda, què, com va el servei i escolta... i és un psicòpata, parlant malament, i resulta que és el que acaba de fotre el pal, jo m'he trobat entrar en un casa i trobar-me un tio de cara i dir-me tu on vas, això és casa meua 21:03 i m'ho diu a mi, i era el lladre. Sí, molt bé, disculpi les molèsties, però m'haurà de demostrar que vostè és el propietari, perquè no serà la primera vegada que, escolta, que sóc jo, no, no, a mi... si ets tu, escolta, cap problema, ara les mans que jo les vegi... s'escagarrina, quan li dones quatre ordres i tal... i hi ha gent molt freda, molt

calculadora, molt meticulosa, ... i resulta que t'està explicant una milonga perquè ells tenen el dret de sortir-se'n airosos i tu estàs allà... tapant la sortida. No sé, jo crec que és un tema molt, molt, molt... podem tocar moltes coses... els perfils de les persones, els problemes de les persones... nosaltres penso que no treballem amb les persones, nosaltres treballem amb els problemes de les persones, per tant, quan una persona té un problema o té una necessitat, ja t'he dit jo, l'hem de portar i aquesta capacitat la tenim molt desenvolupada, però no farem aquest somriure a aquesta senyora de dir... jo, els contes de la caputxeta vermella, a la meua edat, no me'l crec. Ara deixa'm que jo faci les meves comprovacions, i ja està, jo crec que podem treballar molt aquest tema perquè realment no parariem, cada cosa... hi ha coses que discreparé, hi ha d'altres que estem d'acord, però tots tenim les nostres experiències, les notes vivències, de tot, i pensem, ostres, aquell dia em va passar això, allò altre... però en global, jo trobo d'acord que ells, en general, pensin que nosaltres som desconfiats, pues perquè no els hi fotem cas a la primera...

b) És el que deia, això és desconfiança? però és que comprovar les coses és la nostra tasca, sí que ho som, perquè hem de fer les comprovacions, un incident: problema que unes persones s'estan barallant, clar, has d'escoltar una part i has d'escoltar l'altre, has de fer comprovacions, i en principi ser neutral, ser objectiu (exaaacte), si hi ha un il·lícit penal, si no hi ha il·lícit penal, bueno actuar després conforme a les lleis. [23:48](#)

d) Jo penso igual també, penso que la nostra feina, de fet, és ser desconfiat, perquè si no, no agafes res. La nostra feina se situa, jo diria, en tres àmbits, l'administratiu, el de seguretat ciutadana i el judicial. En els tres, al meu parer, és que desconfio de la ciutadania però... en els tres, és a dir confiança zero. En l'administratiu, entres, jo què sé, a una discoteca i vas a mirar la gent que hi treballa, una entrada en seguretat social, amb treballadors i això... jo m'he trobat un tío amb una emissora... no, no, yo es que no trabajo aquí; bueno, y esta emisora que te suena aquí en el cinturón; bueno, es que me la he encontrado ahí, en el suelo; ya... te están llamando, mira, aquel de allí te está llamando a ti, ya verás, contesta... ya verás, si contestas ya verás como le suena a aquel. Y sí, sí, suena, pues qué raro, sí. O sigui, ja t'ho trobes, si no, aquell tío agafa, llença l'emissora, surt per la porta i aquell tío estava treballant sense estar regularitzat i l'amo emportant-se els calés que una discoteca dona i sense garanties socials per aquesta persona. Per tant, si no desconfies, no treus res. Ja no parlem si entres, si hi ha tràfic de drogues, si hi ha res darrera de la barra o alguna historia. Si no, no agafes res. [25:12](#) L'àmbit de seguretat ciutadana, com bé ha dit el company, l'objectiu és arribar a casa; per tant, has de desconfiar, has de valorar una persona que tens al davant, no l'has de demostrar la desconfiança però l'has de tenir sempre... por el rabillo del ojo, no l'has de perdre de vista i a veure què fa, perquè en un moment donat porta

qualsevol substància i la llença, o porta qualsevol arma i t'ataca... jo em recordo un cas que jo vaig estar a l'entrada quan un company, jo estava a (...), sis mesos que vaig estar allà i li van tallar el coll a un company, 14 punts li van fer, li va anar de 5 mil·límetres que li tallessin l'aorta i l'anés la vida, pues resulta que aquell tio, el mateix escamot va picar una minuta feia una setmana on deia el pròxim paisa que me pare, le corto el cuello... gràcies a això va passar de temptativa d'homicidi a temptativa d'assassinat, gràcies a aquesta minuta .Vull dir que la desconfiança, en seguretat ciutadana, és per garantir la pròpia seguretat i la del company I després hi ha un tercer àmbit, que és el judicial, que aquí ja és... jo entro a judici i no sé com sortiré. Perquè si hi ha acusació particular i hi ha qualsevol cosa, ja estem condemnats, els policies som dolents de cara a la ciutadania, nosaltres som..., bé, la ciutadania, sempre que veu... quan hi ha algun vídeo que detenen a algú, pobret..., com que pobret? tu saps el què ha fet aquesta persona? Això m'ho he trobat, detenir una dona o no, més encara detenir un home i... és que... torturadores, tal, criada allà i resulta que aquell home estava fotent-li un pal a un senyor gran que sortia del banc, val, eren dos, va veure l'estrebada un ciutadà que era un vigilant, va sortir corrents darrere d'un, el vigilant, l'altre va anar per darrere i li va fote una punyalada al cul, clar, pues quant aquest de la punyalada el vam poder detenir i l'altre va marxar.... pues el de la punyalada, quan l'estàvem detenint.... torturadores! però, en serio?

a) Vosaltres creieu que a nosaltres, quan ens tornem com a policies, ja a l'Escola, ens ensenyen a ser desconfiats? (No, no...) Jo penso que no. T'ensenyen una sèrie de coneixements teòrics que s'han de relacionar amb la pràctica i ningú t'educa a ser desconfiat en cap moment... (no, fer comprovacions, fer comprovacions) I no és una autodefensa, és una cosa que està vinculada... és una cosa innata i ja està, no vull que ningú pensi... ostres, no confiem en ningú...

Conductor: ¿Confieu en algú?

d) en poques persones...

c) sí, en algú sí...

d) en el company (rises)

c) Realment, penso que visc en un món diferent dins de l'àmbit de la policia perquè..., i sóc conscient, tinc molt clar que, quan he de sortir a patricular, he de fer un esforç molt fort per recordar-me que estic davant de possibles perills perquè, per exemple, en un detall molt tonto... Jo, cada vegada que vaig a un lloc i em trobo amb una persona que representa una entitat x, del que sigui, en aquest cas, de (...), hola, què tal... dos petons. Per a mi, és el més normal

del món, però si surto amb la consciència de que aquell dia vaig a fer de Proxi o no sé quin servei... ai, no, espera, que m'he de recordar de la distància de seguretat, perquè jo no utilitzo cap distància de seguretat, excepte quan em recordo, cada vegada que entro a un centre escolar, de tapar-me la pistola, perquè els nens no toquin, però la meva realitat és que en part sí confio, perquè o venen a buscar-me per alguna cosa o a mi m'interessa anar a buscar-los pel que sigui. Llavors, per a mi, en general, sí que hi ha confiança [30:15](#)

d) Jo estic a Suport, jo en teoria tracto amb els meus caps, companys, i alguna vegada amb el ciutadà, poc. No fa tant, vaig anar a portar una furgoneta al taller, algo tan senzill com això, i surto de comissaria i a 100 metres, una batalla, eren dos contra dos, dos que eren, diguem, passius, eren dos gitanos en aquest cas, un amb una destrat... que te corto la pierna pollo esa esa que tienes... i l'altre, amb una barra de ferro, dins d'un cotxe, cada vegada que l'altre fotia un cop amb la barra, l'altre ficava els peus a dins del cotxe i li fotia al marc de la porta... i bueno, pero comentes, no? Vull dir que tot i que siguis en un àmbit concret on el 90% del servei sigui tranquil, de nivell 1, no quita que ens trobem serveis com ORC de... d'on va ser que no em recordo... (de Santa Coloma), el del tret, correcte, sí, som policies, d'uniforme, sense uniforme, en hores de feina, i sense hores de feina [31:26](#)

c) però és que si no sortís sola, no sortiria per a res (no hi ha gent i cal sortir sola...) llavors, si he d'estar patint, potser em quedo...

f) li estàs solucionat a la Casa un problema que és de la Casa, no és teu...

c) I què faig?

f) si no pots sortir, pues no pots sortir... Si et passa algo, la Casa et dirà que per què has sortir sola, no et diran que t'estaven fent un favor...

c) Però ho fas, perquè, si no, vindrà un altre i ho farà...

d) Jo, l'altre dia, vaig sortir en moto, perquè l'havia de provar i l'havia de fer quilòmetres, perquè la moto em va costar un munt d'engegar-la i aquest cas de portar la furgoneta al taller fa que part de la meva tasca fa que... mira, em vaig trobar una baralla de... jo era sol i amb dos, i a més l'emissora parada, no tenia l'emissora, no vaig agafar emissora jo... va, si és un moment, si és aquí... al final, amb el mòbil, mira, company, tinc aquí una baralla... i t'ho trobes, és que és la nostra condició, també, és que si quan hi ha un problema, et dones la volta... és que no... No som policies.[32:36](#)

a) Ara m'han vingut unes coses que no són normals en la meva feina (**riures...**), llavors, clar, jo faig les meves pròpies avaluacions, jo porto

tres setmanes ara fent conferències a un mínim de 150 persones cada dimarts i cada dijous, fent consells de seguretat a l'habitatge, venen veïns de (...), que la seva manifestació és la inseguretat, és que no saben què fer i què no han de fer Segur que ells, si tu els preguntes, pensen que el Joan, que us està donant els consells, confia en vosaltres? Quan jo allà vaig per assessorar-los, per ajudar-los, per donar-li tota una sèrie de dades, una sèrie de consells, que no vaig a vendre'ls sopars de duro perquè no els he trucat per a que es posin una alarma, sinó al contrari, que la posin si la tenen encara que sigui només per anar a buscar el nen a l'escola quinze minuts, que tot això suma, no? Joestic segur que a mi em preguntes, tu confies amb aquests que tens al davant? No es que desconfii, però confiar tampoc...33:46 tu els hi preguntes, tu creus que el mosso està confiant en vosaltres? Jo, no poso la mà al foc, però segurament, en general, no... segur, ell és un desconfiat, no es fia de tota la problemàtica que jo tinc perquè, en certa manera només l'han deixada palesa en una denúncia, anar científica, i que després anem per fer-los part... escolta, mira, els hem detingut, hem recuperat això o ha passat això, però, no crec que ells pensin que nosaltres ens hem cregut tota la seva problemàtica, no és un cas com el vostre (GAV) que els feu un seguiment i diuen ostres, confia em mi, perquè m'està ajudant, m'està portant a terme..., m'està trucant cada dos per tres, quan la truco la trobo i, si no, tinc una altra via de comunicació perquè a lo millor no només l'ha donat el telèfon de comissaria... depèn del cas, però una cosa és que hi hagi algú de la ciutadania que es pensa jo confio en ells, perquè, realment, el que ho ha de reportar, que sóc jo, no, sincerament, no...

Conductor: Puc preguntar... no és el mateix, però de diferent manera perquè... em sembla que com que la desconfiança hi és... preguntaré per la confiança. Què us fa confiar en algú?

c) és que s'han d'especificar molt bé aquests termes, perquè joestic veient 35:15 que aquí cadascú...

Conductor: Val, què enteneu per confiança?

c) Jo, per exemple, tenir la confiança... jo, en principi jo tinc la confiança, però per a mi és un tema que va més enllà... O sigui, jo, desconfiar, desconfiar en sí, he de conèixer aquella persona, ha d'haver... no sé, haver una interacció, saber realment..., que aquella persona m'ha demostrat que puc confiar . Més o menys, en principi, seria neutral, però ja, com a ciutadana, eh?, jo vaig... jo què sé, a qualsevol, ja com a ciutadana, no com a policia, qualsevol lloc i jo no penso, aquella persona confia en mi... no m'ho plantejo, no em plantejo si confien o no confien. És un tema..., per a mi la confiança, de més proximitat, no?, per això dic que confiança, en quina mesura?, perquè (...) de molta proximitat, hi ha familiars, hi ha companyes en les que confio perquè ja la conec i puc pensar, jo ja confio en aquesta persona

a) Et posaré un exemple... jo, fa dues setmanes, em ve la cap d'OAC i, escolta, (...), necessito 36:40 filiació completa d'aquests tres nanos de vuit anys, estudien a l'escola tal... jo agafo i dic, ja està, no els truco, eh?, trucaré per veure quan no estan en classe i no presentar-me esporàdicament, que, a lo millor, ostres, no els hi va bé. Truco i, mira, truca'm d'aquí a deu minutets, que us podré atendre, ok?. Arribo allà, directora? està fora; sotsdirectora... no hi havia secretaria... hi havia la cap d'estudi... la cap d'estudis, sóc l'única persona que et puc ajudar, què necessites?, mira necessito la filiació completa dels alumnes que, em consta, que són... estan aquí com a alumnes. És això? ah, hi ha confidencialitat de dades i clar, no sé què... cap problema, mira, jo ara poso que no mes les has volgut donar i la faran baixar a Barcelona, a Fiscalia, perquè és una ordre de Fiscalia. Vale, trucaré a la directora i tal... Dic, escolti, sóc policia, i vostè no confia en mi, que no passa res, dona, que si passa... És que els pares, els permisos, les autoritzacions, no sé què... Dic, miri, vaig a picar una minuta explicant-li i no em doni més... (silenci significatiu) Mira, fem una cosa... Miri, jo no puc estar aquí, jo tinc que fer altres coses, jo me'n vaig i pico... jo no la puc agafar per la orella i que em doni la informació, però estic veient que vostè no es fia de la policia. Sap que li dic, que jo tampoc no em fio de vostè, perquè el càrrec que està ocupant... el fet de que vostè no conegui el què ha de fer, així, per sobre sense conèixer-ho, m'està desconfiant del que jo li estic dient, m'origina una pèrdua de temps aquí bestial 38:33 t'estic dient aquestes paraules, d'una forma així... freda, però va ser de forma correcta, educada, saps?...

b) És que hi ha por, hi ha por a...

a) És com aquell que li dius, escolta, direcció prohibida... No, jo he passat per aquí tota la vida. Escolta, pues tota la vida has estat passant per aquí en direcció prohibida. On està? O sigui, te posaran un no...

b) desconeixement... i elles volent seguir el seu protocol...

a) desconèixer la teva feina no t'eximeix de la teva culpa...

c) Jo, de vegades, tinc un document i cada vegada... és que ni vaig, els demano per correu...

a) sí, però saps què passa, que llavors sí que pots tenir un problema, perquè, en el tu a tu, m'entens... 39:31 En aquest rato, tu ja saps el que està passant, traïdora (**fragmento que no puedo transcribir, confuso, risas...**)

.../...

e) i moltes vegades, truques de la policia? i jo com sé que truques des de la policia? Moltes vegades...

b) Fas una trucada i la gent et coneix, clar, si ja et coneixen, però igual amb els recursos i serveis amb els que treballem en el dia a dia, demanes una dada i no és el mateix que ja et coneguin i sàpiguen que ets una persona de referència... però ja és això, ja parlem de que et coneixen, de que ja t'has reunit i has parlat molt amb aquelles persones.

e) t'han posat cara, si no..., 40:20 Mira, hi ha un document, que és d'Ensenyament, que tothom coneix, i cada any el renoven, i cada any, a l'inici de curs... Us recordo que... i quan li demano, li adjunto...

a) però saps què passa? que ells haurien d'agafar, els directors i directores de les escoles, agafar el claustre de professors i dir, ei, anem...40:48 a tocar dos temes però un és aquest, m'entens? I el dia que no hi sigui, que sàpigues que això està, i no és així.

b) però realment, el que diu és això, si no et coneixen...

Conductor: estem anant de nou a la confiança de la gent cap a vosaltres, que és molt important però que no...

d) Per tant, la confiança és mútua, si no hi ha confiança de l'un a l'altre, no hi ha a l'inversa, i té estreta relació amb, amb, amb el tracte que has tingut amb aquesta persona. Si hi ha hagut tracte reiterat, i si aquests han sigut sincers o no, i a més, per una altra banda, el tracte amb una persona que desconeixes, de fet, diuen els psicòlegs que en els tres primers segons ja saps si una persona com és i si et cau bé o no... això ho diuen els psicòlegs....

c) Jo necessito més... (risas)

d) Jo també necessito més, jo...suma-li uns minuts, però bueno, al final acabes copsant aquesta persona, i al final desconfies o no segons la forma d'actuar, si titubeja a l'hora de parlar o no, si et mira als ulls o no et mira als ulls, si té alguna cosa a amagar, si... depèn del que diu, del que no diu, comunicació verbal i no verbal i aquesta és la primera font de contacte... després, pues, ja tens, si hi ha una confiança el que diuen... hi ha una relació.

a) Si a mi m'has preguntat igual que a la resta en qui confieu, o si hi ha algú en qui confieu, doncs la resposta seria: no desconfiem però dependrà en el moment, pel que heu dit tots, de la seva participació, de les seves accions, de les seves omissions, del lloc, del per què de tot, de si tindrà més o menys confiança... però aquesta confiança no encaixa... no només amb el seu idioma

corporal, o la seva informació que... no, no confio, no hi ha persones en què pugui confiar... en la meva professió [43:24](#)

Conductor: estava pensant, per exemple, en general, confieu més en les persones grans que en les joves?

a) sí, després podem parlar de casos...

Conductor: ja sé que no sempre, pero, hombre, yo me imagino, yo si veo una persona mayor, que no tengo ni idea, es algo más relajado a lo mejor que si son chavales de 17 años o algo así...

e) Fa precisament dues setmanes o tres, no sé si saps aquell incident d'un policia local... crec que va ser en Ripollet, bueno, va anar a una actuació amb una senyora gran... t'ho han explicat? que van perquè hi havia fum i... una senyora que tenia problemes psiquiàtrics, també hi havia algun fill major d'edat allà... eh, el foc, hi havia molt fum, com que hi havia molt fum, el policia local que veu molt de fum, pues mira, entro dins de la casa i obro les finestres i que marxi el fum; està obrint així i nota un cop aquí al darrere, jolin, li havia fotut amb un ganivet, però amb un ganivet.... una ganivetada, clar, es gira i ja anava a per la segona. Menys mal que portava la armilla i aquell forat a l'armilla que es va lliurar al jutjat. Per això, ja et dic que, en principi, sí que és cert que, que bueno, que pots anar més predisposat però que, per la nostra tasca i la nostra feina, no saps el que et pots trovar. Lo que en principi és una actuació assistencial, que tothom segurament hagués fet el mateix que aquell company, eh, es anar allà i si és assistencial no malpenses que pugui passar alguna cosa [45:09](#)

a) Igual que jo amb la profe, ja vaig confiar que no confiés en mi perquè és veritat que està amagant alguna cosa.

