

Profesionalidad y emoción

La gestión de lo emotivo como parte del deber ser policial en las Comisarías de la Mujer y la Familia de la Provincia de Buenos Aires

POR NURIA LUZ ÁLVAREZ¹

Resumen

Este artículo es el resultado de una experiencia de campo exploratoria en dos Comisarías de la Mujer y la Familia (CMF) del Conurbano Bonaerense. Se analizan las narrativas que las y los policías elaboran para explicar y fundamentar el trabajo que realizan –al cual conciben como particular debido a la fuerte presencia que cobra allí “lo emocional”–, haciendo especial hincapié en las estrategias que consideran necesarias para una correcta ejecución del mismo. Estas estrategias son: “la escucha activa”, “la contención” y “la intuición” y suponen una reactualización de una imagen idealizada en torno a la labor policial, vinculada con la fuerza, la violencia y la “lucha contra el crimen”. Es objetivo de este trabajo mostrar cómo, para lograr constituirse en un espacio de ejercicio policial legítimo, las y los agentes de esta comisaría elaboran sus propias narrativas que revalorizan el rol asistencial de la fuerza policial y la gestión de lo emotivo como parte de un *deber ser* policial. La gestión emocional es fundamental para el trabajo en la CMF y actúa como un ejercicio de profesionalidad policial.

Palabras clave: trabajo policial, emociones, profesionalidad, narrativas.

Abstract

This article is the result of exploratory field work in two Comisarías de la Mujer y la Familia (CMF) police stations. I analyze the narratives that are produced by policemen and policewomen in order to explain and substantiate the type of job carry out – which is considered of a particular kind due to the strong presence of “the emotional” aspect–, and emphasize the strategies that are considered necessary for the proper completion of their work. These strategies are “active listening”, “containment” and “intuition” and involve an update of an idealized image of policing, linked to the use of physical force, violence and the “fight against the crime”. The purpose of this article is to show how, in order to become a space of legitimate police activity, the CMF police stations create their own narratives, which support their role of assisting people and managing the emotional aspect as part of

1. Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.

an adequate police performance. Emotional management is fundamental for attaining police professionalism.

Keywords: police work, emotions, professionalism, narratives.

Recibido 30 de enero de 2018

Aceptado 15 de junio de 2018

La mañana se inició con un desfile de personas que entraban y salían de la comisaría. En un lapso de aproximadamente veinte minutos, tres personas se habían acercado a la Comisaría de la Mujer y la Familia para hacer consultas. Cuando llegué, una mujer esperaba en la guardia. Inmediatamente salió otra de una de las habitaciones que se encontraban atravesando la arcada. Esta mujer estaba embarazada, tenía los ojos vidriosos. Parece que había estado llorando².

En el año 2016 inicié un trabajo de campo exploratorio en dos Comisarías de la Mujer y la Familia (CMF) de la Provincia de Buenos Aires, una en la región norte y otra en el oeste del Conurbano Bonaerense. El origen de estas dependencias se remonta al año 1988. Fueron establecidas en la provincia de Buenos Aires durante la gobernación de Antonio Cafiero (1987–1991), como parte del programa “Prevención de la Violencia Familiar”, impulsado por el Consejo Provincial de la Mujer junto con el Ministerio de Gobierno. Estas comisarías surgen como una respuesta institucional a las demandas en torno al problema de la “violencia contra las mujeres” en el ámbito doméstico, siendo el caso más resonante de esa época, el asesinato de Alicia Muñoz a manos de quien fuera su pareja y famoso boxeador argentino, Carlos Monzón³. Los antecedentes regionales de estas comisarías se encuentran en Brasil, con las *Delegacias da Mulher*, surgidas en 1986.

Para caracterizar de manera general y somera a la CMF, puede decirse que se trata de comisarías de carácter especializado, cuyas atribuciones son prevenir e intervenir en delitos de instancia privada y de acción pública cuando las víctimas son mujeres, menores de edad e integrantes del grupo familiar. Como se verá más adelante, se trata de comisarías con una impronta asistencialista. Cuentan con un gabinete interdisciplinario compuesto – aunque no en todas las dependencias se distribuyen por igual – por abogados/as, psicólogos/as y trabajadores/as sociales. En la actualidad, gran parte del trabajo policial se limita a la recepción de denuncias y exposiciones civiles por casos de “violencia familiar”, “violencia contra las mujeres” y “abuso sexual”, dejando de lado tareas que impliquen el despliegue de personal, mayoritariamente femenino, en el territorio⁴.

2. Fragmento de un registro de campo en una CMF de la región norte del conurbano bonaerense (29 de Abril de 2016)

3. Por su fuerte impacto social y por la elevada atención mediática recibida, la muerte de Alicia Muñoz articuló como *caso paradigmático* (Tiscornia, 2008) de lo que en ese momento se concibió como un “altercado doméstico” con desenlace fatal.

4. Mientras que las denuncias policiales tienen implicación penal, las exposiciones civiles no. El

Las problemáticas que se abordan en la CMF suelen ser definidas como “movilizantes”, en tanto que develan la existencia de conflictos dentro de un entorno tradicionalmente considerado privado y relacionado con el sentimiento, el desinterés y la reciprocidad (Collier, Rosaldo y Yanagisako, 1997). En la CMF circulan angustias y tristezas, cuando se exponen las situaciones de violencia vividas; enojos por las largas esperas y la ausencia de respuestas esperadas; vergüenzas, cuando un conflicto considerado privado se torna público; gratitudes, cuando la atención recibida cumple o supera las expectativas, etc. De acuerdo con las y los policías, contar con estrategias orientadas al manejo de las emociones se plantea como una necesidad, tanto institucional como individual. Parte de estas estrategias se encuentran señalizadas por los protocolos que cumplen con el objetivo de ordenar y regular al trabajo policial, así como a las relaciones que deben establecerse entre policías y civiles⁵. Sin embargo, no todas ellas se encuentran reglamentadas, al menos no formalmente.

