

módulo IV

Intervención policial en situaciones de crisis y trauma

CONTENIDO



Objetivos

Evaluación inicial

Introducción

Principios fundamentales

Lectura: *Género y seguridad ciudadana*

Lectura: *Mitos y realidades sobre la intervención policial en casos de violencia doméstica*

Lectura: *La policía en casa ya es un asunto público*

Actividad individual

Lectura: *Comprendiendo el desorden de estrés postraumático en las víctimas de la violencia intrafamiliar*

Lectura: *Intervención en crisis a cargo de la policía*

Actividad grupal

Lectura: *La Intervención policial ante la violencia de género*

Análisis grupal de caso

Lectura: *Recepción e investigación de las denuncias*

Lectura: *Confección del informe (parte policial)*

Actividad grupal

Evaluación final

Bibliografía consultada

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

1. Promover en la policía una actitud de respeto y acatamiento de los derechos humanos de los niños , las niñas y las mujeres a la hora de la intervención.
2. Brindar a la policía las herramientas necesarias para un abordaje adecuado ante las situaciones de crisis y trauma.
3. Analizar las experiencias personales de los participantes en torno a las dificultades procedimentales para atender los casos de violencia de género.

EVALUACIÓN INICIAL

Coloque V (verdadero) o F (falso) según sea su opinión sobre lo que el enunciado plantea.

- () Los casos de violencia familiar no son muy frecuentes, por esa razón, no deben ser prioritarios para la policía.
- () En muchas de las llamadas para solicitar ayuda, la policía corre muchos riesgos; en los casos de violencia familiar esos riesgos aumentan.
- () En un episodio de violencia familiar, ambos miembros de la pareja deben ser privados de libertad y hasta después se identifica al agresor principal y a la persona que se defendió.
- () La capacitación sobre la dinámica de la violencia familiar no es prioritaria en la formación policial. Esto es un problema de los (as) trabajadores (as) sociales básicamente.
- () La violencia en el ámbito privado no constituye un problema de seguridad ciudadana.
- () Los allanamientos en casos de violencia en el hogar, sólo se deben efectuar mediante orden judicial.

INTRODUCCIÓN

La policía es la encargada de representar al Estado en la difícil tarea de resguardar el orden público y hacer que la ciudadanía respete las leyes y la autoridad. Al mismo tiempo, los funcionarios policiales deben procurar que sus procedimientos se ajusten a derecho, respetando y promoviendo la dignidad humana, lo que implica que su labor está limitada a lo que la ley y los derechos humanos le permite y le manda hacer, residiendo en ello la legitimidad de su intervención y la razón misma de su existencia.

Es incuestionable e imprescindible que la autoridad conozca las estipulaciones fundamentales de su labor y las características, mitos y prejuicios que circundan el ambiente social; dando como resultado que la intervención policial resulte esmerada y especializada en casos como los de violencia de género, tal y como está contemplado en los tratados internacionales sobre los derechos humanos de las mujeres y los correspondientes a la niñez.

La labor policial en los casos de violencia doméstica, resulta de incalculable valor tomando en cuenta su papel preventivo. El punto de partida sobre el que se inspira la acción policial, está sustentado en que el uso ilegítimo de la fuerza o la

coerción física y/o psicológica contra cualquier persona humana, es contrario al derecho y violatorio de los principios fundamentales de dignidad humana e inviolabilidad de la vida y la integridad física.

La creencia de que la violencia dentro del seno familiar pertenece al ámbito privado es muy difundida en nuestras sociedades. No obstante, las secuelas físicas y psicológicas de dicha práctica ponen en peligro no sólo la integridad de la víctima, sino de todos aquellos que la rodean; y cuando la dignidad, integridad física, psicológica o la vida misma se encuentran en peligro, deja de ser un asunto privado para convertirse en materia propia de la autoridad policial, debiendo intervenir en concordancia con la normativa internacional y las leyes nacionales.

En la medida en que los casos de violencia de género constituyen infracciones a la ley y los derechos humanos, el policía, según la situación ante la que se encuentre, estará legitimado para allanar el domicilio, privar de libertad a los transgresores, hacer uso de la fuerza necesaria, etc.; siempre atendiendo a la legislación aplicable y en defensa de los derechos y garantías fundamentales del ser humano.