Conductor: Abans heu dit que como que depende la confianza que tu vas viendo, que tu vas dando, como que se va construyendo en esa interacción... ¿hay alguien que inicia la interacción, más o menos? O dais más importancia a cómo transmitís vuestra desconfianza a la otra persona, depende si llegáis o si vienen...

a) sempre som nosaltres els que iniciem perquè hem d'aparentar que confiem perquè confiïn, val, si tu penses que, nosaltres, el primer valor que hem de salvaguardar per sobre tot és el integritat física de les persones, sí, molt bé, però, de fet, nosaltres, que estem allà, hem de fer una valoració de la situació, de tot el que tenim al davant, llavors, per a que jo pensi que jo confio en ella, li faig una aparença de que confio, me l'escolto i tot, però la meva confiança no la tinc dipositada en ningú.

b) No, jo tampoc, però vaig preguntant coses que a mi m'interessen, ah, sí... però és per treure informació.

a) Que no treballo amb aquella persona, treballo amb el problema que té aquella persona. Cadascú defensa els seus interessos i tothom té dret de tot, llavors, clar, en definitiva, el nostre bagaje professional pues et fa dir, ah, sí, però...?... Però que no és una cosa en contra, eh, al contrari, l'actitud és confiar o desconfiar.... home, jo confio o desconfio, quan desconfio ho tinc claríssim... No desconfio per desconfiar [47:03](#) Hi ha elements que em fan sospitar o per què també tinc sensacions... les sensacions, de vegades, poden ser molt equivocades, però quan tens les coses que no les veus, no diposites cap tipus de confiança, llavors hi ha coses que ens han sortit bé, hi ha coses que no ens han sortit tan bé, hi ha coses que han sortit malament... i això, només que una cosa t'hagi sortit malament, fas que cada cop tinguis més recel a dipositar la confiança en qui sigui, encara que tingui 80 anys d'edat, m'entens. Els nanos, cada cop em trobo més joves que són, per naturalesa, transgressors amb les normes, amb les coses, amb tot. Jo me porto una sorpresa quan, de vegades... i a tu, per què t'agrada ser policia, mira, jo, quan tenia la teva edat, nen, els meus pares em van dir, (...), si algun dia tens un problema, veus aquell noi que és policia? t'ajudarà, si no estan el pare o la mare. Ostres, jo veia el policia com una persona, no superman, però una persona que si no estava... jo tenia un problema, aquella persona m'ajudaria. Llavors, jo els intento que confien en mi, jo confio en ells, però després que hi ha unes contestes, unes reaccions, unes històries que dius Mare de Deu, cómo suben los niños...

d) De fet, ara està previst, ara és... pòrtate bien que si no se lo voy a decir al policia... Quan se't perdin ja el buscareu... Quan em vegi el niño, veuràs com surt corrents. És al contrari... També, en la mateixa línia del que dius, jo penso que aquesta desconfiança que provoca la nostra feina, per això hem de fer preguntes que son per obtenir informació i unes altres que són de contrast, que són per si la segona pregunta que l'he fet formulada d'una altra manera, continua dient el mateix... Clar, tot depèn de amb qui tractis, però, sí, sí, hi ha preguntes d'obtenció d'informació i unes altres de, de, contrast per saber si aquella informació que tenim és bona o no [49:11](#)

e) Preguntaves, a més, si confiàvem més en gent gran o en quin tipus... Penso que una cosa és prendre mesures de seguretat, autoprotecció, i una altra cosa és la veracitat que li dones al fet. No és que no confiïs, però pots saber perfectament que la persona que tens al davant té un problema psicològic o psiquiàtric, i els nens tenen també les seves versions, o sigui al final ho agafes tot com versions, que comprovaràs. Vull dir, no és desconfiança, tinc una persona al davant..., vale, la meva seguretat està be, protegida, però tampoc

sé si em dirà tota la veritat o no però, realment, estic confiant en el que m'està dient perquè? per què no tinc un altre problema. A partir d'aquí, evidentment que comprobaras, apuntaràs i faràs altres gestions però...50:11 el que tens en compte és la seva versió.

d) pensant en això, el que ens demanen a nosaltres és subjectivitat, en qualsevol denúncia de trànsit, en qualsevol declaració judicial, qualsevol declaració de tot tipus, és subjectivitat. Per tant, no només ens podem quedar amb una versió. A partir d'aquí, bé, potser desconfiança o no, però és que és la nostra feina...

e) Però és el cas de molts professionals, perquè un metge igual, un mestre també, és que... a veure...

Conductor: Heu dit abans que tenir antecedents, no ajuda...

d) Sí son violentos, no, seguro 51:02

e) un advocat, un jutge, cadascú en la seva tasca...

d) de los abogados no te puedes fiar de ninguno, vamos... (risas)

a) si a tu t'arriba una xavala que ha estudiat Dret, no confiis amb ella (més risas)51:41

.../...

Conductor: Has dit abans una cosa, (...)... Tu fas i després, ja, la Casa dirà... Penso que la Casa és... (La Generalitat de Catalunya) això influeix també en com surts tu o com...

c) I tant (molts, i tant!) (del tot...)

Conductor: Depen del jefe que tinguis, que et doni més “cancha” o no...

f) El jefe, en realitat, la majoria són persones... el problema és quan topes amb la institució, llavors deixes de ser persona i ets un número. Hi ha moltes coses que per la raó que sigui no arribes i... i saps que tu estàs fent coses que no les hauries de fer, però les estàs fent així perquè la Casa no arriba, però, com interessa, et deixen. Ara, en el moment que la cagues, llavors et treuen un document on diuen, oh, es que vostè no li podia deixar la seva contrasenya a ningú, per què li ha deixat? Ja però és que fa una setmana que no li funciona

i com que no li arreglen, li he hagut de deixar la meva... ja... I com això, tot...
Que tinguem clar que, el dia que tinguem un problema, l'altre et dirà..

53:23

Conductor: És a dir, és més important més arriba que el teu cap..., importa quin tipus de cap, perquè m'imagino que hi haurà caps que... (a, qualsevol cap té un superior...)

d) Però sigui com sigui, són persones, com ell diu, i pots tractar amb ell i pots parlar amb ell i de tu a tu, i tinc aquest problema...

f) [Hi ha el procediment,] sí, sí, que està previst, però te l'has de saltar perquè...

d) en el cas que diu el company, que t'has saltat algo perquè has estat obligat a fer-ho, i es dona pas a una informació reservada, Afers Interns, allà ja hi som tots, allà ja ens tracten pitjor que nosaltres podem tractar al pitjor delinqüent. Allà, ja, la presumpció d'innocència ja no hi és. Allò és dret administratiu, has d'anar amb advocat, res de... ven pa'quí, que es un moment, que le tomo declaración... tothom hem sentit parlar de, de, de que està dient una cosa i estan escrivint el contrari, i et diuen signa, signa, i estàs signant el contrari del que has dit... i ja ho has signat, per tant... Has de desconfiar, fins i tot, del que està transcrit que sigui veritat o no sigui veritat. Jo, ara, et diré un cas que 54:50 és, bueno, per mi és aberrant... un company que anava, havia plegat, estava fora de servei, el va avançar una noia a tota hòstia i, bueno, el company la va seguir i li va agafar la matrícula i ja la va deixar, vale. Resulta que la va denunciar i a la denúncia va posar D09... quan no pots parar un vehicle, a observacions poses... una numeració, a la nostra comissaria està penjat a un suro i el paper estava grog, i bueno, estava allà por los siglos de los siglos... el cas és que D09 no s'ha pogut aturar perquè estava fora de servei. Resulta que aquell D09 ha canviat i ara D09 és utilitzar una fotografia d'helicòpter... falsificació documental i això entra al jutjat per falsificació documental per fer l'helicòpter fora de servei... clar, això arriba... judicialment no queda en res... És un jutge una mica inquisidor amb la policia, que no creu en la policia, al final no li pot fotre mà perquè no... l'agent va posar D09, agent fora de servei denuncia vehicle...

c) però això es pot comprovar, no?

d) sí, però és que això de la D09 ho busques, truques a Trànsit, truques on vulguis i no apareix enlloc... això es posava i era una fotocopia que... que... Bueno, que estava per tot arreu però que no tenia un fonament de la Llei, del Reglament, per tant no existia... el cas és que... l'helicòpter, la sentència jo la vaig llegir, eh, perquè tinc molta confiança amb aquest..., és amic meu, vale,

pues no acaba aquí la cosa, sinó que los hechos probados passen a Assumptes Interns... y más de lo mismo: y usted, por qué denunció, por qué puso... yo no puse, jo vaig posar això perquè jo tenia allà al taulell i el helicòptero..., yo no tengo helicòptero...

e) Lo puedes anular por defecto de algo, no, de forma o lo que sigui...57:05

d) pues los hechos probados..., aquest noi va passar per l'àmbit judicial i àmbit administratiu per una IR (Informació Reservada), al final no va quedar en res, però aquest noi, fins que no es va resoldre el tema... no sé si passar quatre o sis mesos, i clar, quatre o sis mesos acollonit. Com pots confiar? Clar, aquest noi, quan plegui, si veu que hi ha una carrera, pues s'apuntarà a la carrera o anirà a casa seva i agafarà crispetes i començarà a disfrutar, a gaudir de la carrera, perquè no pot actuar com la policia. Per tant, perquè la nostra pròpia Casa també és, és una trava. I estem parlant d'un tio que té un expedientaran impecable. No és un tío que sigui problemático, per tant...

a) Jo no vull que ningú pensi que jo surto a treballar i desconfio de tothom que veig. A mi, si no em donen motius per desconfiar, jo no sóc desconfiat, però jo he d'atansar-me a algú, jo no vaig en pla de defensa, però tampoc vaig en plan latino, d'atansar-me a tot perquè no sé amb qui... Llavors he de pensar que he de prendre aquestes mesures de desconfiança amb algú? no, no penso... escolta Joan, no t'atansis; escolta (...), no facis això... Jo ho penso, és que... ja ho tinc d'una forma tan interioritzada que si algú, una tercera persona em digués, ostres, el que has fet semblava com si desconfiessis totalment d'aquella persona... però no es que confiï ni desconfiï, és la meva forma d'interactuar 58:48 la meva forma d'atansar-me, la meva forma de treballar...

b) ...és que ja ho fem, però ja ho fem...

a) ja ho faràs, sense adonar-te'n... uns ho faran d'una manera, altres ho faran d'altra, uns faran ... però no hi haurà ningú que no faci res, perquè aquest algú que no faci res té... la persona més sortosa del món, perquè encara que porti poc temps treballant de policia, és raro que no hagi passat un ensurt... Ja siguis de Trànsit, ja siguis de... I lo de les edats, tornem a reprendre-ho si voleu, però no hi ha una desconfiança o més confiança depèn si és més avançada l'edat o és una persona més jove...59:40

f) Això és el famós posi les mans a sobre del cotxe quan l'atures, no? I l'altre deu pensar, joder (inaudible)

d) jo també, el que faig, sense dir-li res, li poso l'HP (defensa metàlica) a la roda. Ja m'explicaràs tu per què has trencat la meva HP quan has marxat... quan has intentat... i clar, després la roda li queda quadrada... pues, escolta'm,

jo t'he dit que t'aturessis i no m'has fet cas... la clau de... bueno, no, l'hi poses i ja no marxa. Jo. Cadascú té la seva...

d) I també és lo que tu dius, jo, una vegada, amb el (...), al 200 (indicatiu Fura, de paísà), vam aturar un cotxe (...) i vam tornar a néixer perquè el tío portava una pistola, el tío va tenir la veterania, que és un grau, i el company, que és molt hàbil, va tenir un moment de dir... si tu mujer está en el hospital, ves, ves, córre, lo primero es tu mujer, vete, vete, vete...que vam dir els dos, va marxar, després ja vam iniciar la persecució, es va donar a la fugida i tal... vam dir hem tornat a néixer, avui hem tornat a néixer, el tío anava “encacharrat” i el tío venia per nosaltres, sí, sí, va tenir això, el que diuen... la confiança, la desconfiança i la manera de proceder...

Conductor: abans heu parlat de fonts fiables, quan heu de... sense tenir en compte el tipus de persona, el barri i tal... hi ha situaciones específicas... si tenía sentido lo que estaban explicando no, que cada uno defendía su versión y que dependiendo de las fuentes, hay fuentes más fiables que otras o algo así... qué fuentes son más fiables que otras o cuales son menos fiables o...? 1:02:08

d) Primero, la base de datos (risas), si hay pone que uno tiene tres alias, desconfía. Eso lo primero, la base de datos. Después, lo que hayas sentido hablar de compañeros que hallan interactuado con él... ten cuidado con este, este dicen...

b) Los incidentes... bases de datos, incidentes, si tiene antecedentes, si no tiene antecedentes...

c) o las veces que te hayas reunido con esa persona (risas)... en algo un poco complicado para él, cuando lo pasa mal es cuando se entregan... cuando lo están pasando mal ahí, es cuando...

Conductor: por ejemplo, cuando vienen dos personas, cada una con su versión, digamos, no hay muchos más criterios para... 1:02:59 ¿Si hay ilícito penal y a lo mejor tenéis que detener a alguien y tenéis la versión de dos personas...? ¿Cómo lo solucionáis?

b) hombre, si se tiene que detener, por ejemplo, lesiones, malos tratos, violencia de género, se han pegado, por ejemplo... La señora dice que la ha agredido el señor, y hay lesiones, y el señor dice que le ha agredido la señora, y hay lesiones. Bueno, pues aquí hay violencia doméstica, hay violencia de género, son malos tratos...

f) y el señor queda “trincado” y la señora no...

b) no, no, depèn..

a) denúncies creuades...

f) o son dos persones que no es coneixen? (No, pareja...) Parella? Ya te digo... (No sempre, no sempre, de vegades...)

b) Es diferente que la señora va marcadísima y el señor tiene una esgarrapada porque se ha intentado defender... a ver, es valorar... hay que ser un poco coherente.

f) tenint el compte el que et pot caure, davant del dubte o no detens o... Si no detens i el tens filiat, què et pot passar? Res. Si el detens i no l'havies de detenir, què pot passar?

b) A veure, això és un delictes [1:04:47](#)

f) (...), estem parlant de que no ho tenim clar, no ho tenim clar... Si no ho tenim clar...

d) bueno, hi ha indicis, també, hi ha testimonis, hi ha també l'escenari...

Conductor: Hi ha vegades que potser ho teniu clar, tot i que potser no hi hagi proves molt evidents però per la versió que et dona un i la versió que et dona l'altre...

b) Indicis i ha d'haver-hi justificació per detenir. Es el que diu també el company, davant del dubte... no he de detenir... Les persones potser no viuen juntes, potser s'han separat i tenen domicilis diferents i no hi ha un delictes de lesions, doncs perfecte, aleshores es filia les persones i ja el jutge... se citen, judici ràpid i ja...

d) en un cas de violència de gènere, ideal, no, valoraràs si hi ha coses trencades, mobiliari, al domicili... si hi ha nens, si els nens estan alterats o estan tranquils, perquè poder si estan tranquils... o son autistes o... [1:06:01](#)

f) per exemple, és un clàssic la típica dona que et truca i que té l'ex allà i que li fa, que l'amenaça i no sé què, després resulta que l'ex té una ordre de no apropament però fa dos mesos que han tornat a viure junts... l'ex? detingut...

b) hi ha un trencament de condemna...

f) ella també fa un trencament de condemna... ella va demanar una ordre d'allunyament d'ell... estic parlant del tema de la confiança, quantes vegades ens ha passat que vas allà i resulta que no, si és que nos estamos arreglando, ya hace seis meses que... avui, con que ha fet alguna cosa que no m'agradava i con que jo sé que tinc una ordre de no apropament, llavors truco als mossos.

d) Pero quien tiene la orden de alejamiento es él, es como si no tiene permiso de conducir y va conduciendo un coche... es que me ha llamado mi mujer, bueno... tú sabes que no tienes que conducir...

f) i allò de la provocació del delictes?

e) sí, és veritat, ella...

f) jo, el que no puc fer és demanar una ordre de no apropament amb aquesta senyora (al GAV) i després, saps què? vengo a por... pero no vaig al jutge i li dic tregui'm l'ordre de no apropament que ara...

e) és que no li trauran, davant d'un fiscal... cap fiscal... si li van posar una ordre és perquè hi ha un risc, i no s'arriscaran a treure-li a aquesta dona.

f) doncs no poden viure junts.

a) quan hi ha contraposició d'informacions 1:07:24 , dues parts diferents i contraries, no confies ni en un ni en l'altre. Ara, hi ha vegades que una de les parts ho té més apamat perquè... si hi ha lesions? part facultatiu. Un cop ja ha denunciat, noi... tu? tu has de procedir en base a lo que a tu t'arriba... venga, ...has portat una falsa denúncia, sí, ja espavilarà, ja s'espavilarà... El que jo no puc dir és que aquella persona, que està dient unes coses que són denunciabls, jo no... no, no confiar, dir no, no, això no serveix per a res...

b) hem de ser objectius, neutrals.

Conductor: voy acabando... a ver si me he enterado y tal... una pregunta muy tonta, muy concreta, sobre este caso... a ver en qué caso puedo imaginarme que no dé exactamente igual quienes son las dos personas. Estoy pensando, por ejemplo, que estáis ahí y veis un compañero policía y un adolescente en el parque, y el adolescente está diciendo que el policía le ha pegado una bofetada, que no hace falta parte y tal, y vuestro compañero dice que ni de broma, que lo ha visto fumando y que se lo está inventando todo... Ahí, creéis más al policía o también me vais decir que da igual, que los adolescentes y tal...

e) no, no, jo no... una altra cosa és que li donis un tracte...

(follón, inaudible...)

Conductor: Jo no pregunto si heu d'actuar igual. Estic preguntant què feu...

c) pues això... actuar amb lo que tenim...1:09:31

e) és un dir, estic parlant que el tracte es el mateix... el que passa és que després, interiorment, nosaltres, pues clar, pues clar, si a un li portes un entrepà de la màquina, a l'altre li portes un entrepà d'un altre lloc, perquè estigui més bo, m'explico? 1:09:57 Però el tracte, el tracte? és a dir, si t'haig de trincar, m'és igual que siguis mosso que no, m'és igual...

b) penso que als detinguts se'ls tracta molt, molt, molt correctament (**Conductor: no ho poso en dubte...**) jo no sé en la vostra comissaria, però en la nostra, els bocates de la màquina? s'escalfen, es baixen... o sigui que el tracte... i es traspassa el detingut el més aviat possible, o sigui que això, realment...

d) jo, una situació com la que has plantejat, jo penso que de vegades, moltes vegades, quan piquem una minuta, sempre pots, a l'hora d'explicar, tirar més cap a una banda que cap a una altra, en aquest cas, tenim per cert que el nano denunciarà amb els seus pares, amb part mèdic i tot això... sempre es farà més incís en quines causes han motivat aquesta agressió, és a dir perquè el nano, el nen, perquè el nen no és un sant que estava en el parc, con chanza, i ha vingut l'altre i l'ha fotut una hòstia... son les tres de la matinada...

e) en el moment que tu motives una agressió, és que ja estàs donant per bona l'agressió quan el company t'ha dit que no l'ha tocat, no? El company t'està dient que no l'ha tocat...

d) Clar, però imagina't... tu has d'actuar, allà hi ha unes lesions, el jutge et preguntarà, el jutge et dirà aquí hi ha unes lesions...