La ligazón entre policía y emociones, sin embargo, no es exclusiva de la CMF. Como señala Sabrina Calandrón (2014), al igual que sucede en otras profesiones, los y las policías pueden optar – dentro de un repertorio de acciones disponibles – por obrar con arreglo a reglamentos, a emociones o a ambos. De todas maneras, varios autores – a pesar de la diversidad de sus anclajes geográficos, las diferentes miradas y análisis propuestos –, sostienen que las manifestaciones emotivo-afectivas, al menos cierto tipo de ellas, no suelen aparecer como aspectos destacables del trabajo policial. Por el contrario, la incapacidad para manejar las emociones, según las normas de comportamiento establecidas, es percibida como una actitud contraria a los valores que se propugnan, tales como el control, la disciplina, la rudeza, la agresividad y la autoridad (Arteaga Botello, 2000; Duraó, 2004; Martín, 1996; McElhinny; 1994; Suárez de Garay, 2003) .

Si en un relato tradicional sobre el *ser y hacer policial*, las emociones aparecen como obstáculos que deben ser dominados, en la CMF el lugar prominente que ocupan parece otorgarle un estatus diferencial. Este artículo se propone hacer un análisis de las narrativas que las y los policías elaboran para explicar y fundamentar el trabajo que realizan en la CMF –al cual conciben como particular debido a la fuerte presencia que cobra allí “lo emocional”– haciendo especial hincapié en las estrategias que consideran necesarias para una correcta ejecución del mismo. Estas estrategias son “la escucha activa”, “la contención” y “la intuición”, las cuales suponen una reactualización de una imagen idealizada en torno a la labor policial, vinculada con la fuerza física, la violencia y la “lucha contra el crimen”⁶. Estas es-

objetivo de estas últimas es asentar por escrito la existencia de un conflicto que no necesariamente se constituya como un delito. Las tareas de tipo administrativas que se llevan a cabo en una CMF, además de la toma de denuncias y/o exposiciones, incluyen: instrucción de sumarios, ampliación de causas judiciales, seguimiento de las mismas, derivaciones, confección de estadísticas propias, etc. Ver decreto 4570/90.

5. Dirección General de Coordinación de Políticas de Género (2011). *Protocolos de actuación para la atención de las víctimas de violencia familiar*. Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires.

6. “La escucha activa” y “la contención” son nociones que emergen del campo, tanto a nivel discursivo como normativo. Sin embargo, en este trabajo, al igual que sucede con “la intuición”, estas nociones

trategias se encuentran ligadas a la gestión emocional, entendida como actividad productiva. Tal como se intentará demostrar, la gestión emocional constituye una parte fundamental del trabajo en la CMF y actúa como un ejercicio de profesionalidad policial. Lo sostenido en este artículo no pretende constituirse como una verdad, ni aparente ni manifiesta. El objetivo de este trabajo es aportar al conocimiento en torno al trabajo policial que se realiza la CMF. Hacerlo desde una perspectiva que privilegie el punto de vista de los actores, en tanto hechos a analizar, permite dotarlas de contenido y vivacidad, a través de la identificación de prácticas, sentidos, su materialidad y su cotidianidad (Balbi y Boivin, 2008). Desde un enfoque etnográfico interesa menos la búsqueda de lo que realmente sucede, que el encuentro con lo que lo que dicen, hacen y dicen que hacen quienes habitan dicho mundo social.

Para poder hacer una primera aproximación a las especificidades que caracterizan al trabajo policial en la CMF, es preciso antes comprender que estas comisarías se insertan en un universo de significación particular, fundado en un conjunto de prácticas, sentidos y valores que se presentan, desde el discurso institucional, como propios de un *deber ser* policial. Recuerdo la tarde de un 25 de Noviembre, en que me había dirigido a la CMF porque allí tendría lugar una actividad por el “Día Internacional de Eliminación de la Violencia Contra la Mujer”. Mientras esperaba que comenzara el evento, hablaba con Cristina, la policía de guardia⁷. Estábamos en un rincón de la habitación que oficiaba como sala de atención y de espera, ella de un lado del mostrador y yo del otro. Le pregunté si, en tanto policías, las tareas realizadas involucraban “hacer calle” –patrullajes, custodias, operativos callejeros–, es decir, los mecanismos de control, vigilancia e intervención territorial, asociados a la prevención y neutralización de delitos. Me respondió que, si bien en el pasado hacían algunas de estas tareas, no así en la actualidad:

Todos tenemos estado policial (...) operativos ya no hacemos porque se potenciaba el peligro (...) antes, si recibías alguna llamada, podías ir a buscar a la mujer y a sus hijos a la casa, pero como los hombres hacen lo que quieren ¿Para qué gastar recursos y poner en peligro a los agentes? (...) Desde hace unos cuatro años, más o menos, la normativa cambió, sólo hacemos traslados y acompañamientos en casos de abuso sexual, todavía seguimos siendo policías ¿no?