Principios fundamentales

El desorden de estrés postraumático es reactivo a los traumas producidos por la violencia familiar.

Produce alteraciones en:

- El afecto: enojo, aplanamiento, ambivalencia y tristeza
- La conducta: irritabilidad, parálisis, agitación
- La memoria: amnesia, disociación, lagunas
- La confianza: desconfianza de las otras personas, pérdida de fe en otras personas
- Las reacciones: reaccionan como si estuviesen en peligro, cuando ya este pasó
- La percepción de sí misma: vergüenza, culpa

LA POLICÍA DEBERÁ:

1. Proteger y respetar los derechos humanos.
2. Intervenir lo más pronto posible.
3. Evitar en todo momento cualquier tipo de agresión entre las partes implicadas.
4. Proteger, respaldar y atender a las víctimas de violencia de género.
5. Facilitar los mecanismos de atención necesaria para la problemática de las víctimas.
6. Mantener la confidencialidad necesaria.
7. Creer a la víctima.

LECTURA



GÉNERO Y SEGURIDAD CIUDADANA: Dando una mirada a la región

Silvia Loli

La década de los años 90 estuvo marcada por la necesidad de construir una seguridad pública imparcial, responsable ante la ley y defensora de los derechos ciudadanos. La tendencia hacia una fuerza de policía civil ha coincidido con un preocupante incremento de la

delincuencia callejera, la corrupción y el crimen organizado.

El nuevo modelo latinoamericano de seguridad pública puede asumir características negativas para la democracia en la región, si las fuerzas

policiales no son efectivas en su lucha contra la delincuencia. Ello podría conducir a la militarización de la seguridad pública, la "extraoficialización" de algunas funciones de la seguridad pública con la formación de grupos vecinales paramilitares, estructuras "paralelas al estado"; y la privatización de la seguridad pública; es decir, sólo acceden a ella quienes pueden pagarla a través de policías particulares.

Hoy día se requiere una seguridad democrática, en la que el Estado se organice y tenga como principal propósito la protección de varones y mujeres en su entorno, atendiendo sus necesidades y riesgos específicos, y de estructuras democráticas capaces de garantizar los derechos fundamentales de todos los ciudadanos, entre ellos, el derecho a la seguridad.

LA POLICÍA TRADICIONAL

El modelo de actuación policial tradicional se ha caracterizado por el predominio del afán represivo sobre el preventivo, frente a la criminalidad. El trato represivo marcó el comportamiento de las policías del continente en las décadas pasadas. Las dictaduras, las luchas contrasubversivas y las luchas contra los movimientos organizados de la sociedad civil, contribuyeron a generar una actuación policial represiva y alejada de la población a la cual le inspiraba más temor que respeto.

De otro lado, debe señalarse que se produjo un severo debilitamiento e incluso desaparición de las tareas de

prevención que la policía debía cumplir, centrándose en el rol de persecución del delito para sancionarlos. Las altas tasas de impunidad, evidenciados por las estadísticas de nuestros países, nos indican que tampoco en esa esfera se pudo ser eficiente.

La pérdida de legitimidad en la ciudadanía, ocasionada por estas circunstancias, debilitó más aún el accionar preventivo de la policía. En ese sentido, es muy positivo afirmar que la policía moderna se propone un trabajo coordinado con la ciudadanía y con un marcado énfasis preventivo. Ello obviamente requiere la creación de instancias y mecanismos de coordinación y participación de los ciudadanos.

Otra de las características de la policía tradicional fue la poca atención a la persona afectada o víctima. La persecución del delito fue orientada básicamente a la captura de los delincuentes. El Derecho Penal imponía una búsqueda de infractores y un reparto de sanciones, al asumir que el delito afecta al "orden público" como noción general, por encima de las afectaciones particulares de que eran objeto las víctimas. En ese sentido, el rol previsto por las leyes penales para las víctimas, se convierte en secundario una vez que ellas denuncian, porque el caso entra a formar parte del interés público por perseguir el delito.

Las modernas teorías penales han reconocido la necesidad de valorar el rol de las víctimas en el sistema penal, desarrollándose un pensamiento victimológico y, posteriormente, reconociéndosele derechos a las víctimas.