(...)

a) hi ha una dada, disculpa (...), però hi ha una dada... estem parlant d'una persona que la seva professió és policia, que t'ofereix... no confiança, t'ofereix garanties de que no... té un domicili conegut, de que se't presentarà quan tu li diguis, de que... m'entens...

f) ens hem anat a l'altre extrem, segurament per culpa meva, a la detenció, però realment la pregunta no era la detenció, és si el tractaràs igual que si no, i la resposta és "sí però" ... La pregunta és tu te'l creus més perquè saps que

és policia? Sí però... a mi m'han aturat quan anava a treballar a (...) a les 6 de la matinada al control de Trànsit... Bufes? Mira, que sóc company, que acabo de plegar ara mateix de (...), sí però bufa... (És normal) I bufes i després, en comptes de fer-te la denúncia, et diuen aparca aquí i fins que no t'ho digui no pots marxar... [1:12:47](#)

Conductor: No poso en dubte la vostra actuació... Jo sí sé que yo, cuando la policía ha tratado conmigo, ha variado muchísimo de cuando tenía el pelo largo a ahora, y a lo mejor me lo he inventado yo todo...

f) i quan vostè tenia 18 anys, era una altra època. Això ha anat variant també... No és el mateix quan t'aturava la Policia Nacional als anys 80... Jo t'estic dient que ha canviat....

Conductor: Cuando daba explicaciones con 18 años, me tenía que esforzar mucho más que ahora, porque mi diversión no valía y ahora que me quedo en casa, sin problemas.

f) ... això el (...) que és... no es treballava igual fa 20 anys que... que no l'estic dient... jo, a un nen de 15 anys, li parlo de vostè, val, segurament, fa 15 anys, això no pasava, o fa 20...

Conductor: De verdad que no dudo... pero somos personas, en otros grupos ha salido, como todos los seres humanos, tenemos prejuicios y que cuando llegas a una situación, independientemente de que luego ..., de entrada, por ejemplo, hablo de casos que me han puesto, no es lo mismo asistir a un caso de violencia doméstica... parece ser que es determinante... es un ejemplo... si hay latinoamericanos o no... como que, en el caso que me habéis comentado, ya vas con la mosca detrás de la oreja de denuncia falsa o de consumo de alcohol o de cosas así... (...) No pongo en duda...

f) aquest cas depèn del dia més que no pas de... del dia, per exemple, cap de setmana divendres a la nit... i es el tercer que et passa i dona la casualitat... pot passar, pot passar, però de forma normal, no.

e) que som persones, que a part, actuem dependent de la nostra educació, les nostres vivències, el fet de ser policies, a part el fet de ser professionals.

f) ho penses, perquè ho penses...

d) jo em recordo un cas de Barcelona, un chivatazo que nos dieron, vale, yo estaba en el grupo de proximidad, en el 200, cercanía con uno que estaba

quemado con los Jodorovich, porque que lo habían engañado, le habían pegado...1:16:30

e) Aquí sí que... segons quins noms... Quan dius Jodorovich...

d) ¿Qué hicimos nosotros? Fuimos a Investigación. Investigación, el chivatazo era: a tal hora, pasará un señor que no pararíais nunca, por la edad avanzada que tiene y porque os va a dar tanta pena... es que no lo pararais nunca, e irá cargado, y cargado de droga iba... Fuimos a Investigación, fiabilidad cero, os lo quedáis vosotros... Fuera de servicio, ¿qué, nos lo quedamos? ¿Quién se queda? Tú, tú, tú y tú... Montamos un dispositivo por nuestra cuenta, nosotros, y al final al tío lo cogimos... y efectivamente, al final, el tío, no dabas un duro por él... este es que la semana que viene igual ya no está entre nosotros, que el hombre estaba más para allá que para acá, pues el hombre iba con una chaqueta y unos fardos de hachís... pero brutales. Pues sí, sí, a raíz de un chivatazo y de la fiabilidad que le dimos a un chivatazo, pero a este señor en la vida lo hubiéramos parado.

Conductor: o sea, gracias a la fiabilidad del chivatazo, la confianza que teníais en las personas mayores se tornó desconfianza.

d) claro, tienes una denuncia que te está haciendo que ese prejuicio que tienes con una gente mayor, pues lo revises.

(...)

Conductor: justifica esta última pregunta, no está cuestionando nada, es que le chocaba por lo que había oído en otros grupos...

d) la clave es lo que ha dicho la compañera, que no se puede generalizar...1:19:02 esa es la clave de todo...

e) y una cosa, estos datos de dónde... habéis hecho alguna estadística o... la pregunta, la pregunta... que habéis lanzado o...

Conductor: ¿Qué la gente tiene a la policía por desconfiada? De hecho, si habéis hablado con algún profesor... si hablas con la gente, o en las películas sale constantemente, te puedes fiar de tu compañero después de un montón de años de tal, pero de entrada... ¿sabes? yo no sé qué me voy a encontrar hasta que llego a un sitio o cuando... hasta que no me haga.... O sea, tiene todo el sentido del mundo.

f) En las películas, el CSI treu... (risas).

d) La confianza en tu compañero queda vulnerada totalmente [1:20:06](#) en el momento en que haya una intervención armada, entonces la confianza en la puntería del compañero es nula (risas).

Conductor: Us sembla bé si per tancar dic quatre o cinc coses de resum. Si voleu afegir alguna cosa és un bon moment. Más o menos ... la policia sí que es desconfiada por naturaleza, por necesidad o por experiencia o por lo que sea, pero que es una parte del trabajo que, de entrada, si no vas con esta... un poco de separación, te vas a llevar unas cuantas. La otra, si he entendido más o menos, es que la gente, en general, si se le explica lo que se está haciendo y todo esto, aunque no es lo que más importaba, pero si entienden la intervención y todo esto tienden a confiar más en la policia que si, a lo mejor, haciendo exactamente lo mismo vas en una actitud que no das explicaciones o lo que sea ... y eso puede repercutir en todos los policias y no solo en el policia concreto que... Que hay que tener cuidado con Asuntos Internos o con la Casa porque veces pueden no tener la empatía necesaria para comprender las situaciones en las que un policia desarrolla su trabajo y que puede requerir tomas decisiones que no estaban exactamente previstas... (e, Puede, no. No las tienes.)

a) El nostre cos de policia ha tingut sempre una tendència, des dels seus orígens, a la transparència, al tracte exquisit en tot, a la professionalitat... [1:21:52](#) Hem tingut una cosa que s'està practicant en el dia a dia que és que ho hem escrit tot, que tenim totes les coses escrites, el que s'ha de fer i el que no s'ha de fer. Si s'hagués posat quatre cosetes o dos títols, però cada títol es desglossa en tres coses... Llavors, escolta, de vegades, utilitzant la lògica de fer les coses senzilles, en lloc de fer-les com tu creus que les has de fer, resulta que et comporta que diguis, ostres que aquesta línia no me l'havia llegit i... i compte, cuidado, perquè quan jo porto a terme alguna acció i li explico a la meva jefa, mira jefa, he fet això, la jefa em felicita, però després, si escric el que he fet, a lo millor va en contra d'alguna cosa puntual. Tenim massa coses... [1:22:46](#)

f) Ja no has de comptar històries perquè a tu t'arriba el cap d'USC i et diu, posa't en aquesta rotonda i tot el que passi l'identifiques, si? Has de tenir un comunicat intern que digui només pots identificar si... esto, esto, esto y esto. Tu li podries dir al cap d'USC, mira, va a ser que no.

a) però clar, aquell poder discrecional, que no és que ningú m'ordeni lo que he de fer sinó que jo, en el transcurs de la meva feina, m'autoobligo jo a fer una cosa, perquè pertoca o penso jo que em pertoca, resulta que, escolta, el mal endèmic del nostre cos es que..., com altres cossos, ... jo he viatjar molt

amb altres col·lectius policials d'aquí i de la resta de països, i... es que no tenen les coses que aquí tenim...

d) Un PNT, PNT per una banda, un altre PNT per una altra...

Conductor: Una cosa es el trato con el jefe en un momento determinado y otra cosa es cuando hay que escribir algo, quiero decir les puedes explicar algo y está todo bien, ahora, cuando escribas esto, no lo pongas así, ponlo de una manera que se pueda justificar, no nos vallamos a meter en líos o algo así...

b) sí, sí, sí...

a) en tots aquests anys, jo he tingut molts comandaments, tots son diferents, un son més de carrera, més d'això... no n'hi ha cap de dolent, per mi tots han fet la seva tasca perquè cadascú és com és i uns la fan d'una manera... i en tots ells, jo he depositat la meva confiança però perquè jo sé que, si hi ha una cosa... una ordre manifestament il·legal no me l'han donada mai, vale, però sí que m'han donat a vegades ordres que... sí, molt bé, i si no surt bé tu, a la safata estan la teves d'això i les meves també o només estan les meves, perquè si només estan les meves no ho penso fer, perquè evidentment, és el que diu el (...), a mi em diuen, escolta (...), aquí no passa ningú sense que l'aturis...[1:25:30](#) la llei em diu que he de tenir un motiu per aturar i jo aquest motiu me'l creo jo, no?... Una desconfiança, per què? Perquè m'ha mirat malament?

f) Tot això, i és el que parlava abans de la desconfiança te l'agafes amb els anys, durant sis mesos... de tenir molta desconfiança perquè jo un dia em va enviar el cap d'UI (Unitat d'Investigació) d'una ABP (Àrea Bàsica Policial) que ara no està aquí a identificar a un senyor i una vegada identificat, é, ara què... bé, porta-me'l perquè vull saber més... Llavors surt el d'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà, aquí està el llibre 1/92, me l'has d'omplir, ¿cómo? L'altre ja està content i tu, vengà, a escriure... pues mira vaig identificar-lo perquè... Quan surts novato, te la foten... Però això ho aprens moltes vegades a base de hosties.

a) Has de tenir recursos... escolta, t'he dit que facis això, sí, m'has dit que ho faci però no com, el com ets tu, el que ho decideixes, i si després tu dius no ha estat possible, no ha estat possible...

f) Som desconfiats perquè la nostra feina tracta de la llibertat de les persones; a l'últim termini, i si t'equivoques, pilles... per lo tant, ets desconfiat, ets desconfiat i dintre de... si no ho veig clar, identifico i el jutge ja el cridarà [1:27:01](#) és que ha de ser així...

Conductor: Luego, de qué dependía la confianza, fundamentalmente, de lo que os cuentan y de la capacidad que tenéis de confrontar la distintas versiones y de lo que tiene más o menos sentido... la situación en concreto, depende de cada uno, bueno... y luego, da igual quien sea, esto es que más o menos he entendido, que da igual llegar a una disputa que unos sean gitanos y otros no, da igual, se trata a todo el mundo igual, da igual el barrio que sea, da igual si uno es policía y el otro es gitano, todo esto me han dicho que no influye...

b) en el trato, no, pero a la credibilidad, sí... (follón de fondo, todos toman la palabra a la vez, como si no les encajase lo que el Conductor dice...)

f) quan parlem de confiança en un barri x, estem parlant de confiança de que no prendrem mal. Això no vol dir que al senyor el tractem... la precaució que tenim nosaltres...

a) la precaució prèvia... ostres, mira'm aquest domicili, qui està empadronat aquí? [1:28:34](#) quins antecedents tenen?

b) i si ja hem anat més cops pel mateix...

f) però el tracte... és que el que diu el (...), estem acostumats a un tracte exquisit, ens ho obliguen a que sigui així. Nosaltres tenim un aplicatiu a Porta que qualsevol ciutadà pot venir i fer un VAR34 (formulari per recollir queixes, felicitacions i suggeriments) i fer-te una queixa perquè creu que no l'hem atès bé...

b) i d'agraïment també, eh...

f) no, però jo estic parlant de queixes, i automàticament, qualsevol queixa, qualsevol, per molt esbojarrada que sigui, has de fer un informe, el cap ha de fer un informe, pel qualsevol...

a) jo, durant molts anys, no sabia que hi havia VAR34, vale, i ara porto 8 anys a (...) i m'han posat els mateixos VAR d'agraïment que de queixa...

.../...

a) Aquest de matí he anat al teu poble, he anat allà per buscar figurants per fer una roda de reconeixement i ha hagut un que m'ha dit ara em dones el teu número per fer un VAR34, hostia pues ja et pots queixar, ves al jutjat i dius que em vols denunciar, aquest és el meu TIP (targeta i número d'identificació professional) ... és que jo crec que tots em paren a mi... perdona, nosaltres

també, anem amb el mateix uniforme, però jo t'he parat perquè tinc una ordre de buscar persones que tinguin un tret característic que se semblen a tu, vostè és que els compleix...

c) [1:30:28](#) el que comentaves també tema incidents... a (...) jo sempre un que té una malaltia, un trastorn mental, té pistoles a casa... gossos perillosos, pues està clar que quan anirem allà no anirem a confiar, ja sabem, no, aquesta persona té molts incidents, sempre l'ha liat, ha necessitat moltes més patrulles per poder reduir aquesta persona perquè hem hagut de fer un trasllat involuntari a un hospital i és un malat psiquiàtric i sempre, sempre, el metge diu que, sobre tot, vol un suport per tractar aquesta persona... i torna a casa i torna l'incident, és clar..

f) però això no és desconfiança, això és ... un endoll de 220 o un endoll d'alta tensió, t'has de fiar més? Igual.

d) Hay que ser polivalente porque tú vas a un incidente y tratas con una persona que tiene un nivel cultural determinado, o tratas con un juez o tratas con un fiscal y lo tratas de una manera, pues lo tienes que tratar de una manera y le dirás unas palabras más correctas, en cambio como le digas las mismas palabras a otra persona que, que... no tenga cultura, pues... repítemelo porque es que no me he enterado de nada, hablas muy bien, pero es que no sé lo que dices...

a) us donaré un exemple clar, he estat 17 anys de la meva trajectòria com a professor a l'EPC (Escola de Policia de Catalunya).. moltes assignatures, totes pràctiques. Llavors, amb els alumnes que he tingut... i molts han estat alumnes ja policies, no en fase de capacició... depèn de l'assignatura, jo sempre els deia als meus companys... jo he estat molts anys instructor de tir, d'acord, i la persona, la psicomotricitat, en dècimes de segon... o sigui no és el mateix en el tatami, que se t'escapava un cop de puny i li trencaves el nas a un company, que en una galeria de tir que s'escapava un tret i enviaves una família de dol... Llavors, aquests graus de confiança, també, això és un exemple que ho havia d'haver dit, perquè també en un moment donat ... per tipus d'activitat o acció que estic portant a terme, ens relaxem més o menys, no, depèn de l'actuació, confiem més o no? No és confiança, és... adaptar-nos a les circumstàncies que tenim davant en aquell mateix moment. Punto [1:33:14](#) Que em canvis les circumstàncies, em canvis de lloc, que em canvis la persona i tot, i tot tornarà...

f) i de vegades, en segons quines circumstàncies, sí que és veritat que lo que toca és fer-li dos clics a aquest senyor... dir-li ep, que aquí qui mana soc jo, no tu... queda't aquí tranquil i dir-li clarament, perquè és lo que toca en aquell moment.

a) Sí, a veure, nosaltres tenim... hem d'adaptar en l'escala de l'ús de la força ... però si el de davant li repanpinfla el judo verbal ... i a sobre les seves intencions és... no és...

f) el que li té que quedar clar al de davant és que la policia sempre guanya.

a) El que tenen clar, (...), és "a mi tú no me puedes tocar, porque si no te denuncio... y aunque no me toques voy a decir que me has tocado y se te va a caer el pelo. Y ya está..." Jo, quan em diuen això, (...), dic un momento caballero y... (gesto que no pillo), el descoloco (risas), el descoloco. Primer, ja el descoloques encara que sigui un chulín o un chulán ... el descoloques perquè diu, hostia, s'ha cabrejat? S'esta enfotent del que he dit? Jo ho faig això, de vegades el company, hostia, (...), ets diferent, fas coses que no t'he sentit mai. Pues mira... (no s'enten... fragment llarg...)

f) Saps el que més por em fa a mi? quan vas a una casa un requeriment, quan obren la porta, això és el que més por em fa...[1:36:30](#) Quan obren la porta, fins que no veus el que hi ha a dintre...

a) i tu què et poses, davant de la porta o en un costadet?

b) en un costat

f) perquè no en veiem... encara que sigui una torre de un milió i mig d'euros, tu no saps la problemàtica d'aquella persona, tu no saps si es posseïdor d'armes o no, tu no saps quina reacciona tindrà, tu no saps mil coses... de vegades agafes la citació i el primer que faig jo, ostres, la citació... de què va? d'imputar, de testimoni, en qualitat de què cito jo aquesta persona? qui és? antecedents... confirmo... i tot això, quan vas al domicili, m'esperen? no m'esperen? estaran? no estaran? com reaccionaran? cuidado... tot això, no ho penses, ho fas perquè és la nostra feina. I te fías? No, pero vamos, no en negativo

Conductor: no es nada personal, digamos...

a) Una altra cosa és que [1:37:37](#) sigui completament negatiu perquè la informació és... a la que te descuidis et talla el coll... el pròxim que em pari li tallo el destó, bé, si jo ho sé, el que passa és que jo no ho sabia, però si ho arribo a saber, ...

d) de fet aquest no anava pel company que li va tallar al coll, anava a per la companya, però el que passa és que com no va poder amb la companya per

les circumstancies, per l'autoseguretat, l'autoprotecció, el primer que va agafar, i va agafar un que... pues de l'Acadèmia, acabat de sortir [1:38:18](#)

Conductor: gràcies de nou, gràcies per haver parlat tant i tan a gust... jo ja li diré al (...) que quan acabi... que ja us dirá un poco de los resultados, si és útil también... Mientras tanto, muchas gracias.

Transcripción GD RPMN Patrulleros

- a) agente, mujer, USC
- b) agente, home, USC
- c) agente, mujer, USC
- d) agente, hombre, USC-FURA
- e) agente, hombre, USC
- f) cabo, hombre, USC-FURA

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
27-02-2019; 11:00 horas

Conductor: ... Si estáis de acuerdo con esta idea de que la policía sois desconfiados por naturaleza o no, o por qué...

a) Yo creo que no es que desconfíen de nosotros, es que realmente nos utilizan para sus intereses personales, y ya está, es decir cuando necesitan a la policía, pues muy bonito, y cuando ven algo que no les ha hecho gracia pues la policía es mala... o realmente no saben todo lo que ha pasado pues cada uno piensa de una manera y puede ser de ahí el error.

b) pero yo no he entendido muy bien, cuál es la pregunta (risas...) Si nosotros, la policía confiamos en el ciudadano.