El primer señalamiento que hace Cristina es que el ser y hacer policial se define, primeramente, por la posesión de un *estado policial*: “Todos tenemos estado policial”. Lo cual significa gozar de deberes y derechos específicos que se adquieren una vez culminado el proceso de instrucción y que no se pierden sino hasta el final de la vida policial, por baja o defunción. Pero además significa haber atravesado

son relaboradas como categorías operativas que ofrecen un posible marco ordenador para la descripción y el análisis de las prácticas policiales – ligadas al manejo de “lo emotivo” – de la CMF.

7. Se ha optado por modificar los nombres de quienes fueron mis interlocutores e interlocutoras, así como no aportar mayor información sobre las ubicaciones precisas de cada CMF visitada y transitada, con el fin de resguardar sus identidades.

una transformación hacia la adquisición de un modo particular y permanente de *ser en el mundo* (Sirimarco, 2009). Sin embargo, contar con dicho estatus jurídico parece no ser suficiente para *autoadscribirse* como policía, sino que es la especificidad de su labor la que actúa como marca distintiva de grupo. La referencia a *hacer calle*—traslados y acompañamientos—, como propio de un “nosotros policial” —“hacemos traslados y acompañamientos en los casos de abuso sexual, todavía seguimos siendo policías ¿no?”—, habilita a pensar que, en última instancia, lo que identifica al hacer policial no son las tareas que se realizan dentro de la comisaría, sino las que se suceden por fuera de ella.

De este discurso emerge una representación en torno a un *deber ser* que estructura idealmente al trabajo policial. Es decir, una representación sobre el *ser y hacer policial* que se encuentra signada, principalmente, por el uso de la fuerza como medio necesario para un fin específico: “el combate contra el crimen” (Hathazy, 2006; Frederic, 2008; Galvani, 2016; Garriga Zucal, 2016; Pita, 2010; Tiscornia, 2008; Sirimarco, 2009). El arquetipo del *verdadero policía* (Garriga Zucal, ob.cit.) es eminente masculino. Lo cual no significa que las mujeres queden excluidas, sino que, en tanto horizonte normativo, concibe a un sujeto institucional específico, portador de cualidades percibidas masculinas (Sirimarco, 2004; ob. cit.). La encarnación de este arquetipo es el o la policía encargado/a de las funciones de seguridad, es decir, “la prevención y represión de delitos y contravenciones, como así del mantenimiento del orden público en general”⁸.

Como señala Garriga Zucal (ob. cit.), el *verdadero policía* es una figuración que ordena y regula al mundo laboral policial, a la vez que imprime una imagen unificada a una institución desigual, jerarquizada y generizada. Sin embargo, es poco probable que una persona posea todas las cualidades que lo identifican. A pesar de ser una ficción, produce efectos concretos en las maneras en las cuales las y los policías se perciben a sí mismos y a las labores que realizan. Todas las actividades vinculadas con “la seguridad” —*hacer calle, hacer uso de la fuerza, etc.*— ocupan un lugar de privilegio al interior de una jerarquía que ordena valorativamente al trabajo policial. Ahora bien, la CMF no se adecua por completo a este ideal. *A veces los policías de otras comisarías dicen que no hacemos nada, pero yo quiero ver si se bancan hacer un turno de veinticuatro horas acá*, expresaba con tono desafiante Cristina, durante la misma charla. Desde este deber ser, aquellas/os policías que no se aboquen a velar por la “seguridad” de la población no realizan una actividad productiva, ni destacable.

Esta imagen idealizada repercute negativamente sobre la CMF. Por lo que, para lograr constituirse en un espacio de ejercicio policial legítimo, las y los agentes de esta comisaría elaboran sus propias narrativas que explican y fundamentan su trabajo a partir de las particularidades que le otorgan al mismo. En estas narrativas, los atributos del *verdadero policía* son resignificados, revalorizando el rol asistencial de la fuerza policial y la gestión de lo emotivo. La gestión emocional constituye una parte fundamental del trabajo en la CMF y actúa como un ejercicio

8. Ley 13.982 del Personal de las Policías de la Provincia de Buenos Aires (Ingreso – Estabilidad – Derechos – Deberes – Licencias)

de profesionalidad. Una forma de profesionalidad que se aleja, al menos nominalmente, de aquellas representaciones que han significado la contracara y uno de los grandes estigmas del *verdadero policía*: los excesos vinculados al uso de la fuerza.

¿En qué consisten, entonces, las labores que se llevan a cabo en la CMF? Vale señalar, en primer lugar, que la guardia de estas comisarías actúa como una suerte de filtro de los casos que pueden recibirse y los que no, según los protocolos y las voluntades de las y los agentes. Esto supone que las personas que se acercan a la dependencia hagan una primera exposición de los motivos que las llevaron hasta allí. Para poder llevar adelante las acciones judiciales correspondientes –toma de una denuncia o una exposición civil dependiendo el caso– se exige un relato pormenorizado de lo experimentado, por lo que las y los policías deben disponerse a escuchar.