La actuación policial se fundamentó sobre el supuesto de delincuencia masculina. La policía fue formada desde sus inicios para combatir el crimen, en la consideración que casi la totalidad de los mismos eran cometidos por varones. Este supuesto, confirmado en la realidad, marcó el modo de abordar a los delincuentes, el lenguaje e inclusive la infraestructura policial. Por ejemplo, se hicieron calabozos y urinarios pensados para varones.

La actuación policial se centró en actos y conductas realizadas en el ámbito público. Los varones han sido quienes han dominado el llamado "*mundo público*", escenario en el que se cometían la mayoría de delitos. El hogar, lugar donde las mujeres pasaban casi toda su vida, no era considerado como espacio para la comisión de delitos y los hechos que allí sucedían no eran reconocidos social ni legalmente como delitos.

Este ha sido el caso de la violencia contra la mujer, los niños y niñas, que sólo hace poco tiempo han adquirido el status de delitos o faltas perseguidos por el Estado.

En general, los perfiles de cualquier profesión que reflejara ejercicio de poder estaban ligadas de facto a los varones. Este es un claro estereotipo que, aún ahora, constituye una carga para las mujeres que se han incorporado a las distintas instituciones policiales de la región.

Los estándares que se exigen en materia del trabajo policial han sido elaborados con base en el supuesto de que el personal será masculino. A este fenómeno se le conoce

como "*androcentrismo*", es decir, centrado o concebido con base en la imagen de un varón.

LA POLICÍA Y LAS RELACIONES DE GÉNERO

Tanto la imagen como la práctica policial estructurada y concebida desde una imagen masculina, ha generado una serie de relaciones de género, tal como se exponen a continuación:

A) RELACIÓN AGENTE POLICIAL MASCULINO - MUJER DENUNCIANTE

Las mujeres denunciaban usualmente por delitos contra el honor sexual. El trato era culpabilizador y se expresaban dudas sobre su conducta, perdiéndose la neutralidad requerida para una atención adecuada, los interrogatorios imprudentes que hurgaban sobre la vida sexual de las víctimas eran y aún son bastante frecuentes. Debido a ello, en muchos países se ha optado por la instauración de espacios especializados de atención policial llamados generalmente Comisarías de la Mujer.

B) RELACIÓN AGENTE POLICIAL MASCULINO - MUJER INFRACTORA

Cuando una mujer resulta implicada o es sospechosa de la comisión de un delito, requiere de un marco especial de procedimientos no considerados o considerados sólo hipotéticamente en la actuación policial tradicional.

C) RELACIÓN AGENTE POLICIAL MASCULINO - HOMBRE INFRACTOR

En general, el trato policial a los infractores se hace en términos muy bruscos y en espacios que no permiten privacidad. El uso de ciertos niveles de violencia es considerado necesario por la policía y la población no muestra disconformidad si no se producen "excesos". En este tipo de relación el único estándar de calidad es no violar los derechos humanos, pero en general los calabozos y cárceles brindan una vida infrahumana.

D) RELACIÓN AGENTE POLICIAL MASCULINO - HOMBRE DENUNCIANTE

La actuación policial frente al hombre víctima se caracteriza porque se parte del supuesto de debilidad del denunciante, no querida socialmente para los varones y la actuación suele ser displicente.

SEGURIDAD CIUDADANA CON ENFOQUE DE GÉNERO

Es la seguridad ciudadana entendida como un derecho de varones y mujeres, que requiere ser atendida de acuerdo a los riesgos, daños y desventajas específicas que cada uno de ambos enfrenta.

El enfoque de género nos permite evidenciar que existen diferencias sustanciales en cuanto a los riesgos que enfrentan varones y mujeres, y que el hogar es un espacio probadamente inseguro principalmente para las mujeres, los niños y las niñas.

En consecuencia, las estrategias que se diseñen desde un trabajo policial sobre la seguridad ciudadana tendrán mayor eficacia si consideran el enfoque de género y, además, generan acciones que protejan a todos los ciudadanos frente a riesgos generales, pero también frente a riesgos específicos derivados de su sexo.