Conductor: De momento estamos en vuestra desconfianza hacia la ciudadanía 01:17 Digamos que, fuera del mundillo, en general, la visión que tenemos es que la policía suele desconfiar de la gente.

c) bueno, yo creo que según también el caso, según las situaciones, antes lo hablábamos con el (...), según la situación, si tú vas a ayudar a una persona o vas a actuar contra una persona por un hecho penal, no es lo mismo. Siempre, cuando actúas por un tema penal, desconfías mucho más, por experiencia, porque sabes que te la van a intentar colar, cuando vas a ayudar a una persona, es más probable que confíes más en ella.

b) yo también creo que depende mucho de donde estás y también creo que es muy importante en un colectivo como el nuestro, que somos gente de muy diferentes maneras de ser, hay gente más confiada, hay gente menos confiada, hay compañeros que se fían de todo y hay compañeros que desconfían de todo el mundo, y a veces

depende de dónde de estés, de, como dice el compañero, del servicio donde vas..., es relativo.

d) sí, es muy relativo y creo que podríamos tener una versión comprimida de los dos, me gusta clarificar los conceptos y.... la confianza es un pago por adelantado, tú no puedes tener confianza en el ciudadano, si primero no tienes confianza en ti mismo [02:50](#) entonces... ya da igual la situación en la que te encuentres, lo importante es confiar en tus herramientas, en tus criterios, en tus conocimientos, entonces ya la situación cambia, cambia todo a tu alrededor, cambia todo el entorno. Ese es mi punto de vista, la relatividad pasa ya por la particularidad de cada persona.

a) pero yo creo que como trabajo tu siempre tienes que desconfiar porque tú cómo te presentas [03:17](#) hacia una persona...ellos te ven con el uniforme de policía y saben dónde puedes llegar y donde no puedes llegar, entonces cuando vas a un servicio tú siempre tienes que desconfiar de la persona porque no sabes por dónde te va a salir, y sabes que la otra persona no tiene, a o mejor, límites y en cambio tú sí.

d) estoy totalmente de acuerdo, lo que pasa es que has comenzado la frase desde un yo creo y eso es una creencia, entonces es válido desde una creencia, pero es que a mí me parece que las creencias limitan, y no nos permiten expandirnos y actuar de acuerdo a lo que somos.

a) es que siempre nos han inculcado que tenemos que estar al 100%, es decir tenemos que estar con todos los sentidos puestos... para que no nos pase nada, para nuestra seguridad.

c) no creo yo que estar al 100% sea desconfiar de todo el mundo, pienso yo, es estar con todos los sentidos y ver lo que sucede, pero el hecho ya de entrar con cualquier persona con desconfianza, no...

e) [04:31](#) yo hay una cosa que siempre he tenido en cuenta en mi vida profesional, me lo contaron una vez, que siempre tienes que entrar en un nivel bajo, siempre, hay que entrar desde cero, para luego ir subiendo los niveles de... no ya de desconfianza sino de alerta y de interactuar con las personas, es decir si ya entras en un principio desconfiando de la persona es que ya no te quedan más recursos, siempre has de confiar un poquito, dejar un poquito de distancia...

c) bueno, ya no se trata de confiar o no confiar, se trata de escuchar, que te explique el problema, observar...

e) 05:02 claro, porque yo me he dado cuenta de que, a mí, al principio, cuando no tienes experiencia, y no es que ahora sea un megapolicía, pero siempre, al principio, que no tienes experiencia, desconfías, y vas a temas de violencia de género y lo primero que hacías era detener al tío ya directamente y luego te dabas cuenta de que, de que te estaban engañando...

c) ya, pero igual esto ya no es desconfianza, eso igual te lo da la experiencia, seguramente, ahora... (e, analizas) escucha más las partes, pienso, al menos en el tiempo que llevo yo, antes, al principio, si hablamos de confianza y de desconfianza, antes desconfiaba más que ahora, seguramente, a mí, la experiencia, los años que llevo, es esto, ¿no?, el analizar mucho más la situación, con más calma, con más...

a) 05:54 En mi opinión, por lo que yo he entendido de la pregunta es si la gente o el ciudadano desconfía directamente o piensa que somos desconfiados por naturaleza...

e) no, no, pero creo que es de nosotros hacia la ciudadanía, ¿eh?

a) ... si nosotros desconfiamos.

b) es decir que si tú vas a un servicio siempre estás desconfiando...

a) yo creo que, dada una experiencia, analizas mucho más rápido a una persona... tienes una percepción mucho más rápida de la situación, de la persona que tienes delante, pero yo, que estoy en el Fura, intentas ir un paso por delante porque normalmente las situaciones que te encuentras no es... ayudar a alguien o.... no son servicios de mediación ni de asistencia.

c) seguramente, cuando nosotros actuamos en un GDU, en un Fura, es por un ilícito penal...

a) exacto...o identificar a alguien que tiene una actitud eh... que varía o.... detectar esa actitud, prever ese ilícito penal de una cantidad de gente, entonces siempre estás como alerta y sí que creo, yo, en mi caso, sí que tengo una predisposición a desconfiar...

d) pero si desconfiar es analizar, pues será eso, desconfiamos porque analizamos, si yo analizo... yo cuando voy a un sitio... a mí la moto que me quieren vender en un principio...

a) todo el mundo quiere venderte la moto...

d) todo el mundo, todo, todo, claro...

b) cuando vas a un servicio, las dos partes te intentan vender la moto, entonces ya...

d) pero es lo que te digo, es decir, cuando llegabas al principio en las violencias de género, yo me acuerdo que siempre... (b, empatizabas más con la víctima)... más con la víctima, y con la experiencia te das cuenta de que no, yo voy a desconfiar tanto de una parte como de la otra, me da lo mismo que sea hombre que sea mujer, voy a desconfiar porque me han vendido la moto más de una vez y al final luego te das cuenta, hòstia, lo que no puedo hacer es crearme la primera versión que me viene, desconfías o analizas.

c) Yo creo que el término desconfiar en eso, yo creo que no se ajusta, yo creo que es lo que ha dicho (...), ¿cómo has dicho ahora mismo?, la neutralidad, la objetividad, yo creo que no es desconfiar, tú escuchas, analizas, y tomas una decisión, no creo yo que el término se ajuste a desconfiar, yo creo que es lo que dice (...), es la objetividad.

a) objetividad la tienes en una intervención de...

c) cuando hay un conflicto entre partes.

a) yo, yo, sinceramente, como policía desconfío de cuando identifico a alguien, si hago un seguimiento y yo creo que esa persona puede hacer un robo en interior de domicilio, ya estoy desconfiando porque yo le voy a hacer preguntas y le voy a intentar pillar en... oye, por qué llevas un tornavís, no me digas, porque yo te he visto que estás mirando para atrás para ver si... me entiendes lo que te quiero decir? Entonces, yo ya estoy predispuesta a desconfiar de lo que me diga...08:53

c) pero es que yo creo que el término desconfiar... es algo que estoy observando... se está utilizando de una manera incorrecta, lo que ha dicho (...), de la... de ser imparcial, yo creo que tiene que ver con una desidentificación, porque el otro, cuando engaña, no te está

engañando a ti, está haciendo el papel, su juego, entonces, si nos situamos en este punto de decir, vale, tú haces tu juego, pero yo estoy en una imparcialidad donde no me identifico con lo que vas a robar o lo que vas a hacer, pues entonces puedes aplicar las herramientas y confiar ya no en el otro sino en ti...

b) no sería desconfiar en la persona sino analizar...

c) claaaaaro, pero es o te lleva a una confianza hacia ti mismo y hacia tus herramientas y hacia desde dónde puedes actuar y además no es más basarnos, para mí, eh, desde yo lo intento mirar, no es basarnos en mirar las situaciones desde un pasado, porque en realidad la mente no entiende nada, es situarnos en el sentir, tu realmente sientes que te la está... lo hueles, es el olfato policial, no, el que te da la confianza, es la experiencia, la experiencia que tú tienes, que vas ganando, y bueno, aprendiendo, y cuando sales de la actuación, hablando con el compañero, oye, mira, me ha pasado... me la ha colado por aquí, me ha pasado esto, me ha pasado lo otro, para mí...

b) pero has comentado que no te engaña a ti [10:23](#), vale, por ejemplo, en este caso (c, jamás, el otro jamás...) pero sí que es verdad que, por ejemplo, podemos comentar casos... (**Conductor: me encantan, los casos me encantan**), en Ripollet, hace una semana, fue la PL a un incidido de una señora mayor que se le estaba quemando la cocina, totalmente asistencial, que vas con toda la confianza del mundo porque es una señora mayor que le está quemando la cocina... (a, sí, la sartén), pues la señora se giró, cogió un cuchillo y apuñaló al PL por la espalda... era asistencial, una señora mayor, que te da toda la confianza del mundo mundial.

c) confundimos los términos, confianza con atención, son dos cosas que son diferentes.

b) pero tú confías en la señora [11:18](#) pero ... si es una persona mayor de 60, 70, 80 años...

c) pero es que tú no puedes confiar en el otro si confías en ti, si confías en ti estás atento, para mí es un ida y vuelta constante.

b) bueno, pero ahí, entonces, están las medidas de seguridad...

c) no, es una atención, estate atento a donde vayas, incluso si vas a rescatar un gato de un árbol...

e) pero es que estar atento todo el rato... estás desconfiando, entonces ya desde el principio, ya...

c) no, una cosa es atento y otra cosa es tensión, son dos cosas distintas.

e) para mí, no.

c) para mí, estar atento es estar presente, aquí, ahora, no estar pensando...

d) lo que dice él (e) es verdad, tener una atención, analizar las cosas, siempre, hasta que no te vas relajando, hay una desconfianza, cuando tú llegas a un sitio, tú no sabes lo que te vas a encontrar (alguien dice: desconfianza o inseguridad...) Cuántas veces nos dicen los malos, cuando los identificamos, hombre, es que has entrado fuerte; hombre claro, entre fuerte porque no sé con quién estoy hablando, no sé quién eres, no sé si me vas a sacar un cuchillo, no sé si me vas a intentar hacer algo... luego ya te vas relajando, pero en un principio yo desconfío de todo el que tengo delante...

e) yendo a un caso concreto en el que yo participé, que creo que se ajusta más a la confianza y a la no confianza, un servicio de noches, suena la alarma en un domicilio, llegamos al lugar, vemos que de la zona sale un hombre, sale corriendo, lo paramos y, bueno, hablando con él y tal, otros compañeros se dirigen al domicilio y, bueno, él nos explica [13:07](#) que tiene una situación personal en el domicilio, que no tiene donde vivir, que ha estado vigilando ese domicilio y como veía que no entraba ni salía nadie de la puerta, él intento acceder al domicilio para ocuparlo; entonces, claro, ahí ya está la confianza de cada uno, en esa versión, en lo que te explica, porque, claro, otros compañeros veían el robo con fuerza en el domicilio porque ahí iba la desconfianza hacia lo que explicaba el hombre, claro, lo que comentaba a ella, siendo un FURA vas un poco más allá y después de tanta experiencia en FURA pues das un pasito más allá y entonces ya entra la confianza en el discurso de esa persona y al final lo tiramos por una ocupación de inmueble, ¿por qué? cuando llegó el propietario del domicilio, que sí que vivía en el domicilio, él nunca entraba y salía por la puerta de delante, entraba y salía por la puerta del parking, entonces las versiones coincidían, ahí entró la confianza de la patrulla que llegó la primera al lugar, que éramos mi compañera y yo, entonces decidimos tirarlo por una ocupación porque confiamos en la versión y en el sentir que tiene uno en el estómago de decir creo que me está diciendo la verdad, lo analizas un poco pero vamos otra vez al

término... analizas la situación y en ningún momento... él, al principio sí que te engañaba, no, que yo no estaba ahí, que no he estado ahí y tal, empiezas a hablar con él, te ganas la confianza, mira estoy en una situación personal en casa que no es correcta, estoy viviendo en el coche, he estado controlando el domicilio, pensando que no vivía nadie y he querido...

d) pero en un principio has desconfiado de él, claro...

e) no yo estuve hablando con él, hablando...

a) pero ahora imagínate que tú hablas con él... estás desconfiando... (e, no yo estoy intentando tener información) y en este caso confías y al final acabas... pero en otras circunstancias, te hubiera explicado y la cosa y hubiera cambiado la situación.

e) ya, pero yo, ya, desde un inicio, yo ya tuve la sensación de que eso iba de una ocupación, porque no había nada removido en el domicilio, ¿sabes? ya era como una sensación, como decía (...), esa sensación de una experiencia de decir, mmm no tenía antecedentes por patrimonio, tenía tres antecedentes y eran por violencia doméstica, claro, la experiencia...

d) es posible también, eso que estás hablando de [15:26](#) del tema de la experiencia que tengamos, no ya... que tengamos muchos años, porque puedes estar muchos años trabajando en una oficina y no... no sales a la calle, la experiencia que tienes en la calle te da un punto más de... de lo que él dice, analizas, desconfías y luego al final confías, no? Y...

e) pero yo, lo único que quería era obtener información, porque si uno para la actuación en el minuto uno, detienes por un robo con fuerza...

b) tú, las preguntas clave, en su discurso, le harías unas preguntas para luego él te contestara y reafirmara su discurso, y entonces ahí tú llegas a la confianza o a la...

e) eran sensaciones [16:07](#), eran...

c) es que estamos jugando con la dualidad de los términos, confianza-desconfianza, y en realidad no se trata de eso, se trata de ir a la intuición, al instinto policial, que lo tienes y que lo ves... corroboras y comparas.

b) yo, lo que está claro no me expreso igual... porque claro... desconfianza, confianza, qué entiendes por...

c) desconfianza, para mí, es un pago por adelantado, es decir tú cuando vas a un banco a pedir un crédito te están dando dinero por tu cara, por tu DNI, es un pago por adelantado, entonces, con la promesa de que tú devolverás. Si tú pones confianza en la ciudadanía, lo primero y ante nada, el otro es inocente, no quiere decir que haya hecho un delito o haya dejado de hacerlo, son dos cosas diferentes.

c) pero confías en que el otro te va a dar lo que ha estado haciendo.... entonces si recoges la información desidentificada y luego actúas.

a) pero con la experiencia que tenemos tú sabes que la información no te la van a dar, no te van a decir nunca la verdad...

c) depende, yo me he encontrado con casos... (follón, todos intervienen a la vez) yo, a mí, me pregunto (...), hasta qué punto no estás confiando en ti...

a) pero si el ser humano por naturaleza es mentiroso.

c) depende en lo que creas

a) si lo pillas haciendo algo que no tenía que hacer, ya ni te cuento [17:44](#), es que... (c, eso son condicionamientos humanos...) pero eso es intrínseco.

b) yo puedo confiar en mí, y sé lo que hay, pero yo, yo, tal como tú has definido confianza, yo te puedo decir que soy desconfiada, porque yo no digo un pago por adelantado, porque no me fío, porque tengo que tener 100% la tensión...

c) entonces me estás diciendo que no escuchas a la persona... es una cuestión de términos

a) pero porque desconfíes de una persona no la vas a trincar en el minuto 1

d) ya, pero igual eso te pone barreras para obtener información. Esa desconfianza, yo creo que depende...

a) no, pero si la desconfianza te hace hacer muchas preguntas...

d) ya, pero igual las preguntas no están bien formuladas, yo pienso que entrar igualmente con esa desconfianza te puede cerrar muchas puertas con el individuo con el que estás tratando porque él se puede cerrar en banda y decir pues ahora yo no te doy información y yo sigo en mis trece y yo no me abro.

c) pero tú llegas y, a ver, para mí la confianza es una cuestión de términos, yo te veo confiado y te siento confiando... el pago por adelantado no es decir ay, no, me creo que todo el mundo es bueno, no. La gente no es ni blanca ni negra, yo voy y confío que yo voy a saber lo que hay detrás de esa situación cuando llegue al sitio... eso es confianza en ti, entonces vas a confiar en que vas a poder a salir adelante, me da igual que el otro sea un delincuente, un mentiroso...

e) una cosa... yo he estado intentado estar un poquito fuera y te das mucha cuenta de que hay tres versiones y las puedes acoplar al sitio en el que trabajamos (claro, claro) Aquí, digamos, está la gente que trabaja de Fura que sería..., a mí siempre me ha gustado decir que es el paso entre Investigación y Seguridad Ciudadana, y a ellos les interesa... una cierta investigación, no... esa conversación para decir voy a sacar de aquí porque a lo mejor... bueno me olvido un poquito de esto pero voy a conseguir algo más... [20:27](#) Luego, si tienes seguridad ciudadana, eso, a mí no me interesa para nada (risas) yo vengo, reacciono, ¿qué te he visto, con las herramientas...? (b, ¡¡¡pero si yo soy muy preguntona!!!) Haces muchas preguntas, sí, pero a ti lo que te interesa, al fin y al cabo, es que estas dos patrullas en la calle lo tengan todo atado y te tengo que trincar, te trinco y fuera, o sea, acabas siendo un poco un cirujano. Y luego tienes la parte un poquito más aquí, que el trabajo que están haciendo sí que tienen que dar ese pago que están diciendo, ese pago por adelantado y luego a ver lo que me da, porque si no la gente no interactuaría contigo, tú vas a un colegio a hablar con el director y como no le des un poquito de margen para que él te empiece a conocer, empiece a confiar, te empiece a decir es que tengo un par de niños o un par de niñas que me fallan por aquí o que estoy viendo que salen del colegio y no vuelven, no quieren... pero todo esto te lo tienes que ganar por un tiempo y sí que tienes que dar ese cheque un poquito en blanco durante una temporada para poder recibir, entonces sí que aquí hay la visión de tres estamentos.

d) nosotros, por ejemplo, es lo que decimos, dejamos un margen de confianza pero... pero como aquel que dice que te pones un poco a la defensiva, dejas un poco de confianza para poder obtener

información, por ejemplo cuando vamos al tema de las plantaciones de marihuana, qué hacemos, dejamos confianza y le damos un margen a la persona, para que él nos dé y nosotros de daremos, porque así de esa manera obtenemos lo que queremos, pero claro, confiamos hasta cierto punto, según la información que nos dé.

e) pero eso también va en la persona, 22:00 y la manera de ser...

d) y vamos un poco más allá, vamos un poco más allá para obtener información que nos va a servir para nuestro trabajo. A mí no me sirve de nada llegar a una persona y a la primera de cambio... lo que decía antes de los recursos... es decir, no utilizar desde el recurso 0, 1, 2, 3 hasta llegar a 5, que es cuando tienes que matar a una persona, pero siempre empezar por el recurso 1, hablar con la persona... pero siempre manteniendo unas distancias, somos policías... estamos interactuando con personas que posiblemente hayan cometido un ilícito penal, ya no hablamos de la asistencial, o no hablamos de que vamos a una asistencial y nos podemos encontrar con una persona que nos sale con un cuchillo, con una abuela que nos sale con un cuchillo, estamos hablando de una persona que ha cometido un ilícito penal o presuntamente ha cometido un ilícito penal y lo que nos interesa es darle un margen de confianza pero con una distancia, vale? para saber y obtener la información que queremos...

e) eso también, yo pienso que va en la persona porque yo después de estar 7 años en el Raval, barrio duro, de interactuar prácticamente cada día con los mismos, yo he ido a pasear con mi mujer y me he parado a hablar con gente que he detenido el día anterior, y gente que nos venía directamente, muchos nos conocían por los nombres y te decían, mírame a ver si tengo algo, mírame que igual estoy en busca, échame un cable con esto... al final, te genera como... como un vínculo...

c) pero es lo que dice el (...) i, nosotros de alguna manera... reacción va a saco, reacción va a saco...

e) sí, pero reacción también hace trabajo proactivo... yo pienso que un patrullero no se puede quedar con el si me llaman voy, tiene que haber... (d, sí, pero es que ahora no vamos a eso) No, porque yo llevo un mes en un Fura y te puedo decir la cantidad 23:41 de detenidos por acción policial que he hecho yo estando en un escamot.