Esto señala entonces una de las primeras “destrezas” que aparecen como relevantes en el espacio de la CMF: la “escucha activa”. Ésta es presentada, discursiva y protocolarmente, como un factor de relevancia en la relación que se establecerá entre las y los policías y aquellas personas identificadas como víctimas. En general, los relatos de experiencias de las víctimas tienen una alta carga emotiva, ya que suponen revivir los hechos, mayormente violentos. De acuerdo con las y los policías, en el momento de la denuncia propiamente dicha – instancia protegida en la que no está permitido el acceso a terceros, sólo de un o una acompañante elegido/a por la o el denunciante –, es bastante frecuente que estas personas se vean afligidas o rompan en llanto, aunque también suelen emerger manifestaciones adversas. Esteban, policía del escalafón administrativo, señalaba en una ocasión:

Vos capaz tenés una mujer que la ves que su situación es grave y vos le decís: ‘agarrá tus cosas y andate de ahí’, y la mujer insiste en que cómo se va a ir de su casa, si la casa es suya (...) y tal vez la mina termina muerta, que se yo, pero uno más que aconsejarles, no puede hacer. O tal vez la casa no es de ella, es de la familia de él, pero te dice que se queda porque tiene buena relación con la familia del tipo. Y no, sigue siendo la familia de él. Capaz le hacen la vida imposible.

En el relato de Esteban es posible notar que lo que se espera de la víctima es que *abreaccione* y accione. *Abreaccionar* supone (re)vivir, de manera intensa, eventos traumáticos como parte de un proceso de sanación psíquica y espiritual, simbolizando las emociones por medio de la acción ritual o del lenguaje (Lévi-Strauss, 1995). En la cura psicoanalítica, a través del método abreactivo, se pretende inducir una transformación – desde adentro hacia fuera – en la persona padeciente, que le permita organizar el desorden generado por el trauma: “se trata también de suscitar una experiencia y, en la medida en que esta experiencia se organiza, ciertos mecanismos colocados fuera del control del sujeto se regulan espontáneamente para llegar a un funcionamiento ordenado (...) buscan provocar una experiencia, y lo consiguen reconstruyendo un mito que el enfermo debe vivir o revivir” (ibidem: 222)

Si bien en una intensidad más baja, en la CMF se espera que la víctima logre comunicar, *abreaccionar*, la experiencia vivida, como vehículo hacia la ruptura de los vínculos violentos que la constriñen. El acto locutivo es presentado como una instancia previa y necesaria para lograr sobrepasar la condición de víctima. Es allí

donde reside el germen transformador de las relaciones que la víctima teje consigo misma, con el referente discursivo – acto/s violento/s – y con sus interlocutores/as. La abreacción psicoanalítica supone que no haya centralidad, ni intervención del terapeuta, ya que la misma debe surgir por medio del mecanismo de la proyección (ibídem). En la CMF, por el contrario, el flujo comunicacional debe ser encauzado por medio de la acción policial.

La audición es un fenómeno físico y fisiológico en el que intervienen mecanismos de la acústica y órganos como el oído y el cerebro. Pero “escuchar” es una acción psicológica que se define en función del objeto de escucha; en el acto de escuchar se inaugura una relación con el/la otro/a (Barthes, 1986). “Escuchar activamente” no significa obrar de manera pasiva, mecánica y receptiva, sino que supone desarrollar un rol diligente dentro de una situación comunicativa dada. Es una respuesta institucional ante el sufrimiento de los/as otros/as. Reviste, por lo tanto, un carácter compasional que habitualmente se inmiscuye en todas las acciones asistencialistas y de auxilio (Fassin, 2016). Por lo que se establece una relación de asimetría –de aspecto confesionario– entre el/la que se entrega, se confiesa y el/la que escucha y juzga. En este acto de escuchar, es el destinatario y no el emisor quien tiene el control de la situación comunicativa. Sin embargo, ningún acto de escucha es unidireccional, hay polisemias, movilidad y circulación de las palabras, puesto que escuchar también significa hablar (Barthes, ob. cit.).

La contrapartida de la “escucha activa” suele ser el “consejo”, un mecanismo de coacción que no se ampara en el empleo de la fuerza física, sino en el despliegue de un poder moral. Desde la perspectiva de Esteban, desoír los “consejos” de quienes han sido formados/as para poder ofrecerlos, permitiría la perpetuación de este tipo de violencias. La persona que no escucha aparece como alguien que, a pesar de conocer las posibles consecuencias de su conducta, sigue adelante con la misma. De este modo, el accionar policial adquiere una carga aleccionadora, los y las policías intentan incidir sobre las conductas de esos y esas otros/as. Podría decirse que lo que opera en la CMF es una orientación de la conducta ajena que pretende ser productiva más que coactiva.

Lograr comunicar las experiencias de violencia – de manera verbal y no verbal – es uno de los pasos que inician el proceso que las personas denunciantes deberán atravesar – dispositivos jurídicos y psicológicos se combinan en él – para salir de la situación violenta en la que se encuentran. En estos intercambios, los “desbordes emocionales” pueden emerger y afectar el curso de la comunicación. En las narrativas que se construyen sobre el *deber ser policial*, “la contención” aparece como otra de las destrezas necesarias para el correcto desarrollo de las labores en la CMF: es el dispositivo psicológico adecuado para llevar dichos “desbordes” a los niveles considerados aceptables. Si bien, según los protocolos, “la contención” corresponde específicamente a los Equipos Interdisciplinarios (EI), estos/as profesionales sólo trabajan unas horas bajo turnos de trabajo regulares, mientras que la CMF está abierta las 24 horas del día, por lo que las y los policías incorporan dicho recurso como propio⁹.