El quehacer policial en materia de seguridad ciudadana ha visto ampliado su espectro de trabajo al asignársele tareas de prevención, pero también por la incorporación de las mujeres como nuevas actrices, tanto en el rol de infractoras como en el de víctimas.

A los aspectos apuntados sobre la policía, hay que agregar la existencia de algunas leyes ineficaces y no acordes con la realidad contemporánea, situación que unida a preocupantes niveles de corrupción y falta de recursos, alimenta la sensación de desamparo e impunidad.

LA PREVENCIÓN: UNA ESTRATEGIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

La prevención de la violencia constituye un reto frente al cual la policía requiere elaborar una propuesta consistente y articulada a la sociedad civil.

Los registros, sistematización y manejo de la información estadística es clave para el diseño de estrategias eficaces de prevención e intervención policial. Una información desactualizada, que no recoge las características principales de infractores y víctimas y sin perspectiva de

género, limita significativamente la capacidad de anticipación y de previsión que debe tener la policía.

La prevención exige una variación sustancial en la actuación policial tradicional. Por ejemplo, se requiere recabar información no sólo de los delitos sino también sobre hechos violentos como los accidentes de tránsito, el suicidio y las pandillas. Asimismo, hacer un seguimiento de la incidencia de lo que denominamos "factores de riesgo", esto es, circunstancias cuya presencia coadyuva al desarrollo de sucesos violentos. Situaciones que al estar presentes incrementan la probabilidad de que la violencia se produzca. Es decir, el riesgo que suceda un hecho violento es mayor si están presentes uno o más de estos factores.

LA VIOLENCIA COMO UN PROBLEMA DE SALUD PÚBLICA

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha considerado que las enormes dimensiones que tiene la violencia en nuestro continente y su significativo impacto en la salud, justifican que sea tratada como un grave problema de salud pública. Esta aseveración parte del supuesto de que la violencia es prevenible y que se requiere concertar esfuerzos entre múltiples sectores e instituciones para su erradicación.

El estatuto de la OPS señala que la salud es un derecho fundamental de todos los seres humanos sin discriminación de

ninguna especie, considerándose como salud al estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedades.

El abordaje de la violencia como problema de salud pública, implica privilegiar la prevención sobre la represión, pero dicha tarea no es posible sin una clara y decidida participación comunitaria.

De acuerdo a cifras del Banco Mundial, en 1990 se registraron en el mundo casi un millón y medio de heridas intencionales, las mismas que se tradujeron en la pérdida de 34 millones de años de vida saludable (AVISA) debido a la incapacidad en el caso de varones y 16 millones en el caso de mujeres, cifras muy superiores a las discapacidades generadas por enfermedades como la tuberculosis, el SIDA y las enfermedades de transmisión sexual.

En los Estados Unidos se produce un asesinato cada 21 minutos y una agresión a una mujer cada 15 segundos. Por cada muerte causada por la violencia se registran 100 casos de heridas no mortales, lo que equivale a 2,2 millones de personas atendidas por heridas causadas por la violencia cada año. Casi la cuarta parte de las mujeres estadounidenses ha sido víctima de agresiones sexuales y más del 50% de mujeres, niñas y niños sin hogar están en esta situación por haber escapado de situaciones de violencia doméstica.

La violencia doméstica ocasiona también 100,000 días de hospitalización por año, 30,000 consultas de urgencia y 40,000 consultas normales.

En un estudio sobre el impacto socioeconómico de la violencia contra la mujer en Chile y Nicaragua, se demostró que las mujeres que han experimentado abusos son mucho más propensas a utilizar los servicios de salud que las que no sufren violencia. Así, el 12% de las mujeres que no sufren violencia fueron hospitalizadas el año anterior, cifra de por sí bastante alta, pero que se incrementa al 26% cuando la mujer es víctima de abusos. Otros indicadores permiten afirmar que las mujeres que sufren violencia recurren a los servicios de salud con una frecuencia dos veces mayor.

En 1994, la OPS aprobó un Plan de Acción Regional contra la violencia por considerarla un grave problema de salud pública, destacándose la necesidad de abordarla desde un enfoque epidemiológico, es decir, analizando los factores de riesgo e interviniendo en ellos para bajar la incidencia.