Conductor: entramos en una discusión...

a) yo creo que depende mucho de las circunstancias, del servicio, de donde estés, del sitio donde estás... y de la persona, claro. (de fondo, de si es más o menos activa).

c) bueno, no, puedes ser activa o pasiva también

d) cuantos compañeros hemos tenido todos que se suben en el vehículo y hasta que no te llamen, no hacen nada... a montones, y eso va en la persona, para mí no es excusa que tengas más gente o menos gente, yo hace... yo llevo dos turnos trabajados en Fura, solo, y he estado en escamot, y trabajo de acción policial, un montón, yo creo que eso va en la persona, igual que el desconfiar o no desconfiar...

b) tú puedes desconfiar del ciudadano y ser supersimpático...

c) una cosa no tiene que ver con la otra.

(Mucha discusión cruzada, risas, el **Conductor** llama la atención, respetad el turno de palabra...)

e) es lo que te decía, confiar, pero a una cierta distancia, vale, para que no te venga el golpe de sorpresa... confías, dejas un poquito de margen y tal... yo, los Fura, los que sí que vamos a tener es que vamos a tener que interactuar muchas veces con las personas estas, nos las vamos a encontrar repetidamente y.... un patrullero va a llegar, lo va a detener y punto, y a otra cosa, mariposa. Nosotros no, nosotros vamos a estar continuamente moviéndonos en ese círculo de malos, como dice..., ir sacando información, mañana te detengo y mañana te veré en la calle, y en cambio un patrullero, no, o sí, bueno, a ver, hay algunos que sí, pero, por norma, el patrullero (a, no tenemos confidentes... risas), no, no tenéis confidentes o no interactuáis constantemente con esas personas y nosotros, en cambio, sí. Entonces, claro, tienes que dejar un margen de confianza con esa gente, pero, por mi experiencia, ese margen de confianza tiene que ser un poquito simulado.... dejar el margen de confianza para poder extraer información y para poder extraer lo que nosotros queremos, pero tenemos que pensar que son personas que cometen ilícitos penales y que nos van intentar... (a, siempre, engañar...) engañar.

b) añadido una cosa que seguro que el (...) estará de acuerdo, que cuando tú [26:41](#) intentas sacar algo de una persona que ha cometido ilícitos penales y ellos saben que tú eres policías y tú sabes que es una relación más cercana para intentar sacar información mutua, es

porque hay un interés de la otra persona como nuestra, y llegas como a un medio acuerdo... y siempre ha funcionado así, pero está claro que ni él se olvida de que tú eres policía, ni tú te olvidas de que la otra persona es malo...

c) ahí está el problema, en la identificación de los roles si tú... el otro no se identifica.

d) es que, (...), el término de que el otro es malo...

c) claro, es que lo estás identificando porque tú te estás identificando con tu rol de policía, entonces, la idea es haz un trabajo, pero no te identifiques con según qué ideas.

b) no me entendéis... Cuando tú estableces una relación en la que hay un interés mutuo de sacar información... y te relacionas, y te ves cada día, y esa persona te va a dar información, tú le vas a ayudar en lo que necesite... pues eso, tengo un rojo, tal... bueno pues, sí, tienes un rojo... hay una relación ahí, pero hay un interés mutuo. Ahora, tú tienes un punto de decir, bueno, pero tú ya sabes que yo, si tú haces un ilícito penal, yo no te lo voy a pasar...

c) ¿y cuál es el problema?

b) y él sabe que, si te ve en un momento en que está cometiendo un ilícito penal, le vas a pillar...

c) yo no veo ningún problema...

d) pero es que mí me ha ayudado muchísimo, ese vínculo que he generado muchas veces...

c) no sé, ¿tú ves ahí algún problema en que se establezca una relación? Me parece fantástico, si lo planteas desde este lado, sin olvidarnos de los roles que tenemos cada uno...

b) las cosas, claras.

c) claro, pero tú ya no lo pones como malo, sino como persona en un papel de que se busca la vida cómo puede, y tú te buscas la vida como sabes, desde el orden, desde la ley, y la otra persona, no, desde el desorden, desde... somos lo mismo, un extremo y otro.

e) sí que realmente lo comprendes un poco más y le puedes dar unos beneficios, los beneficios que siempre que estén dentro de la ley, pero le das unos beneficios, y ellos lo entienden.

c) aquí, cuidado con esto, me gusta más la versión de (...), [28:59](#) porque las cosas son muy claras, porque aquí no hay beneficios, porque, si no, entramos en el juego de la manipulación y ahí es donde puede estar... la desconfianza.

e) pero qué beneficios, muchos beneficios son inapreciables, que él se piensa que le estás dejando beneficios.

c) mira, yo tengo un dicho, si no quieres la hostia pues no te comas la galleta, o sea, no negocies con estas cosas...

b) pero ellos se piensan que es un beneficio...

d) por ejemplo, tú tienes un tío que lo acabas de enganchar con una plantación de marihuana que sabes que tú lo puedes detener o no lo puedes detener, y ¿qué hacemos? ¿jugamos con ellos? le damos confianza, vale... esa confianza de decir... de acercamiento y tal, y bien, lo tratas como una persona normal y corriente, pero ha cometido un ilícito penal, y tú tienes el poder de detenerlo o no detenerlo, y tú le sacas información, le sacas lo que quieres, te da la plantación, te da toda la información y no lo detienes, ¿por qué? porque tengo la potestad de detenerlo o no detenerlo, a eso me refiero yo con lo de los beneficios...[30:06](#)

c) pero las cosas, claras, siempre las reglas muy claras para no tener problemas.

d) yo tengo el rol de policía y él tiene el rol de malo, de persona que está haciendo un ilícito penal, ¿qué beneficio le doy? pues un beneficio que me permite la ley, lo detengo no lo detengo, y ¿por qué no lo detengo? porque tengo confianza de que se va a presentar delante de...

c) yo no me refiero a que tú hagas una manipulación sino al, al poner la información y las reglas de juego bien claras, porque no sé si a alguien alguna vez le ha pasado o ha escuchado o ha sentido... oye, pásate a buscar una citación, y en realidad tenía un rojo y se acaba deteniendo, entonces eso no es jugar con las reglas del juego...

a) eso no se hace, eso es feo.

c)... imagino, imagino que eso se puede hacer, no, eso sería una manipulación, no jugar con las reglas de juego claro. Otra cosa es lo que dice... oye, mira te puedo detener o te puedo imputar, vale, como me fío de ti, que vas a venir a juicio, pues te...

d) ahí está la confianza [31:18](#) ...

c) pero que eso no.... es manipulación

d) son herramientas que tienes como policía para poder hacerlo, lo que no harás será...eh... como hacen en las películas, es decir me das información, te doy droga, no, eso no vas a hacer, porque eso no está bien...

c) claro, claro, las películas han hecho mucho daño...

d) pero lo que sí que estás jugando es con cosas, porque claro nosotros ya sabemos cómo vamos... y además somos un cuerpo que estamos con 54.000 lupas que a la que la cagas, te dan la hostia, entonces tú lo que haces es intentar hacer... ir al límite, ir al límite, dar beneficios, pero beneficios que son reales...

c) no, pero es que no son beneficios, son las einas del policía, tú tienes mucha potencia de decir... (d, pero es un margen, un margen de actuar...) es lo mismo que la discrecionalidad que tienes al poner una denuncia de tráfico... es lo mismo. [32:04](#)

b) yo creo que alguna vez, en eso de imputar, se le ha dicho, mira, tal, eh... como vemos que lo has hecho superbien, que nos has ayudado a tal, te podríamos detener, eh, pero, según cómo se lo digas según como te... él lo percibe cómo, ostia, se ha portado superbien conmigo (diversos, pues claro).

c) yo, esos beneficios los comparo con la discrecionalidad de una denuncia de tránsito.

d) cuántas veces lo hacemos eso? ¿cuántas? Mira, a este, por este delito, no lo vamos a detener porque no vale la pena detenerlo... y tú ¿que le vendes al malo?, qué le vendes al malo, oye, que te podríamos haber detenido, y sabes tú que no, que no es ético y que o es profesional y que a partir de ahí...

e) yo, yendo al término de malo, creo que a partir de ahí se te pueden cerrar un montón de puertas, cuando tú ya le... no, es que el otro es malo, no yo creo que es lo que dice (...), al final cada uno se dedica a lo que se dedica y no sabes las circunstancias que llevan a otra persona ahí, entonces, a mí, esa desconfianza, ese trato del malo... yo he trabajado con compañeros que siempre piensan eso y les cierra muchísimas puertas. Yo, por mi manera de ser y por mi manera de expresarme... seguramente me pase de confianza. Es posible, pero a mí me ha servido muchísimo en los años que llevo.

a) pues mira yo voy a hacer un cambio [33:17](#), acaba, acaba...

c) (...), una pregunta, cuando tú has trabajado o has negociado con esa discrecionalidad, ¿cuántas veces te han fallado? ¿Cuántas...?

d) Pocas veces, pocas, pocas... No voy a decir que no me hayan fallado, sí. Muchas veces hemos ido a un rojo y, lo que tú dices, yo no le he dicho, lo he llamado por teléfono, oye, ven que tienes una citación, no... pero cuando llamas a la puerta, para que te abran la puerta de abajo... hola, eh... qué eres, pepito, sí, mira, pepito, que vengo del juzgado, que vengo... y no lo estoy engañando, le estoy diciendo, ábreme la puerta que vengas del juzgado que tengo que hablar contigo, no le estoy diciendo oye, ábreme la puerta que vengo a detenerte, claro, lo engaño un poco...

c) tampoco es engañar, a ver, no le puedes decir desde el teléfono, o desde el portero, se lo tienes que decir a la cara, tienes que decírselo a la cara...

b) pero si lo conoces y tienes un trato, se lo dices, oye, que vas a venir detenido.

e) pero volviendo estrictamente a la confianza/desconfianza, nunca os ha pasado, cuando tenemos un trato más directo con la otra parte es... pues con el de uniforme no hablo y sólo hablo contigo... a mí me pasa muchísimas veces, gente que es más dura trabajando o que se toma esa distancia con la otra parte, no, yo con este no hablo... yo es que me lo he encontrado muchísimas veces y yo no sé si es por la confianza, por el trato, o igual es que el uniforme (a, o al revés...), a esa persona que se dedica a eso, ya...

d) porque ellos saben que nosotros les damos un plus de confianza, porque ellos saben que les damos un plus de confianza, que nosotros jugamos con ese plus de confianza [35:08](#), jugamos porque,

normalmente, claro, si coges un tío que es muy listo, les dices oye, mira, que vente porque... y te dice no, no porque... alguna vez me he encontrado que le intentas vender la moto y te dice ni hablar, pero normalmente la gente que tiene problemas, porque teniendo... es lo que tú dices, hay que empatizar con la gente, la gente tiene problemas, la gente roba, ¿por qué roba?, porque no tiene otro... porque no tiene otro... o porque son muy cortitos o que su nivel eh, eh... no tienen dos dedos de frente y prefieren robar que no... pero bueno, hay muchos casos, nadie... entonces, tienes que empatizar un poco con la gente.

e) bueno, yo creo que eso va con el entorno no creo que se trate de que la persona sea más inteligente o menos inteligente... El entorno que la ha llevado

d) bueno quiero decir... el entorno, las circunstancias de su vida... por lo que sea, pero empatizas con la gente, tú empatizas con la gente, pero no tienes que olvidar que, aunque empatices con la gente, él es un delincuente y tú eres un policía, y tienes que jugar en esos márgenes, en esos márgenes, yo soy policía y tengo una discrecionalidad para hacer según qué cosas y, siempre y cuando no te salgas..., y digas no, te doy dos gramos de coca si me dices quien es el que vende kilos de coca... hombre, no, pero luego decirle... como hicimos una vez con la marihuana, oye, no te vamos a detener, y venga, va, te lo doy todo... y entramos y habían 4000 plantas de marihuana, pues cuando acabé le dije pues lo siento mucho pero soy un mentiroso, pero me estás engañando, esto no es para consumo propio. Y al final acabó detenido.

b) pero es que al final todo es un juego, y ellos ya lo saben, jugamos todos un poco y al final, refiriéndonos a la confianza, es realmente, yo creo que estamos todos un poco así de acuerdo, cada uno en su..., yo creo que al final siempre entramos con un poco de desconfianza y después, pues depende de las circunstancias, depende de si estás con un delincuente o con uno que no es delincuente... (d, o un delincuente por circunstancias...) claro, yo creo que para que, en el último momento, siempre, hablando de la confianza y desconfianza, entras un poco a ver, y después ya, depende de las circunstancias, la cosa cambia dependiendo de la persona y de las circunstancias.

Conductor: ¿qué circunstancias, por ejemplo? Indicadores, ¿cuales utilizáis vosotros un poco para...?

c) 37:35 el otro día, sin ir más lejos, tuve un servicio donde había llamado por teléfono una familia que quería hablar con la policía... vamos a escuchar, a ver, tu cabeza ahí puede empezar a imaginar lo que quieras y más, pero llegas al sitio y escuchas todo el planteamiento, entonces es una confianza pura y absoluta que esa persona está necesitando de las herramientas que tiene la policía para tomar, para solucionar un problema que tenga... (e, haces de psicólogo... hacemos de todo) bueno, psicólogo, no, estás haciendo una tarea asistencial...

d) pero cuántas veces, cuántas veces... hacemos de psicólogo... (c, son tus herramientas) cuantas veces, mucha gente con problemas, delincuentes que yo me acuerdo una vez, en (...), llamar un tío a la policía diciendo que quería hablar con la policía, porque estaba en un proceso de una depresión que te cagas, eh, una depresión que te cagas, y bueno, quería hablar con la policía para explicarnos su problema, y dos horas allí hablando con el hombre...

c) eso se trataba de un caso penal, real, y que luego incluso hemos picado minuta al respecto, entonces no siempre, pero es a lo que yo me refiero es a la voluntad, a la apertura de ir y decir bueno a ver qué hay... entonces confías (alboroto).

d) Siempre estamos hablando de los malos, de los malos, el tema de la desconfianza, pero quién ha estado en la OAC, quien ha estado en la OAC cogiendo una denuncia, tienes a una persona diciendo quiero poner una denuncia de estafa, o de daños, o lo que sea, o le falta un documento 39:32, falta una fotografía, falta un informe, y qué pasa, tú le coges la denuncia y le dices vale, esta tarde, me lo trae todo, vale, tráigamelo, qué pasa, esa persona, viene o no viene...

e) pero eso ya no se trata de desconfianza, se trata de que la otra persona... (alboroto)

a) pues yo desconfío y, no, no, yo no le tomo la denuncia hasta que no me traiga toda la documentación, (e, pero entonces no es desconfiar...) yo desconfío totalmente, porque ya me ha pasado por experiencia (la experiencia...) sí, sí, váyase, y luego me lo traes... espera que te espera y ni por la tarde, ni al día siguiente...

c) eso me hace pensar a mí que... yo, por ejemplo, porque haya estado con una pareja y no haya funcionado etiqueta a todos los hombres iguales como esa pareja... (...), yo cambiaría algo en mí para que cambie eso fuera...

a) es que eso no depende de mí, cómo va a depender de mí que esa persona le haya faltado un papel...

b) depende de que llegues a la puerta y digas, no, si no me trae todo eso, no entra a denunciar.

e) eso es desconfianza.

b) no, se van, se van con la denuncia para presentarla en el seguro, para cobrar, y tú te quedas con el atestado abierto, porque te falta información para cerrarlo.

e) pero para mí eso no es desconfianza es... oiga, o me lo trae todo o no le hago la denuncia.

a) pero sí confías, sí confías y piensas que te lo va a traer por la tarde, luego, la mayoría de veces, no te vienen...[41:16](#)

e) pero puede ser un tema laboral... o yo lo tengo todo a mano para poder cerrar el atestado ahora mismo o no lo hago, pero yo no es que desconfíen de la otra persona, es simplemente no quiero dejar un papel sin acabar...

Conductor: si queréis, a mí me da igual confianza que desconfianza, es decir aquí lo que se está diciendo es cuando faltan esos papeles puedo no confiar y ceñirme a lo que hay o puedo confiar y.... no vamos a llamar a cumplir con la burocracia desconfianza...

d) Mira, (...), más que en la OAC, a pie de calle, ¿cuántas veces hemos ido a violencias de género? le pega el hombre a la mujer, te llevas al tío detenido y tu confías en que ella va a venir a declarar, mal hecho, y qué haces, no confías, no confías y a ver, a ver, a ver, vamos a coger un acta abierta, que no me fío un pelo...

e) eso es saber hacer o no saber hacer, si yo quiero asegurarme la faena, allí mismo le cojo un acta... (b, pero ya desconfías de la persona...) (c, Noooooo) como confío en mi mismo, hago la faena como toca.

c) yo confío en mi criterio, yo confío en mi criterio

d) uno de los elementos que decía (el conductor) para confiar sería, por ejemplo, las circunstancias de la persona, porque no es todo... uno de los elementos importantes para confiar... lo que te explica, analizas lo que te está diciendo y puedes confiar o no. Yo, una señora que la ves que le ha pegado el marido, que ves que seguro que va a venir a denunciar, depende de las circunstancias, confiarás y no le cogerás el acta... mal hecho, vale, pero siempre le das un margen de confianza, pero cuando ves que hay algo que griñola, le coges el acta.

c) yo confío en mi criterio y confío en la mochila que llevo, llena de actas, que cuando me huelo que no va a venir, cogerle un acta...