9. Dirección General de Coordinación de Políticas de Género (2011). *Protocolos de actuación para*

La capacidad de contener, de brindar apoyo emocional, suele ser considerada un rasgo inherente de “lo femenino”. Desde esta visión, a la mujer le corresponde el mundo interior, del sentimiento, de lo doméstico. En el acto de “contener” se filtra una noción del maternar, pensada como una inclinación natural de las mujeres y vinculada con el dar: dar afecto, cuidado y nutrición a los cuerpos y espíritus de niños/as y hombres (Collier, Rosaldo y Yanagisako, ob. cit.; Scheper-Hughes, 1997). En la CMF la mayor parte de su personal es femenino y, por su especialización en la atención a principalmente niños/as y mujeres, es posible pensar que allí se reproducen estos estereotipos que vinculan a las mujeres con la función maternal y afectiva. Vale señalar que históricamente, el lugar de las mujeres en la fuerza policial actuó como una prolongación de las tareas domésticas asociadas al cuidado y la crianza (Calandrón, 2008). Tal fue el caso de la Brigada Femenina de Seguridad de la Policía de la Provincia de Buenos Aires, primera experiencia en la incorporación de mujeres policías. La labor de estas agentes era prestar asistencia y protección a niños/as, mujeres y ancianos/as, así como en intervenir y denunciar los casos en las que estas mismas personas estuviesen cometiendo algún tipo de infracción (Calandrón y Galeano, 2013). Se observa que el rol de la mujer policía se ha constituido sobre la idea de que las mujeres poseen una mayor sensibilidad para tratar con sus pares de género y que también son portadoras de un instinto maternal que las habilitaría a tratar con menores (Calandrón, 2008).

Si bien la CMF ha sido constituida como heredera de la primera Brigada Femenina –ecos que resuenan aún en su actualidad– considero que allí, “contener” adquiere otra connotación¹⁰. “Contener” es ordenar las experiencias de violencia, limitando y ordenando el decir de las personas, lo que produce un borramiento, o por lo menos una suspensión, de su contenido emocional. Esto se evidencia, por ejemplo, en la denuncia, ya que allí las experiencias de violencia se objetivan e inscriben en una lógica burocrático-administrativa que fija y neutraliza al flujo emocional. Documentadas en un lenguaje formal y común a todas ellas, las denuncias tienden a homologar los relatos de experiencias de violencia.

Existe una tercera destreza que las y los policías de la CMF señalan como importante: “la intuición”. Cierta vez me tocó presenciar una situación de campo que tal vez ayude a clarificar su funcionamiento, y que tiene que ver con la toma de denuncias:

Mientras esperaba en la guardia, vi ingresar a un hombre. Este hombre fue recibido por la policía que me había atendido a mí. Aparentemente quería denunciar

la atención de las víctimas de violencia familiar. Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. En este corpus normativo se sostiene que es “una de las funciones específicas (de estos equipos) contener y orientar a la víctima”. Esto mismo ha sido sostenido por varias de las profesionales del El, quienes en distintas oportunidades, me han remarcado que parte de la atención primaria que brindan es “la de contener”.

10. Como parte del trabajo de campo para la tesis, he entablado contacto con algunas mujeres miembros del primer Consejo Provincial de la Mujer, creadoras del proyecto de aplicación de estas comisarías especializadas en el país. Muchas de estas mujeres establecen un paralelo entre la experiencia de la Brigada Femenina de 1947 y las Comisarías de la Mujer (CM). Este paralelo fue uno de los argumentos que se emplearon para fundamentar la creación de las CM en la Provincia de Buenos Aires.

a su ex mujer porque se había ido con “otro tipo” y con una de sus hijas. Parecía ser, según contaba, que esta mujer se habría llevado sus cosas y dejado a sus otros hijos solos, los cuales estaban, en ese momento, en la escuela. La mujer policía lo mira atenta (sospechando/percibiendo algo) y le dice: “¿Cuál es su apellido? ¿Y su dirección?”, el hombre le contesta. La mujer policía, seria y manteniendo distancia, le dice que él ya estaba denunciado, que la ex mujer había venido a denunciarlo unos días antes y que tenía que dirigirse al juzgado al cual la denuncia se había elevado. La policía acompaña al hombre a la puerta y éste se va. La policía me mira, tal vez buscando cierto reconocimiento o complicidad (me llamó mucho la atención su memoria)¹¹

Los y las policías sostienen que la denuncia debe tomarse siempre. Sin embargo, en la práctica se observa que no todas las exposiciones primeras de los/las denunciados reciben un tratamiento posterior dentro de la CMF. Esto puede deberse a dos motivos. El primero tiene que ver con las incumbencias correspondientes a estas dependencias. El paraguas legal con el que se trabaja es la Ley Provincial de Violencia Familiar n° 12569, la cual define y penaliza los actos de violencia surgidos al interior del grupo familiar, incluyendo a las relaciones conyugales o de noviazgo actuales y del pasado. En las actualizaciones posteriores a dicha ley, leyes 14509 y 14657, entre otras dimensiones, se incluye el diálogo e interrelación con la Ley Nacional n° 26.485 de “Protección integral a la mujer”. Sin embargo, en la CMF, muchos casos son desestimados si los lazos de parentesco no son establecidos. Esto sucede, por ejemplo, con los casos de acoso callejero a mujeres o de violencia sexista en ámbitos extra domésticos, como el laboral.

El segundo de estos motivos no se basa en justificaciones jurídicas, sino que intervienen otros mecanismos. Es frecuente escuchar entre profesionales y policías decir que muchas personas “abusan de las medidas” o hacen “falsas denuncias”. Una manera de advertir la manipulación de un relato es haciendo uso de la “intuición”. Tal como sucedió en la situación que es recuperada en el fragmento de campo, el intento de denuncia de aquel hombre fue denegado, puesto que no se reciben denuncias a otras ya realizadas sobre un mismo evento. Para poder hacer ese reconocimiento, una suerte de sospecha se activó en esta policía, que la hizo retrotraerse mentalmente a una situación ya vivida, para solicitar al denunciante la información necesaria que confirmase su sospecha inicial. En esta misma línea, Alicia, trabajadora social de uno de los EI, opinaba sobre la jefa anterior de esa comisaría:

La jefa anterior era una mujer muy piola en ese sentido. Como todas las denuncias tienen que tomarse, si el violento llegaba antes a querer hacer una denuncia, como modo de protegerse, ella lo entretenía de alguna manera para darle tiempo a la mujer a que llegue a la comisaría (...) ella se daba cuenta de estas cosas, pero no todas (las policías) tienen eso.

11. Fragmento de un registro de campo en una CMF de la región norte del conurbano bonaerense (22 de Abril de 2016)

“Pero no todas tienen eso”. “Eso”, al que Alicia refiere, me fue aclarado tiempo después por una joven policía, mientras estaba en la guardia de la CMF haciendo observaciones. Esta joven se dirigió hacia una mujer, a la que estaba atendiendo, del siguiente modo: *nosotras además sabemos por intuición*. Al igual que sucede con “el olfato” policial (Garriga Zucal, ob. cit.; Renoldi, 2007) o “el criterio” (Bover, 2013), “la intuición” es un conocimiento personal que no puede ser del todo explicitado, ni debidamente definido, por lo que se presenta como vago. “El olfato” y “el criterio” no se adquieren por medio de la instrucción formal, sino por medio de la experiencia. Estos saberes permiten actuar sobre la potencialidad de un evento (algo que aún no sucedió), más que sobre el evento en sí (Garriga Zucal, ob. cit.).

En la CMF, “la intuición” se muestra como familiar, recurrente, y es presentada, no sólo como un atributo innato, sino también como el fruto de una larga experiencia de trabajo. Es una forma de conocimiento práctico, un tipo de solución para problemas planteados por actos anteriores (Schutz y Luckmann, 2009). Más que un punto de partida, es un punto de llegada que nos habla de la existencia y la transmisión – posiblemente no intencionada – de saberes colectivos, no formales. Además de estar embestidos/as de una idoneidad específica, fruto de las capacitaciones recibidas previo y durante su estadía en la CMF, los y las policías cuentan con otro tipo de saberes de respaldo, como lo es “la intuición”. Existe, además, cierta idea romántica en torno “la intuición”, en tanto mecanismo interno y esencial para el discernimiento de lo que es correcto o incorrecto, falso o verdadero. “La intuición” – junto con la “escucha activa” y la contención” – resulta ser una herramienta eficaz para el trabajo policial y para la consecución de idoneidad policial.

En la guardia había una mujer con tres hijos. Mientras esperaba a ser atendida, me puse a jugar y a charlar con la mayor de los tres hermanos, quien tendría aproximadamente 11 años. La nena estaba intentando leer la denuncia que le habían tomado a la madre (...) me preguntó qué era el lugar en el que estábamos y yo le dije que era una comisaría. Ella frunció el ceño, miró a su alrededor y me dijo: “pero si acá no hay policías” y se quedó pensativa. Yo le dije que sí, que había, que eran las mujeres que estaban vestidas de azul.¹²

“La escucha activa”, “la contención” y “la intuición” son recursos institucionales fundamentales para la administración de conflictos. Pero, más que recursos, se trata de destrezas. Una destreza puede ser definida como un talento natural, un arte, una capacidad vinculada a lo somático –en tanto aptitud para manipular objetos–, una habilidad, etc. Capacidad, habilidad, talento, arte; las acepciones son varias. En todas ellas reside una idea de innatismo. Pero en estas destrezas también hay algo de planificado, necesario y corporativo. En la CMF, “la escucha” y “la contención” están señalizadas por normativa, por lo tanto, un incumplimiento con dichos deberes, conlleva a reprimendas formales y sociales, pero no así en el caso de la “intuición”.

12. Fragmento de un registro de campo en una CMF de la región norte del conurbano bonaerense (22 de junio de 2016)

Las distintas formas que adquiere la resolución de conflictos dependen de valores y pautas culturales, e inclusive pueden emplearse recursos paralelos a los propiamente jurídicos (Kant de Lima, 1999). Debido a la fuerte presencia que cobra “lo emocional” en estas comisarías, resulta esencial contar con elementos particulares, como “la escucha activa”, “la contención” y “la intuición” para el manejo de estas emociones. Según la socióloga Arlie Hochschild (2003) el *manejo emocional* es un trabajo, es decir, una actividad productiva que opera sobre y regula a las relaciones de los hombres y las mujeres entre sí y con su entorno. Puesto que las capacidades productivas se manifiestan en el cuerpo de los individuos, éstas se interpretan como atributos individuales. Sin embargo, el trabajo es un saber histórico y social.