Conductor: y ahora ¿qué pensáis de esto?

a) yo, es que claro, es lo que hablamos, desconfianza, desconfianza... lo que dice ella, el que viene a la OAC, yo, cuando estoy en la OAC, a veces confío y no le pido papeles, porque tengo casi seguro que va a traerlos, o tras veces desconfío, depende del tío, depende de lo que yo vea, o confío o desconfío.

b) yo, para que no me pase, para hacer bien mi trabajo y cerrar el atestado, y hacerlo correctamente, pues desconfío de todo el mundo, y entonces le digo te falta esto, esto y esto, y si no, no te cojo la denuncia, lo siento mucho, porque sé que te vas a ir con el papelito, te vas a ir al seguro y luego, ya, si te he visto no me acuerdo...

a) cada uno, entre todos, unas veces confías más, unas veces confías menos... que tampoco podemos desconfiar toda la vida

b) ... porque luego viene el cap d'OAC y te dice: esto qué, ¿niña?, y le digo pues sí, me lo he comido con patatas.

a) he venido por la mañana y tu compañero me ha dicho esto, he venido por la tarde y me ha dicho otra cosa, y la persona ha venido 4 veces... tú ya tienes una confianza... tú ves a esa persona... confianza o desconfianza? bueno, pues voy a confiar. (...) Si la persona ha venido 4 veces a comisaría dices, hostia, le cojo la denuncia, confío... siempre es así.

b) pero cuando ha venido 4 veces a comisaría, estás obligada a cogerla porque la han chutado 3 o 4 veces...

e) pero eso ya es una mala praxis del compañero de recepción, eso ya no es un tema de confianza, eso es un tema de que el que está en la puerta hace la faena con el...

b) ... ahí estás obligada a cogérsela, yo no se la cogería, pero me cagaré en el compañero de la mañana, de la tarde y de la noche...

a) porque tú, en tu caso, desconfías.

c) yo, no es que confíe en el ciudadano, confío en mis herramientas que me dicen para dónde tengo que ir y para donde... la vida no es blanco o negro, es un mar, es subirse a la tabla y aprender a surfear la ola, y a veces sube y a veces baja... también te puedes caer.

a) lo que decíamos antes del acta de la violencia de género, también la confianza te la da la experiencia, los años de experiencia te dicen que muchas veces te ha pasado... que la víctima no viene a denunciar, y cuando ves que una víctima que tiene miedo, que no sabes... es que no lo coges el acta, es que te la metes en el coche y la llevas al médico.

d) pero (...), por eso digo que yo siempre analizo la situación...

b) sí, pero tu faena la puedes hacer de diferentes maneras, o cogerle un acta, o te la llevas en el coche...

d) pero tienes que analizar las circunstancias que te encuentras, la persona...

a) y si esa mujer tiene una niña, que tiene que amamantar, esa circunstancia te obliga a que a lo mejor no la puedes llevar en ese momento al médico y la dejas en su casa y no le coges el acta porque tiene que llevar a la niña a dejarla con alguien, tienes que tener confianza, pero tu experiencia te dice, bueno, la voy a dejar...

d) analizas...

a) la voy a dejar que lleve a la niña o lo que sea o que... pero tú vuelves, tú seguro que, por tu experiencia, confiarás y si no, volverás a esa casa y llevaras el acta y la acompañas y resolverás la circunstancia. La confianza/desconfianza...

b) pero volverás a casa ...

d) es parte de tu trabajo, es el trabajo...

b) ya, lo que pasa es que hay veces que por circunstancias en las que estamos ahora, pues no tenemos patrullas, no tenemos gente, y no podemos estar dando vueltas mil veces, porque una patrulla está en el juzgado, la otra está en...

e) pues si no quieres dar vueltas mil veces, cierra el tema antes y haz la faena antes... no se trata de confianza o no confianza, eso se trata de hacer bien el trabajo, ya está.

a) lo hago porque...

e) porque es tu trabajo.

a) o porque viene un problema añadido que es un bebe o...

c) porque somos personas y trabajamos para personas. Si tú te sitúas en que somos personas y trabajamos para personas, cambia todo, cambia todo, no somos robots... sí, llevamos un hierro en la cintura, llevamos un cinturón cargado... pero somos personas que trabajamos con personas, cuando tú tomes conciencia...

b) que sí, pero cuando trabajas con personas totalmente diferentes que cada uno va a reaccionar de una manera diferente, tú tienes que estar alerta...

c) reacciona en función de lo que tú le das a esa persona, si tú le das...

b) perdona, tú puedes entrar a una persona muy bien y la persona está rebotada y aunque le hables genial, educadamente, venga va, pórtate bien, venga va, que no te va a pasar nada, venga va que no te pongo ni las esposas... y el tío está rebotado, está encocado o lo que sea, da igual que le hables suave, tranquila, relajada, pues ya está...

e) pero eso no es desconfianza o no....[50:16](#)

Conductor: eso de que estás repitiendo de que cada persona es diferente, que es verdad, lo confirmo, cuando uno llega a un sitio, antes de hablar con la persona ya tiene información de la situación, de la persona y todo eso, y al menos en otros trabajos, a mí me pasa con los estudiantes, todo el mundo es distinto, pero

tendemos a agruparlos... y legas y pues... este me la va a liar o este... o depende el tipo de delitos y el tipo de personas...

d) puede ser un poco intuitivo también, eh...

a) tenemos que estar alerta porque, a lo mejor, los incidentes te llegan y te dicen oye, que hay una pelea entre una pareja en el bar tal... hostia, el bar este me suena, el bar este, a ver qué me encuentro, y llegas allí, a lo mejor, es una batalla campal entre diez personas y... o vas a una casa, lo que decía antes ella, oye, que le ha quemado el fuego, y de repente, el hijo esquizofrénico le ha pegado fuego a la casa. Entonces, sí tienes conocimiento, pero siempre te puede sorprender algo... y lo que llega, la persona que llama al 112, muchas veces, que lo sabéis vosotros de sobra, a lo mejor es totalmente diferente... no tiene nada que ver.

d) lo que pasa es que siempre vas predispuesto, depende de dónde vayas, depende de las personas con las que vayas a tratar, el sitio, el tipo de hecho al que vayas, siempre vas predispuesto, siempre vas con desconfianza, vas con cuidado, pero luego llegas y, vuelvo otra vez a lo mismo, vuelves a analizar lo que te encuentras, tienes que analizar las circunstancias del ladrón, del malo, del que sea, de la víctima... tienes que analizarlo todo, y luego, a partir de ahí, en segundos, tienes que formarte una película y después actuar, y luego hay veces que confías y a veces que no confías. Yo confiaré si me encuentro a una señora que le acaba de meter una paliza el marido, vale, y va con una niña pequeña y yo haya hablado con la señora y sé que va a venir a denunciar. ¿Qué hago? (e, pero ahí eran las circunstancias...) entran las circunstancias. Ahora, yo veo y llego... circunstancia más clara que esta, imposible, llegas y dos borrachos [52:40](#), borracho y borracha, y el tío le ha metido una paliza a la borracha que te cagas, vale, y qué, ¿confías en que la otra va a venir?, pues no, pues yo no confío en que la... en que la que ha recibido la paliza vaya a venir, pues le cojo un acta. Ahora, la otra, que le han pegado una paliza, que va con el niño pequeño, que es una... chica que no, normal, vas a decir normal, una chica que las circunstancias que me encuentro son diferentes, es que va a venir, es más, voy a ir a buscarla al hospital a buscarla si hace falta, (e, es que eso se hace mucho) se hace muchísimo [53:16](#) ahora, te encuentras a la típica, que es que va superborracha, pues oye, mira, te cojo un acta y ven mañana a denunciar, o ya te llamarán del GAV y ya mañana vienes a denunciar, pero es depende de las circunstancias, no podemos generalizar ni crearnos prejuicios...

e) pero eso se resume, al final, en hacer bien tu faena. Si las circunstancias, como decía (el conductor), te lo permiten lo harás en el lugar... tú lo que no puedes hacer es hacer un detenido y que se apañen los de la OAC.

d) pero lo que tú dices de cogerle el acta sí o sí, a veces no, las circunstancias. Yo me encuentro una mujer...

Conductor: es una tontería, a lo mejor, lo que estoy pensando, pero te llaman de alguien que ha robado, no, y está el tipo ahí, es una tontería porque, como dicen, en las películas el malo siempre tiene una cicatriz, yo no sé si es lo mismo si cuando llegas y te encuentras el percal y el tío tiene una cicatriz o el tío tiene un polaco de Ralph Laurent, por ejemplo. Ya, la actitud es medio diferente ¿o no? Digo esto como llevar el pelo teñido o...

d) ¿que te crees prejuicios?

e) lo que pasa es que son prejuicios y no es confianza, y nosotros prejuicios no tenemos que tener, o por lo menos es la teoría.

Conductor: yo tengo prejuicios, no tenemos que tenerlos, pero tenemos...

f) pero eso de tu llegar y decir lleva un polo de Ralph Lauren, pues no...

a) hombre, si vas a un servicio que ya sabes que es un robo, te da igual uno que el otro.

d) es que, claro, el hecho de los prejuicios, sí que por desgracia tenemos muchos prejuicios, pero a veces con un poco justificados porque por la experiencia que nos vamos encontrando... tú llegas a un robo con fuerza y... tienes que analizar siempre, tienes que analizar, tú puedes llegar y te encuentras un tío que sale con unos alicates y con un tornavís o, por ejemplo, encontramos unos tíos con unas mochilas y salían de unas casas, y abrimos y tienen unos tornavises y... hostia, acabas de pegar algo, entonces ya, ya, sabes que..., que no puedes confiar en esa persona. Que luego te puedes encontrar que no, que es el fontanero que acaba de venir a arreglar eso, pero ya la marcas, desde el principio.

b) yo creo que nuestro trabajo es desconfiar. Creo que (risas...)

a) a veces, depende, si tú vas a un robo y si estas tratando con delincuentes, sí, pero si luego si vas a otro servicio, a una charla en un colegio o a otro tipo de (risas...)

b) si hablamos del Cuerpo, en general... vas a un vehículo, le abres el maletero y está lleno de cable... No, aquí desconfiamos... Pero igual es un trabajador.

d) (...), una cosa, antes de parar el vehículo, si es un vehículo to tuneado, lo pararías si es un BMW serie 8, ¿tú lo pararías? ¿A quién pararías antes? (b, al tuneado, claro) al tuneado... bueno, a veces

b) es que depende de lo que tu busques, por lo que lo quieras parar. El tuneado dirás pues llevaría maría...

c) depende de la circunstancia, en (...), que están pegando palos, pararía antes un BMW que un coche tuneado, ¿por qué? 57:17 porque yo lo que estoy buscando en (...) son coches de alta gama que han robado en (...), aquí, allí, y luego lo dedican para petar una Orange o todo eso, en cambio yo me voy a la zona (...) y mi objetivo, ¿cuál es? ¿pillar robos con fuerza? no, pillar droga, quién va a llevar droga, ¿el del BMW? es posible que lleve un kilo de coca pero lo normal es que pille al tuneado con marihuana o con cocaína, es que depende de las circunstancias y del sitio donde esté 57:43.

a) es siempre lo que hablamos, depende de la circunstancia y depende del momento.

b) si tu paras una furgoneta y le ves cable, tú, primero, desconfías y después hablas con el señor y le dices, caballero, ¿para dónde va? ah, pues trabajo aquí, trabajo allá, voy con Telefónica, no sé qué, haces las comprobaciones y coge y se va, pero lo primero que haces... coño, ¿qué hace este tío con cable?

e) pero es que para mí no es lo mismo, yo entiendo el rol de la otra persona, yo, no sé si es por, por, por lo que ha vivido cada uno, la formación que tiene cada uno, eh, el círculo de amistades que tiene cada uno, yo pienso que también puede venir un poco por ahí, y la manera de ser de cada uno, yo entiendo perfectamente el rol de las otras personas y para mí no es desconfiar, para mí es analizar y basarme en la intuición policial que tenga yo o no.

a) o sea que tú cuando abres la furgoneta y ves que va hasta arriba de cobre, dices... pues yo digo, cooño, pero esto de dónde ha salido, no sabes?, no sé...

e) pero yo no digo ah, y me quedo callado. Es que hay compañeros que hacen tantas preguntas absurdas, tantas, tantas preguntas absurdas, que yo pienso ¿adónde quiere llegar este compañero con este tipo de preguntas?

b) bueno, pero si él te dice es que trabajo en Telefónica y te enseña esto y...

e) no, es que hay compañeros que hacen unas preguntas que, que... qué quieres obtener con este tipo de preguntas.

a) yo creo que habláis de lo mismo, pero con diferentes términos.

c) sí, es lo mismo, es lo mismo con diferentes...

Conductor: entonces la confianza o desconfianza o la capacidad de análisis o cómo queráis, antes habéis mencionado algo que me interesaba que era como que habéis dicho que tenéis 50.000 lupas encima. ¿Esto influye?

d) sí, he sido yo, sí, [59:45](#) (Conductor: ¿esto influye? y ahí, ¿qué es importante?)

b) salvar tu culo (risas), es importante.

f) lo puedes ver por varias cosas, tienes un montón de lupas encima, tienes que empezar a quitarte cosas, no puedes trabajar con prejuicios, no puedes trabajar con esto... porque tienes que rendir cuentas a otras instituciones, a otra gente, entonces esto, claro, esto también va reduciendo tu capacidad de... incluso de análisis, porque no puedes hacer todo lo que quisieras hacer. Entonces es buscar... es lo que yo digo, al final de todo esto, eh, os estaba escuchando y me parecía todo superinteresante, y al final dices, hostia, es que me estoy convirtiendo en un bicho raro porque yo, realmente, cuantos más años pasan y, digamos, cuanto más me he separado... he estado años más cerca de la banda de aquí, más cerca de Investigación que de otras cosas, hoy que estoy más en seguridad ciudadana, sin tocar el tema más asistencial, más de ir a los colegios y tal, lo que me doy cuenta es lo que simplemente hago... todo quirúrgico, y ya está, es que no voy a apreciar nada más, es que me da igual, me da igual, yo

cojo y lo veo, si tengo ese pequeño análisis de que ya todo me cuadra, hago lo que pone en el manual que hay que hacer y se acabó...

b) es que si te involucras en el problema, te acabas arrastrando todos los problemas a casa y entonces te da algo, es como estar en la OAC. Si estás en la OAC todos los días, estás escuchando penas, penas, penas, problemas, problemas, problemas, porque la gente se desahoga contigo, que es normal, porque te cuenta sus penas, pues te tienes que crear un caparazón porque...

d) este es uno de los problemas más graves que tenemos los policías, eh, es un problema grave, que nos llevamos muchos problemas, aunque no queramos al final, nosotros necesitaríamos un psicólogo, eh, porque no puede ser que estemos pasando de situaciones a situaciones, y claro tienes que...

b) dicen que con los años te vuelves majara...

c) de hecho, de eso se trata, no, y creo que es un aspecto muy bueno, yo lo veo una parte muy positiva, el sentirse con cámaras, como que te están vigilando, es un efecto observador que hace que se active el efecto observador en ti y lo que llegas es a hacer el trabajo de cirujano, el trabajo perfecto, porque en realidad, en realidad, no nos pagan para pensar, nos pagan para que hagamos aquello que está establecido, y que ejecutemos el trabajo de cirujano, lo que pasa es que muchas veces pecamos de ego y de decir, no, aquí se han equivocado porque yo lo veo de esta manera, pero cuando en realidad no nos damos cuenta de que tenemos una visión limitada, que vemos el mapa en lugar de ver el territorio, entonces para eso ya hay gente que les pagan para pensar, entonces yo creo que el efecto este observador tiene un aspecto positivo, no?, saber que estamos controlados, porque, en realidad, si se activa el observador interno te autocontrolas tú, te autoregulas, y para mí no es una cuestión de... de hacer un trabajo desde la frialdad, sino de hacer un trabajo desde la desidentificación, no te involucras, no te involucras, lo que corresponde, lo justo y necesario. 1:03:00 Y no tienes más nada que hacer...

d) lo que pasa que, desde la parte que estamos nosotros, por desgracia, estamos mucho más cercano al delincuente, estamos mucho más cercano a los casos, y entonces quieras o no quieras te involucras, mira lo que le pasó al compañero del GAV, el compañero del GAV está con una depresión en casa que te cagas por qué, porque

se llevaba todos los casos aquí, en el coco, vale, y al final le haces caso personalmente... porque estás muy, muy metido dentro.

c) ...siempre, cuando se presenta algo fuera, es porque estás razonando internamente, nada es casualidad, las cosas suceden por algo, entonces la vida te está llevando, te está moviendo, te está diciendo, oye, moviliza algo, yo creo que es el punto más adecuado para llevar a cabo el trabajo adecuadamente, ni confianza ni desconfianza...

b) si hablamos del mismo, este señor, en la calle era una máquina, es decir el compañero este que creo que dices tú, creo que trabajó en (...) (c, una cosa no quita la otra...) era una máquina y trabajando en seguridad ciudadana, superbien, y lo sacaba todo muy bien y...

d) a la que te involucras con los casos... no es lo mismo, como dices, trabajo de cirujano que, por ejemplo, soy un cap de torn, o una persona como... yo, que llevamos un grupo y estamos mucho más involucrados o un tema de violencia de género, que estás todo el día con el problema, que estás pin, pam, pin, pam, que tienes que ir a comunicar una muerte... un día tienes que ir a comunicar una muerte, otro día te viene una señora y te explica que le está pegando el marido y como tú le das confianza, la mujer te va explicando, te va explicando...Luego vas a otra, luego vas un incendio en el que se ha quemado la casa y al final llega un momento... porque cuando tu haces un trabajo quirúrgico, llegas, te vas y punto, pero cuando estás trabajando en una unidad o en un grupo que está mucho más cercano a, a, a la gente, que tratas con el malo, que intercalas con el malo, que te lo encuentras por la calle y te saluda el malo, yo, yo, me fui de dónde vivo porque iba al Mercadona de al lado de casa y los malos se daban codazos porque... mira, mira, está ahí el de la secreta [1:05:38](#) y, al final, llega un momento que dices, oye, claro, y la unidad en la que estamos nosotros, los grupos en los que estamos nosotros, pues el problema que tienen es éste, que te lo llevas todo...

a) pero yo entiendo que hay compañeros en proximidad que llevarán 20 años, que yo he visto compañeros que llevan 20 años en proximidad, y la confianza a lo mejor igual que la tienen con nosotros, la tienen en esas personas, porque son personas que su actitud, por su forma de ser, no van a dejar que a lo mejor... pues voy a hacer un trabajo quirúrgico, no?... no, o sea, son policías...

d) no es lo mismo, estás hablando lo mismo de proximidad que reacción, que Fura, no esto mismo. Porque proximidad es asistencia, va a una masía, habla con una persona...

a) da igual, hay compañeros que pueden estar en Fura, en Investigación, en Proximidad, o USC... si la persona es de trabajar y de ser de una manera y de trabajar como policía, lo hará...