Al igual que sucede con otros tipos de trabajo, el *trabajo emocional* descansa sobre la idea de que somos portadores/as de una potencialidad productiva propia e individual. Sin embargo, a diferencia de otros, el *trabajo emocional* suele ser desestimado como actividad productiva en sí misma. Tendemos a considerar que somos nosotros mismos quienes elegimos manifestarnos de determinada manera. Sin embargo, se trata de trabajo enajenado, puesto que, tanto los instrumentos de trabajo –el propio cuerpo y el propio *self*–, como el producto del mismo –brindar un servicio–, se tornan ajenos, extraños y externos en el contexto de un sistema de producción capitalista (ibídem).

El *trabajo emocional* es una actividad que guarda la apariencia de ser no productiva porque no se la percibe como tal, es decir, un trabajo. Contrariamente, en la imagen que los y las agentes de la CMF hacen sobre su labor, hay una actitud restitutiva del *trabajo emocional* como productivo, distintivo y prestigioso. Lo cual ayuda a compensar la carga desvalorizante, persistente al interior de la PPBA, surgida del hecho de que el personal de la CMF no realiza tareas operativas orientadas a la “la lucha contra el crimen” y no se condice, por lo tanto, con la configuración ordenadora del *verdadero policía*.

En esta misma línea, en la CMF hay también un constante esfuerzo, al menos desde las capas jerárquicas, por producir una profundización del concepto de “seguridad”, que revalorice el rol asistencial de la fuerza policial. En esta puesta en valor, se sostiene la idea de que el fundamento de la labor policial es brindar un servicio “a la comunidad”, en un sentido amplio:

Hubo un caso, prácticamente histórico, de un asentamiento que se hizo en la calle. Del municipio se estuvo trabajando, ellos diciendo lo que se tenía que hacer judicialmente en la comisaría. Se trabajó y se solucionó. Cero conflictos. Cero enfrentamientos. La situación se pudo disuadir perfectamente y todos felices. Eso es bueno porque si no siempre estamos que la policía está para la fuerza de choque, somos los malos de la película, somos el fiambre del sándwich y todo el mundo nos aplasta. A veces lo que pasa es que no tenemos herramientas para trabajar, hay que ir generando herramientas para trabajar. Ellos (los policías) así van a ganar autoridad, respeto y confianza, valores que se fueron perdiendo con el tiempo. Y no siempre “estar en la línea de tiro”, como decimos nosotros, y el poder estar en algún lugar un poco más ventajoso (Viviana, ex jefa de una CMF)

Estos esfuerzos de resemantización de la labor policial no son los únicos. Existe, por lo tanto, una intencionalidad institucional de constituir a la CMF en un espacio más o menos ameno. Para ello, se suspenden ciertos elementos policiales vinculados con la violencia física, como el abandono del uso de armas de fuego a la cintura¹³. En el fragmento de registro de campo citado al comienzo de este apartado, este esfuerzo parece haber resultado más o menos efectivo. Este esfuerzo también se manifiesta, entre otras cosas, en la organización de su edificio, en el que conviven motivos infantiles –cuadros de personajes animados como “Winnie the Pooh” y “Mickey Mouse”, un rincón con juguetes para niños/as–, con carteles del número 911 de emergencias y otros de “no a la violencia de género”. En este sentido, alejarse de los usos de la violencia y establecer otro tipo de autoridad, ha sido de suma importancia para generar nuevas estrategias de profesionalización para su personal.

Como se expresó al inicio del artículo, el mismo se encuentra enmarcado en una investigación de carácter exploratoria, actualmente en curso. Los análisis y reflexiones a los que se han arribado revisten, por lo tanto, un carácter transitorio, sujeto a discusiones y revisiones. El arquetipo del *verdadero policía* ha resultado de utilidad para poner en evidencia la existencia de disputas en torno a los sentidos que los y las agentes le asignan a su trabajo. Lo cual no significa que se trate de una entidad empírica, concreta, sino que es parte de un discurso que ordena a las relaciones laborales en la policía. Lo mismo ocurre con las destrezas mencionadas. Que “la escucha activa”, “la contención” y “la intuición” sean consideradas relevantes en la CMF, no implica que siempre sean ejecutadas o que la forma de su ejecución sea clara y precisa, ni que todos/as los y las policías le otorguen el mismo valor y sentido.

En este trabajo intentó establecerse que, frente a una imagen con pretensiones totalizantes en torno al *deber ser policial*, se erigen otras narrativas, surgidas desde el interior de la fuerza, capaces de confrontarla y resignificarla. El revalorizar el rol asistencial de la fuerza policial permite ampliar los sentidos con los que se conceptualiza a “la seguridad” y “el servicio a la comunidad”, marcas polisémicas que orientan ideal y discursivamente al *ser y hacer policial*. El manejo de lo emotivo, actividad propia del ámbito asistencial, no produce, por lo tanto, una contradicción necesaria con esas formas más tradicionales del ejercicio policial (la fuerza, la violencia, “el combate contra el crimen”). Si bien no por medio del uso de la fuerza física, la gestión emocional no deja de ser coactiva, aunque más que inhibir o neutralizar acciones, las intenciones son producirlas. La CMF no es un espacio despojado de violencias.

13. Esto se ha visualizado, por lo menos, en una de las CMFs transitadas, en la que su personal no exhibe armas de fuego a la cintura.