c) yo digo una cosa, quién se ha cargado a los terroristas ha sido Proxi [1:06:44](#), que os quede claro, ni GDU, ni reacción ni nada (risas). Es esto: saber moverte con todo lo que tengas delante, en cada momento.

a) Yo me refiero que va con la persona de policía, tú, según tu personalidad te cargarás a la espalda, según como tú seas harás un trabajo quirúrgico o cuando lleves muchos años de experiencia verás, tendrás una visión más amplia y dirás, mira, pues yo voy a ahora, dada la situación que tenemos ahora en este cuerpo, yo voy a hacer este trabajo, si me toca... tengo que estar el Toga 2 horas, allí plantado, delante del juzgado, pues hay quien saldrá de allí y dirá, joder, estoy hasta las narices y no... y paso de ver eso que estoy viendo ahora, y habrá otro compañero que diga, pues no, he salido aquí y tengo ganas de... eso que he visto...

e) eso va con la persona, porque viniendo hacia aquí porque el cabo me ha frenado, pero... no hubiésemos ni llegado porque hemos visto un individuo habitual del robo con fuerza... y eso va con la persona.

c) claro, es oportunidad lugar y tiempo... se dan las circunstancias, pero no puedes, porque tienes que ir a hacer otra cosa.

a) lo que quiero decir es que, según la persona, establecerá... pero establecerá una relación de confianza o desconfianza ya estés de paisano... lo que decías, porque nosotros tenemos más cercanía, pero no, según la persona y según el policía establecerá esta confianza o desconfianza según como tú seas, no donde estés, quiero decir.

d) sí, pero si estás en un grupo de... (a, tenemos más contacto, sí) tenéis más contacto pues, en teoría, el perfil que puede tener una persona... (e, para eso se hace la selección) el perfil que tú tienes que tener... el perfil de proximidad... yo mañana puedo ser de proximidad perfectamente, eh, cambio el rol y ya está, cambio el rol y me voy más a masías... hago más trabajo de proximidad, de reacción? pues lo mismo, me voy a... yo he estado, y además, tengo allí la circunstancia

de que no hay gente, en (...), pues una vez salgo de Proxi, otros días me voy al fútbol, otros días me voy a reacción a hacer de cap de torn, es decir yo voy cambiando de rol, pero yo, ahora mismo, soy una persona que estoy en un grupo Fura, que debe tener un contacto más directo con los malos y... sobre todo con los malos, porque no tenemos asistencial, trabajo asistencial, va... depende de la persona, pero el perfil de un Fura o uno de Investigación es más cercano al malo, que Proxi es un trabajo más asistencial y más cercano a los ciudadanos, al ciudadano en general, y aquí es un trabajo más quirúrgico, que es lo que dice él ... voy, actúo, aplico protocolos y me voy a mi casa, y me olvido.

a) Yo estoy de acuerdo, pero que, dentro de esos grupos, de esos perfiles seguro que hay una persona...

d) sí, claro, seguro, no podemos generalizar: ni todos los hombres son malos, ni todas las mujeres son buenas, ni todos los de derechas son malos...

f) yo lo que quería decir es que luego damos un paso más [1:10:03](#), vale, vamos a que la desconfianza total es parte del juego, Brigada Móvil, yo he estado 3 años allí, y había estado antes en la...

d) ¿Brigada Móvil? Desconfianza total. La BRIMO es un ejército. No hay interacción con nadie. Brigada móvil, a mi entender, porque tengo muchos compañeros que han estado ahí, igual que el GEI (Grupo Especial de Intervención), igual que ARRO, son gente que son soldados, y ahí no hay... no hay interacción con el.... ahí el único que interactuar es el jefe.

f) por eso mismo lo decía, esto también es un estudio digamos policial, y estas unidades también existen, y entonces la interacción es cero, la confianza es cero, o sea, y ya está, y eso también lo tienen que analizar (b, es su trabajo...) Es su trabajo...

b) confianza cero, pero para que-no-les-pase-nada...

d) ellos no analizan, ellos no analizan, ellos no interactúan, el único que interactuar es el jefe para decirles, señores, vamos a cargar...

c) pero es una confianza cero, ¿hacia quién? hacia el ciudadano. Hacia el jefe y entre ellos, es absoluta, porque van a todas, son una piña y ahí no entra ni...

f) Por eso lo digo, porque si estábamos haciendo el análisis de toda la policía, hay esto, y luego las unidades de más arriba que ya no sean sólo de intervención. Tienes toda... investigación, información... todo esto es desconfianza total y absoluta, y analistas ya no te digo, si tan siquiera tienen interacción con las personas, están viendo datos.

e) yo creo que no se puede analizar la confianza en el ciudadano en una persona que no trata con el ciudadano.

b) la BRIMO y GEI sí que trabajan con ciudadanos, no interactúan, pero trabajan.

e) si no interactúan, no puede haber confianza ni desconfianza, no interactúan.

f) es desconfianza total, tú pregunta a cualquiera que hayamos estado allí y no, no.... es la desconfianza es total y absoluta.

Conductor: 1:12:32 ... cosas interesantes, cómo dependiendo de la labor puede ser distinto todo. Ha salido un par de veces ya el tema de los jefes, que depende si el jefe te da confianza a ti o si te va a cruzir... Por ejemplo, el caso de la BRIMO, todos coordinados porque como uno se vaya es un caos, a lo mejor en Seguridad Ciudadana es más ejercer la discrecionalidad, no sé si habéis notado o si pensáis que influye el cómo tratáis vosotros a la gente del tipo de jefe que tengas o el mundo o algo así...

d) yo, más que las lupas, a parte de los jefes también, lo más importante es la reacción de la sociedad, el tema político y todo eso... entonces, claro, tienes que hacer las cosas con muchísimo cuidado porque claro, tal y como están las cosas, te imputan de la noche a la mañana por decir... aquello que dijo el compañero, el tema de aquí no hay República o lo que sea. Te puede pasar eso o decir, oye, aquí hay república y vienen los otros y te dan una hostia, o abres la boca y dicen no, es que ha dicho, y te dan por un lado y te dan por otro, es decir las lupas están ahí, está la legislación, que parece que no está muy claro todo, están los ciudadanos, que hoy eres bueno y mañana eres malo, o por la mañana eres bueno y por la tarde eres malo, y luego, a aparte, pues los jefes, que los jefes también tienen sus lupas, nosotros tenemos las nuestras y ellos tienen las suyas...

c) es el hecho... para mí lo que juega mucho en esto de las lupas son los miedos 1:14:01 porque yo, por ejemplo, he escuchado muchas veces ostras, este ha ido a la DAI (División de Asuntos Internos), este

también, claro te puede entrar un cierto miedo a la hora de actuar, a la hora de trabajar, a la hora de confiar, pero, en realidad, si tomas un poco de distancia o hablas con esa persona, dices en realidad lo que ha dicho no era cierto, lo que me ha explicado esta persona o de donde lo ha vivido o las cosas que han sucedido, entonces para mí es muy importante la relatividad y quitar miedo y hierro a las cosas porque el miedo está presente y a veces no actuamos y otras, no que me van a llamar de la DAI, que me va a pasar esto y dejamos de actuar por miedo, la importancia de poder escuchar a...

d) por ejemplo, mira, el tema de las ocupaciones, es un tema que siempre me ha caído a mí el tema de las ocupaciones; hay gente que llega a una ocupación, que se ha convertido en un delito leve, no?, antes era de... hay gente que llega al tema de las ocupaciones y no se implica en nada, ¿por qué? trabajo quirúrgico, llego, quien hay? filiado, pam, pam, pam, pam... minuta y hala, me quito el problema de encima, y hay gente, como yo o haya también que..., que te implicas un poco más, y oye, tú cuánto tiempo llevas aquí, piltrafilla, cuanto tiempo llevas aquí, no, porque... no, fuera de la casa, y actúas y vas un poco más allá, claro, hay gente que tiene miedo, ostia, a ver si la voy a cagar, me van a decir que he hecho una violación de domicilio, cuando, para tu hacer una violación de domicilio, tiene que ser que actúes con dolo y que es muy difícil que te metan violación de domicilio... y vas con miedo [1:15:53](#) esta es una de las lupas que yo digo, tú no vas a actuar de la misma manera en una ocupación que tú, a lo mejor, lo puedes solucionar pim, pam, propietario, ¿es suya la casa? sí, usted, cuánto lleva aquí? tal, no, eso es mentira, usted no lleva tiempo aquí, venga, coja las cosas y márchese de aquí... lo puedes hacer, quién es el propietario de la casa, este señor, ahí hay domicilio? no, ahí no hay síntomas de vida, pues venga, fuera, solucionado el problema.

a) la mayoría son de bancos...

d) o no, ... yo me he encontrado con un hombre que está reparando la casa y está por las mañanas trabajando con los paletas y van y se le meten dos calandraras allí en la casa y no, es que llevamos tres días...pero como vas a llevar tres días, solución, dos soluciones, hay dos maneras de actuar, llegar y decir cómo os llamáis? Pepito?, Juanito?, vale, venga, minuta y ya se buscara la vida este hombre, que le vas a crear un problemón al propietario, o otra solución es coger a los malos y oye, os tenéis que ir y tal y, oye te implicas un poco más, por qué? porque sí sabes que tienes la lupa pero dices, oye, tengo que hacerlo, por la persona, por el ciudadano...

b) también depende de los juzgados, porque el nuestro lo que quiere es que identifiques y chinpun.

a) sí, ya no hablamos de identificar.... que se vayan, pero no echarlo, a ver te implicas, estás allí, una hora, medias, ... depende de la persona que se encuentra con la situación, opta por lo fácil o ... el final va a ser el mismo, pero...

b) sí, pero eso depende si tienes tiempo para estar una hora, dos horas, tres horas, comiéndole la olla de que te pires, que te pires, que va a ser peor para ti que no sé qué no sé cuántos... que te están llamando para otro servicio y sólo estás tú de patrulla y ¿qué haces?

d) y eso genera un problema, un problema a la persona, porque hay situaciones... cuando ves que es un banco...

b) y también influye el juzgado, nuestro juzgado no quiere, no quiere ni que detengamos ni que... nada, lo que quieren es que identifiquemos y fuera.

d) pero yo no te digo detener, porque ahora es un delito leve, con lo cual no puedes detener, (b, o sí... risas) bueno, hay circunstancias, pero que es lo que digo, que no se hace porque tienes una lupa encima que te va a mirar a ver si lo has hecho bien o no has hecho bien, si las has cagado o no las has cagado...

b) y también cada comisaría trabaja diferente, cada escamot trabaja diferente...

d) aquí lo que se hace es eso... lo puedes hacer, por ejemplo, una ocupación que ves que sí que es cierto que son una familia como ayer fuimos a una, cuatro personas que son de Colombia, que ves que hay niñas, que llevan tiempo y tal, y dicen que llevan tres o cuatro días, pues los identificas, no puedes hacer otra cosa...

e) sí, pero también tiene que abrir diligencias, ¿eh?

d) sí, abrir diligencias, pero los identificas, pero no es lo mismo que abrir diligencias que ponerte un poco más y decir, mira, tú no llevas aquí tres días, esta persona está arreglando la casa que por la mañana... coges una declaración al vecino, coges una declaración al otro y.... coges las maletas y te vas. A ver, yo lo he hecho, yo lo he

hecho, pero... tienes la lupa encima, eh, la puedo cagar, puede venirme un abogado y decirme, mira esto...

e) sí, pero para mí eso no es excusa, la lupa la tienes en todos los servicios y en todas las actuaciones que hacer, para mí es hacer bien la faena o no hacerla bien, si tus llegas allí y las personas... eso no, no, eso no es morada, si no constituye morada, esas personas...

d) pero el tener la lupa te obliga a actuar de una manera o de otra, si tú no tienes la lupa y tienes el apoyo de los juzgados, y tienes el apoyo de los jefes, vas a ir más allá, vas a coger a esas personas y les vas a decir esto no-es-tu-morada, y te coges las cosas y te vas, y si no, pues ah... me quedaré en la puerta y te denunciaré cuando salgas, porque has hecho una violación de domicilio... los daños o lo que sea.

c) bueno, para mí, tener la lupa o no tener la lupa [1:19:58](#) es tan simple... nosotros somos autoridad y tenemos un arquetipo de autoridad como policía, entonces representamos, allá donde vayamos, el padre, ¿no?, la parte masculina. Si tú tienes una lupa o tu jefe es una lupa es también remitirse a esa relación, no, entonces es tomar conciencia, para mí, que oye, haces bien tu trabajo, que todos nos equivocamos y yo la primera, todos, pero todo tiene solución, todo tiene solución...

d) pero hacer bien el trabajo tanto es hacer una minuta como echarlos, bueno echarlos...

c) depende, puede haber miles de casos y miles de soluciones y miles de servicios... el tema es qué actitud tienes tú ante cada servicio, ante cada... lo que decía ella, estás ahí y le puedes estar hablando tres horas y a lo mejor te tienes que ir porque no hay patrullas, entonces es... se remite todo a la flexibilidad, pero no sobrevive el que sea más fuerte sino cómo juegas tu juego o tus cartas en el momento, independientemente de que tengas tiempo.

d) imagínate que la situación sea misma. Tú tienes tiempo y llegas a una ocupación, vale, en la cual sabes que no llevan días, que se acaban de meter [1:21:23](#) se acaban de meter seguro porque están los restos de la puerta que la acaban de reventar, adentro no hay nada, están metiendo colchones en la puerta, tienen la cerradura que la están cambiando... es una ocupación, sabes que es una ocupación. Entonces, dos maneras de actuar, identificas y te piras... llega el propietario y te dice, no, mira, es que es la casa de mi madre, que se ha muerto, y bueno, no vivimos aquí, pero es que la estoy arreglando

para venderla y esta gente se me ha colocado. Solución, o identificas y te piras o vas más allá y dices, oye, tú no llevas aquí más de un tiempo para que esto constituya morada, así que coges las cosas y te vas (b, vale y te dicen pos no me voy...) ¿no te vas? bueno, más... (b, y qué hay que hacer) (f, te vas con la frustración a tu casa...) Yo me he encontrado con muchas situaciones... ¿No me voy? bueno, si no me voy, a lo mejor cojo y te sacó yo las cosas... porque yo no estoy haciendo ninguna ilegalidad, yo no estoy vulnerando ningún derecho, no hay ninguna violación de domicilio (b, yo, ahí, no me metería, eh) claro, pero es los que decimos, ahí es donde viene lo de la lupa, si tú tienes una lupa que te está continuamente mirando, hostia, la voy a cagar, no la voy a cagar...

e) hombre, la lupa se llama Código Penal [1:23:20](#)

d) es que yo no me estoy pasando el código penal por las narices, porque eso no es una morada, eso no es una morada, y tienes unos indicios porque están metiendo las cosas.

c) las cosas no son ni blancas ni negras, hay muchas soluciones ante cualquier situación, eso (esa situación) eso un ejemplo, y lo que dice, lo que hablaba que, bueno, te vuelves un poco... actuar a nivel quirúrgico. Se trata y no se trata de eso, se trata de actuar en función de lo que corresponde... flexible.

a) te pongo un ejemplo, referente a esto que es un poco de lupa del jefe. Yo viví una situación en que pasaba esto, llegabas a una casa que estaba en una urbanización, yo estaba en ese momento in situ, pero generó un conflicto en ese momento, en esa actuación, eh, la persona estaba durmiendo en esa residencia, que era una casa de segunda residencia, y era una urbanización; llegó el propietario y dijo, ostras, tengo aquí esta persona durmiendo, llegó el caporal y quería detener a esa personas, en ese momento tenía la lupa del código penal, que en ese momento pues era una ocupación, llevaba ya tiempo, no podía detener a esa persona...

e) sí, pero en ese domicilio, ¿habitaba alguien?

a) no, estaba vacío, era una segunda residencia...

e) pero puede haber muebles dentro

a) ahí entró el conflicto... quería detener, quería detener fuera como fuera, porque no entendía que el código penal establecía que no se

puede detener porque esa persona estaba viviendo ahí, a parte tenía la lupa del sargento que le decía, oye, que no, que tienes que hacerlo de esta manera, y la potestad como policía que decía, que no, que había que detener,

b) pero por ocupación o por robo con fuerza.

a) por ocupación [1:25:06](#)

d) por lo único que podía hacer algo era por violación de domicilio, en el caso que fuese un segundo domicilio.

c) cómo acabó?

a) acabó que se estableció que, oye, el propietario no quiere poner denuncia, quiere que esta persona estuviera fuera (e, sí, pero si quiere la persona fuera, tiene que poner una denuncia, es que esto...) pero el ciudadano, en este caso, era una persona totalmente normal y oye, he visto esto aquí, me he metido en la casa y he estado viviendo... oye, pues el propietario no quiere que esté, esa persona no dio problemas, cogió sus cosas y se fue pero igualmente, el policía quería detenerlo, porque no entendía el código penal y no entendía la lupa del...

d) pero esa es la solución que yo doy, ir más allá, yo no quiero detenerlo, yo no quiero que se venga detenido, yo lo único que quiero es dar una solución, o abro diligencias y lo envío al juzgado, con lo cual le creo un problema al propietario de la casa que su madre se ha muerto hace 4 días, tiene todas las cosas de la madre, se leía metido esta gente aquí, o le doy la solución, oye, te vas y te vas... [1:26:15](#)

a) pero es lo que quiero decir, este es un ejemplo de que a veces las lupas al policía le dan igual...

c) eso es tener claridad ante la situación, si viene un jefe y te dice... yo lo que tengo muy claro, muy claro, muy claro y eso, vamos, va a misa, que tú ante una detención, a la única persona que le tienes que dar explicación, es al juez [1:26:37](#) venga el Papa, venga el Presidente, tú al único que le tienes que explicar porque has privado de libertad a una persona es al juez, a su señoría, entonces, que venga un cabo y tú tienes muy claro que no hay que detener, oye, detén tú, y explica tú al juez por qué... entonces tienes un tercer recurso, de esto se trata, de tener claridad de saber cuál es el trabajo adecuado y en función de eso actúas y reaccionas.

a) yo creo que el jefe lo que quería era ayudarte.

c) pues que lo explique con 3, con 10, con 100 palabras cual es el motivo.

a) no, si yo pienso lo mismo que tú, lo que pasa es que..., pero yo pienso que los superiores querían aconsejarle para que no le pasase nada...pero al final, si el caporal se pone cabezorro, y lo quieres detener y que lo identifique por lo que sea...

d) por lo que sea, no. Cuando tú detienes y picas una minuta tienes que decir lo he detenido por esto...

b) a nosotros nos pasa con la (...), (comisaría) y (comisaría) detuvo a la (...) haciéndole la protección. Vino el cap de la comisaría de (...) diciendo, pero ¿qué hacéis?, pero cómo la vais a detener, si es una persona protegida, pero cómo la vais a detener... bueno, pero fue por una desobediencia/resistencia, escupitajos, patadas y de todo, y hasta incluso vino un mando de (...) a dar... a comisaría de (...), decir no la detengáis, y la patrulla, que eran dos agentes, dijeron esta persona nos ha escupido, nos ha insultado, nos ha pegado y nos ha escupido, y para nosotros va detenida, y se detuvo.

a) pero ahí está la Ley que los respalda, y no hay más [1:28:22](#)

c) Otra cosa, que luego cada persona revise la actuación, para ver cómo ha actuado, cómo podría haber hecho, el motivo, por qué ha salido... luego, entran en juego tantos factores que no te los acabas, pero solamente lo pudo saber quién estuvo en el sitio , yo si hago mea culpa en muchas actuaciones en las cuales la he cagado pero por todos los sitios, si hago un mea culpa digo, vale rectifica esto para la próxima, o estate atenta de esto, estate atenta de lo otro, no cometas los mismos errores, entonces ya amplias y ya no hay... lo importante es ser consciente de todos los factores y ser honesto con uno mismo, desde dónde actuó y qué genero todo esto.

b) y luego, también...

d) creo que nos estamos desviando un poco...