Bibliografía

- Arteaga Botello, Nelson (2000). "El trabajo de las mujeres policías", *Revista El Cotidiano*, N° 101, pp. 74–83.
- Balbi, Fernando y Boivin, Mauricio (2008). "La perspectiva etnográfica en los estudios sobre política, Estado y gobierno", *Revista Cuadernos de Antropología Social*. N° 27, pp. 7–17.
- Barthes, Roland (1986). *Lo obvio y lo obtuso*. Barcelona, Paidós.
- Bover, Tomás (2013). "Una cuestión de criterio: sobre los saberes policiales", en Frederic, Sabina Frederic; Garriga Zucal, José, Renoldi, Brigida, (eds.): *De armas llevar. Estudios socio-antropológicos sobre los quehaceres de policías y de las fuerzas de seguridad*, La Plata, Ediciones EPC, pp. 327–352.
- Calandrón, Sabrina (2008). *Cultura institucional y problemáticas de género en la Reforma de la Policía de Buenos Aires (2004–2007)*. Trabajo final de grado. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación – UNLP.
- Calandrón, Sabrina y Galeano, Diego (2013). La 'Brigada Femenina'. Incorporación de mujeres a la Policía de la Provincia de Buenos Aires (1947–1955)", en Salvatore, Ricardo y Barreneche, Osvaldo (eds.): *El delito y el orden en perspectiva histórica*. Rosario, Prohistoria, pp. 167–186.
- Calandrón, Sabrina (2014). *Género y sexualidad en la Policía Bonaerense*. Buenos Aires, Editorial de la Universidad Nacional de San Martín.
- Collier, Jane; Rosaldo, Michelle y Yanagisako, Sylvia (1997). "Is There a Family? New Anthropological Views", en Lancaster y di Leonardo (Eds.): *The Gender Sexuality Reader: Culture, history, political economy*. New York, Routledge, pp. 71–81
- Durão, Susana (2004). "Quando as mulheres concorrem e entram na polícia: a ótica etnográfica", *Revista Etnográfica*; Vol. 3, pp. 57–78.
- Fassin, Didier (2016). *La razón humanitaria. Una historia moral del tiempo presente*. Buenos Aires, Prometeo.
- Frederic, Sabina (2008). *Los usos de la fuerza pública. Debates sobre militares y policías en las ciencias sociales de la democracia*. Buenos Aires, Biblioteca de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Galvani, Mariana (2016). *Cómo se construye un policía: la federal desde adentro*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Garriga Zucal, José (2016). *El verdadero policía y sus sinsabores*. La Plata, Ediciones EPC. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar>
- Hathazy, Paul (2006). "Cosmologías del orden: disciplina y sacrificio en los agentes antidisturbios", *Apuntes de Investigación*, año 10, n° 11, pp. 45–63.
- Hochschild, Arlie (2003). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. California, University of California Press.
- Kant de Lima, Roberto (1999). "Policía, justiça e sociedade no Brasil: uma abordagem comparativa dos modelos de administração de conflitos no espaço público", *Revista Sociologia Política*, Curitiba, n° 1, pp. 23–38.
- Levi-Strauss, Claude (1995). *Antropología estructural*. Buenos Aires, Paidós.
- Martin, Susan (1996). *Doing gender, doing police work: An examination of the barriers to the integration of women officers*. Paper presented at the Australian Institute of Criminology

Conference First Australasian Women Police Conference.

McElhinny, Bonnie (1994). "An economy of affect. Objectivity, masculinity and the gendering of police work", en Cornwall, Andrea and Lindisfarne, Nancy (Eds.): *Dislocating Masculinity. Comparative Ethnographies*. London, Routledge, pp. 158–170.

Pita, María Victoria (2010). *Formas de morir y formas de vivir. El activismo contra la violencia policial*. Buenos Aires, Editores del Puerto & CELS.

Renoldi, Brígida (2007). "El Olfato: Destrezas, experiencias y situaciones en un ambiente de controles de fronteras", *Anuario de Antropología*. Buenos Aires, IDES–Antropofagia, pp. 111–117.

Scheper–Hughes, Nancy (1997). *La muerte sin llanto. Violencia y vida cotidiana en Brasil*. Barcelona, Ariel.

Schutz, Alfred y Luckmann, Thomas (2009). "El mundo de la vida cotidiana y la actitud natural", en: *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires, Amorrortu, pp. 25–39.

Sirimarco, Mariana (2004). "Marcas de género, cuerpos de poder. Discursos de producción de masculinidad en la conformación del sujeto policial", *Revista Cuadernos de Antropología Social*, N° 20, pp. 61–78.

Sirimarco, Mariana (2009). *De civil a policía. Una etnografía del proceso de incorporación a la institución policial*. Buenos Aires, Teseo.

Suárez de Garay, María Eugenia (2003). *De estómago, de cabeza, de corazón: un acercamiento antropológico a los mundos de vida de los policías en Guadalajara, México*. Tesis Doctoral; Universitat Autònoma de Barcelona.

Tiscornia, Sofía (2008). *Activismo de los derechos humanos y burocracias estatales. El caso Walter Bulacio*, Editores del Puerto–CELS. Disponible en: <http://www.pensamientopenal.com.ar>.

DECRETOS, LEYES Y DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

Decreto 4570/90 de creación de las Comisarías de la Mujer en la Provincia de Buenos Aires

Dirección General de Coordinación de Políticas de Género (2011). *Protocolos de actuación para la atención de las víctimas de violencia familiar*. Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires

Ley Nacional n° 26.485 de "Protección integral a la mujer"

Ley Provincial n° 12569 de "Violencia Familiar"

Ley n° 13.982 del Personal de las Policías de la Provincia de Buenos Aires