Conductor:: Una última preguntita y vamos acabando, sería si consideras en general o tenéis la sensación de que la gente entiende vuestro trabajo, cuando intervenís y cosas así...

b) cuando les interesa, cuando vas a un servicio... sí porque muchas veces, cuántas veces nos han dicho, cuando hemos aparcado el coche encima de la acera, ay mira (vocecilla) los mossos donde han aparcado... y tú les dices es que no hay sitio, señora, voy de urgencia.

c) yo se lo explico, a mí siempre me...

a) el ciudadano entiende nuestro trabajo según la interacción que haya tenido con uno de nosotros, si la interacción ha sido buena, tendrá una percepción buena de nosotros y...

b) pero personal, solo contigo

a) pero la ampliará, tendrá una buena visión, en cambio... pero bueno, eso cambia de hoy para mañana, esa buena percepción, porque tú le has ayudado, porque tú has comunicado una muerte y tú has sido empático y les has ayudado en todo lo que ha necesitado, tendrá una buena percepción de ti; en cambio, si tú has tenido... le has puesto una multa, has tenido lo que sea, da igual...

c) ¿pero tú nunca has puesto una denuncia y te han dicho gracias?

d) el del otro día que fuimos a...

c) yo he puesto denuncias de tráfico y me han dicho gracias, es que ese es el objetivo del trabajo y no he vendido ninguna moto...

d) a veces hay malos... de los malos que denuncias que te dan las gracias, y en cambio el ciudadano normal, como tenga una mala percepción de la policía, te critica...

c) hay que ser flexible, ser amable es gratis...

a) si el encuentro con la policía ha sido una solución buena y ha sido un trato bueno, tendrás una percepción buena en general, hasta que otro día sea...

b) la gente viene a comisaría y quieres que le soluciones el problema ya, y hay veces [1:31:26](#) que se lo puedes solucionar ya y otras veces, no. Entonces, si se lo solucionas ya, la policía es la hostia, pero si no se lo cosconas ya porque le dices, bueno, es que esto no es un tema policial, es un tema familiar o es un tema de convivencia... (a, si no le dices lo que él espera...) ...correcto, pues la policía es mala.

f) pero estamos en una interacción directa, pero no nos podemos olvidar más cosas, tienes que tener en cuenta el carácter político que tiene esa persona, porque eso lo marca mucho, pero muchísimo, o sea no es lo mismo interactuar con... además de las edades es coger... me refiero que coger más aspecto, ya te digo, a parte de la edad es el ... no es lo mismo con personas que son cercanas a la CUP (partido político) que con gente cercana a un partido socialista, 1:32:18 o cualquier otro... y esto es una tontería pero me gusta mucho decirlo, no, porque es verdad, ¿no os dais cuenta de que a veces pasamos con el coche y los padres, las abuelas... pórtate bien que si no viene la policía y te vas a ir con ellos? Claro, ya desde parque os están inculcando... claro yo me paro y yo les digo señora o señor no tienes que decir eso, lo que tienes que decir es que la policía es buena por si este niño o esta niña se pierde lo primero que busque es un uniforme que es el que va a intentar... desde pequeño, tu influencia con la policía es mala, es me voy.

a) mira, alguna vez ha pasado que se ha perdido un niño de tres años y ha estado escondido porque nos veía buscarlo y cuando nos hemos ido ha salido... (risas)

e) pero igual no es porque el padre o la madre le hayan dicho que te vas a ir con ellos, es porque... yo qué sé.

d) yo creo que influye mucho depende las edades y depende de la experiencia, es decir hay una serie de factores, eh, la gente mayor, no sé si alguna vez leí en una estadística, la gente mayor confía mucho más en la policía que no latente joven, por qué? porque la gente joven nos ve como... (b, represivos) represivos, que me va a pillar con un porro y me va a denunciar)

a) pero ya es la educación, porque la gente mayor, nosotros siempre cuando hemos... se respeta más, por ejemplo, ahora ya, la gente ¿que respeto tiene? Antes... tú le decías algo y te metías un guantazo

d) todavía, (...), la vida llega un momento en que la vida te va dando por... tienes una serie de impulsos cuando eres joven, te da ese impulso que eres más impulsivo, y cuando llegas a una edad, a una cierta edad, te vuelves más sosegado, eres más tranquilo, y entonces confías más en las instituciones y en la policía.

a) influye el entorno, en dónde te crías...

d) hay muchos factores...

c) las experiencias de vida.

d) es lo que tiene el entorno, pero que criminológicamente no puedes ir a buscar que todos los que viven en el barrio de can puxanés son criminales, influye eso, influye la persona, influye al colegio donde vas, las personas con las que te juntas, la educación que te dan, la alimentación... hay personas que les influye más la amistad, vale, y si te juntas con malas personas vas a ser un ... vas a ser malo, o hay gente que se junta con malas personas, como yo me juntaba cuando era pequeño, yo me junté con gente que era mala, y dije, uy, esto no me conviene, y me fui pues... me influyó más el deporte y tiré más para el deporte, todo depende, hay toda una serie de factores que influyen de una manera o de otra.

c) Todo influye, yo creo que la educación, pero también es importante saber que si vamos rompiendo rutinas con nosotros mismos, todos esos factores influyen y no influyen, tienen una relatividad de influencia, y somos personas y un día te pueden haber llamado de corazón y decirte, oye, te clavo una factura de 200 euros y tú ese día estarás cabreado y das un mal servicio porque ese día no has podido gestionarlo, no has podido recolocarte... es que hay un punto emocional que es inevitable, por eso la vida es una ola, y a veces, sí, te caes de la tabla, pues bueno, te levantas y sigues como puedes.

Conductor: para ir acabando, si os parece, a modo no de quitaros la palabra sino yo para destacar 4 o 5 cosas muy básicas así sobre la marcha por si me queréis corregir o añadir algo ahora, es un buen momento. Entonces, no estoy diciendo que todos penséis lo mismo, pero más o menos he entendido que pensáis que la confianza puede ser útil en el trabajo, aunque no siempre, o que lo podemos llamar analizar o algo, pero que sí que hay como un análisis previo... que a lo mejor en la labor policial que no está tanto en la calle sino más en despacho sí se permite lo que habéis llamado como más quirúrgico, o a lo mejor se remite más a lo que tienes que hacer o lo que tienes que... digamos que se confía más en la persona que tienes enfrente, he entendido?... lo de las lupas y de tener en cuenta las consecuencias no es tanto por los mandos vuestros, sino que decís más con los tribunales o los medios de comunicación o algo así

d) es todo, pero principalmente, últimamente, es más lo que influyen los medios de comunicación y, bueno, que al cuerpo de mossos de escuadra nos tiene ganas todo el mundo [1:37:20](#)

Conductor: ... Que aquí os quiten a un jefe y os pongan a otro no influye mucho, en principio...

c) cambia todo, a ver...

e) un jefe directo o un jefe...

Conductor: a ver, ayudadme.

b) si es un jefe de arriba, arriba, arriba, no nos influye para nada.

d) hombre, el jefe directo, sí.

c) todo cambia, es que todo cambia.

b) un ejemplo, (conductor), a lo mejor, si tú tienes un jefe que te dice yo quiero que por la mañana lleguéis a tal hora, o de uniforme, quiero que estéis de uniforme, y que cuando llegues a esta actuación hagas esto, esto y esto. Es diferente que si tú, por lo que sea, ha fallado algo, tú llegues y le expliques, oye, ha pasado esto, pues tener... me pueden imputar porque he hecho esto, esto, y no lo he llegado a hacer correctamente. Cambia si tu jefe te dice, no tengas problemas... yo te voy a apoyar porque yo sé que tú lo has intentado a hacer lo mejor posible y vamos a hacer lo mejor posible para que... aunque estés imputado te vamos a respaldar en lo que haga falta... Es diferente de un jefe que, a lo mejor, diga, no, no, la has cagado y asume las consecuencias [1:38:45](#) No te voy a ayudar en nada o... otro ejemplo, incluso tienes un accidente de tráfico en el trabajo, oye tienes un accidente, me he fastidiado el pie y ahora tengo que estar con médicos, con tal, no sé qué, hay gente que a lo mejor no se involucra y tu esperas que un jefe esté contigo donde vayas, y tu jefe está contigo en el hospital... sí que influye.

e) influye tu jefe directo, los mandos superiores, no.

c) ¿cómo que no? Cambian las políticas, sí que influye. Que no lo veamos o no lo lleguemos a ver...

e) pero tu actuación en el robo con fuerza va ser la misma, mande uno o mande el otro... es que es así.

c) no está preguntando si influye en tu actuación o en tu trabajo, influye, aunque no lo sabemos, aunque no lo lleguemos a saber... pero, por ejemplo, el ejemplo que contó ella de la (...), a ver, ha faltado que en un momento dado parece que no hay jefe, pero en un momento dado aparecen todos de golpe, pero ¿de dónde han salido todos en cascada? Influye o no influye, claro que no los veamos... pero están y hacen su trabajo e influyen...

e) pero son de tu misma comisaría, pero no comisarios de región ni nada de eso, eso no...

b) influye, no influye, pero es un tema de que la patrulla asume lo que hace...

c) ... a ver estamos hablando que todo es una bassa d'oli pero en un momento, pam, salta, se apreta el botón rojo, y claro, y empiezan a venir jefes que directamente, en el día a día, no influyen, pero en ese momento, en este caso puntual...

Conductor: sí, pero yo me refiero si influyen para la confianza que tenéis en la ciudadanía que es el tema que... ¿para ti? ¿para alguien sí? ¿para alguien no?

f) claro que influye, sí.

c) muchísimo, más de lo que nos imaginamos... en pedirte un AP, a veces (e, no, te está hablando de la confianza de la ciudadanía, por favor...) no, pero es tu confianza... que yo tenga un permiso implicará que yo esté contenta, que yo vaya a trabajar... (e, no, hombre, no)

a) si tú estás bien, irás al ciudadano bien.

f) ... los jefes superiores, ¿influyen? naturalmente que influyen, te lo digo, el 1 de octubre, tuviste el jefe que tuviste y se dieron las órdenes que todo el mundo sabe que se dieron desde arriba, vale, si hubiera habido otro jefe que te hubiera influenciado con la gente... naturalmente... mira, si en vez de Trapero hubiera dado las órdenes el coronel ese famoso de la Guardia Civil ya te digo yo que tu influencia con el resto de la gente hubiera sido totalmente diferente [1:42:06](#)

e) yo hubiera hecho mi trabajo igual...

f) no, no, no.... porque tendrías unas órdenes directas.

a) per eso ¿qué tiene que ver con la confianza?

e) ya, pero mi trabajo hubiese sido el mismo porque mi actuación no posibilitaba otra manera de trabajar que la que yo llevé a cabo.

f) sí ha cambiado, tú aquel día saliste, y de muchos colegios saliste aplaudido ¿o no?

a) y otros me chillaron igual, me aplaudieron y me chillaron, y me grabaron en vídeo.

b) a lo mejor a ti te aplaudieron y a lo mejor tú no estabas orgulloso de tu faena... pero tú dices salisteis aplaudidos, como diciendo la gente estaba contenta contigo, pero tampoco tú por dentro no te sentiste feliz ese día.

f) yo no digo lo que tú te sintieras, yo lo que digo es en comparación con la gente, tú tuviste una orden que hizo que en muchos sitios se saliera... y las típicas imágenes que se vieron en toda Catalunya. Si hubieras tenido otro jefe con otras.... hubieras tenido otra... (b, a mí hubo gente que me dijo de todo, eh?)... sí, claro, pero cual fue la imagen del...?

b) es que no hacéis nada, niña (vocecita)

a) pero que confianza en la gente, por la forma de actuar, no cambiaría.

f) sí que cambiaría porque tendrías unas órdenes diferentes...

a) ¿de qué, de golpear? No entiendo.

f) si a ti te dicen que tienes que entrar porque sí, y te lo dan...

a) si el Tribunal Superior me dice qué tengo que hacer...

f) lo que estoy diciendo es que sí que influye... en un jefe, quieras o no, el directo te influye en todo, desde un permiso a la forma de trabajar directa, pero que un jefe arriba del todo de la cúspide...

d) sí que influye, pero no influye de la misma manera.

b) influye, pero ha sido un caso puntual...

d) ni mejor ni peor, influye; en el día a día, macho, no influye.

Conductor: yo he tenido trabajos, no éste, pero he encontrado jefes que dicen, lo que tú creas lo mejor, confío en ti. Entonces tú, yo, por ejemplo, voy al aula, y si tengo que suspender a uno o aprobarlo... si a mí el jefe me ha dejado claro que confían en mí...

a) trabajas mejor.

b) mi cap de torn me deja trabajar a mí.

e) es tu jefe directo, es tu jefe directo.

Conductor: acabo rápido, a mí, los estudiantes me pueden poner quejas, por ser injusto porque los trato más, por lo que sea, y a mí, mi jefe me puede decir, como me venga una queja de los alumnos, tendremos que hablar, o me puede decir tú tranquilo, intenta dar la clase, tal, y cuando vengan quejas, entonces ya las gestionamos, porque yo confío que tú tendrás tus motivos, tú vete haciendo que ya me encargo yo de ver cómo lo solucionamos [1:45:13](#) Y hay otro tipo de jefes que te dejan superclaro que no tienes margen de equivocación, digamos...

d) eso es lo que le pasa al (...), al (...) le pasa eso, lo fiscaliza todo... él tiene un jefe que lo fiscaliza todo, todo, es un jefe directo, no deja margen a nada, lo fiscaliza todo, y hay jefes... pero (conductor), hay jefes de todo tipo, porque yo, por ejemplo, soy jefe de ellos, vale, soy jefe de ellos, y yo les dejo margen de actuación, que hagan lo que quieran.

e) sí, pero depende del grupo que llevas, no es lo mismo llevar un escamot...

d) no, no, es igual, vamos a ver (f, influye mucho) el (...) y el (...)... (follón, no se entiende nada)

Conductor: ... lo doy por imposible. Vale, me habéis dicho que no importa, que no influye el tipo de persona sobre la que intervenís, sino que importaban las circunstancias de la intervención (Sí, Sí...) Vale, la persona y las circunstancias, pero la persona...

cuando empieza hablar, si te está haciendo el lío, cómo van las cosas...

b) lo que has dicho del traje, bien vestido...

c) ah, vale, los prejuicios, no la persona, vale, vale.

d) las circunstancias que te encuentras cuando...

Conductor: lo que yo he entendido es que cero prejuicios, que depende de la situación concreta... sólo para asegurarme, me estáis diciendo que si vais a un parque y hay chavales da igual que sean latinoamericanos que no.... que da igual toque sea (sí, sí...) y que, si vais a un hogar en una intervención de violencia de género, da igual, por ejemplo, si... si es un barrio pobre que si es un barrio rico.

d) todo eso, a base de la experiencia...

Conductor: no me lo creo, pero...

b) influye si nuestra experiencia no por las personas en sí, sino si nuestra experiencia nos dice que en ese parque, normalmente, todos los grupos de sudamericanos están consumiendo sustancias, entonces tú vas con prejuicios y cuando vas a ese parque, si hay un chavalito que es sudamericano y por desgracia no consume, tú vas a tener... rectificarás?

d) analizarás, y una vez analices, que es lo que decimos, tú llegas siempre con los prejuicios, siempre vas con la escopeta cargada, y cuando llegas allí, analizas, y bueno, este es bueno, este es malo, este es bueno, este es malo...

c) no, yo veo que lo que ella dice es que es inevitable tener prejuicios y somos seres humanos, somos personas... eso es inevitable a todo, a todos los niveles, el hecho es dejar ese margen de error. Tú, por norma general, no vas con los prejuicios, pero sí, hay un margen, hay un margen que influye.

e) pero entonces te basas en la información que a ti te llega... el autor con robo con fuerza va con bambas amarillas, pues yo buscaré, ya no por origen ni por no sé qué, sino porque va con bambas amarillas. Es por la información que a ti te llega, y yo no me baso en que sea latinoamericano u otro origen, simplemente yo tengo una información,

me describen un tipo de persona y es lo que yo busco, no.... o sea no es el prejuicio de la persona en sí...

c) claro, claro (pone en duda lo anterior) ... Yo voy a un barrio muy complicado de Sabadell y no voy con prejuicios, no, no, pero, oye, voy con cuidado, porque aquí se puede liar y me pueden dar...

d) y si muchas veces te llaman y, por ejemplo, no, mira, es una persona de... un negro, vale, y paras a un negro y lo primero que te dice el negro es que me has parado porque soy negro... vale, es el ejemplo más típico... pues no, te he parado porque el autor de los hechos es negro, no porque seas negro, o me has parado porque, porque, porque soy gitano. No.

e) esa es la percepción de la persona...

d) por eso, mira, te he parado porque...

b) eso lo tienen siempre, para dar por saco

e) hombre, yo creo que para dar por saco... (risas)

b) hombre, los gitanos donde vivo yo, no me digas tú... ¿Cómo son los gitanos? los gitanos son muy cansinos, ay payo... para que digas, mira, te dejo por imposible, me voy, no sé qué...

d) y muy mentirosos...

a) esa es la percepción de ellos, pero la de la policía cuál es, por norma general, eh... (b, ¿de los mendigos?) De los gitanos (b, supongo que mala...) (risas)

c) es lo mismo, lo que está dentro está fuera, se refleja siempre fuera

Conductor: Yo creo que ya lo hemos explotado muchísimo... No me cabe duda de que tenemos para otro par de horas, entonces, muchísimas gracias por el tiempo, por haber hablado bien... Le diré a Jesús que, si cuando acabe todo esto, cuando llegue a conclusiones y tal, porque es una parte de vuestro trabajo que os puede interesar, le digo que os mande lo que sea... Para que llegue algo, porque además no es lo habitual que desde la policía colaboréis en investigación social, pero es supervalioso, eh, entonces, muchas gracias por el tiempo.

b) a ver si ha sacado algo en claro...