Como áreas de trabajo en materia de violencia, la OPS ha señalado: violencia urbana, violencia contra la mujer, violencia armada, violencia contra las niñas y los niños. Actualmente se está ejecutando un Proyecto regional de prevención de la violencia contra la mujer y la niña en varios países del continente, a través del sector salud.

En materia de violencia contra la mujer y la niña se está avanzando en una propuesta de sistema de registro único intersectorial, modelos de atención integral, apoyo a acciones de capacitación de agentes del estado para la atención adecuada a las víctimas, entre otras.

LA VIOLENCIA COMO OBSTÁCULO PARA EL DESARROLLO

El peor daño que la violencia ocasiona es la paralización del progreso personal, familiar y social. Las muertes y discapacidades que resultan de la violencia tienen un impacto económico significativo. El secretario general de la OEA, César Gaviria, señala que la violencia obliga a que las prioridades de una sociedad se inviertan y que los mejores esfuerzos de nuestros pueblos terminen hundidos en una interminable defensa frente a los violentos.

La violencia tiene un doble impacto económico directo: a) los gastos de emergencia y atención hospitalaria a lesiones y heridas derivadas de los hechos violentos, que absorben parte de los escasos recursos del sector salud, y b) muertes prematuras y discapacidades que reducen la rentabilidad social del capital humano invertido en las víctimas.

Asimismo, el ambiente de inseguridad ciudadana exige cada vez más recursos de la policía, sistema judicial y fuerzas militares. El orden y la represión distraen recursos para otras actividades socialmente más distributivas.

En un estudio sobre el impacto socioeconómico de la violencia en Chile y Nicaragua, se constataron afectaciones económicas en remuneraciones a las mujeres trabajadoras y uso de servicios de salud.

La violencia doméstica impacta en la productividad de la mujer reduciéndola,

CONCEPTO DE VÍCTIMA

(dada por Naciones Unidas)

"Se entenderá por víctimas las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas y mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, inclusive la que prescribe el abuso de poder".

ello conduce a que tenga un ingreso inferior y, por ende, menor capacidad de negociación al interior del hogar, creándose un círculo vicioso de subordinación y marginación.

Según Enrique Iglesias, presidente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), las mujeres maltratadas no pueden aportar todas sus energías a su desarrollo personal y de su entorno, debido a que la violencia baja su autoestima y restringe su libertad. Nuestros países requieren el máximo esfuerzo de todos sus ciudadanos para desarrollarse, ello no puede lograrse si las mujeres continúan viviendo atemorizadas, dedicando gran tiempo de su vida a defenderse o atender las secuelas de la violencia de que son víctimas.

Las horas-mujer perdidas a raíz de la violencia no han sido contabilizadas y a ellas hay que añadir el tiempo requerido para trámites y tratamiento, tanto de parte de la usuaria como de las autoridades, para tener una idea general de lo que implica la violencia doméstica en términos de reducción de nuestras posibilidades de desarrollo.

LECTURA



MITOS Y REALIDADES SOBRE LA INTERVENCIÓN POLICIAL EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DOMESTICA

National Institute of Justice Washington D.C.

"El abuso físico aumentó durante el matrimonio tanto en frecuencia como en gravedad, y de la misma manera aumentaron mis sentimientos de culpa, de vergüenza, de dependencia de la relación y un

deseo desesperado de ser una mejor persona de manera que él no volviera a golpearme".

** Testimonio de una víctima de violencia doméstica.*



Aunque el problema de la violencia doméstica se ha llevado a la atención pública, aún se encuentra lleno de mitos e incompreensión. Surgen dudas como las siguientes:

- **¿Cuál es su significado?**
- **¿Cómo pudo él hacerlo?**
- **¿Por qué ella lo soporta?**
- **¿Por qué ella no lo deja?**

La existencia de la violencia doméstica es difícil de entender. Para muchos (as), una vida con miedo permanente a ser violentada por alguien a quien se ama es muy difícil de imaginar.

MITOS

Hay una serie de mitos y conceptos erróneos sobre la violencia doméstica. Estos mitos ha perpetuado este tipo de violencia y han evitado que la sociedad civil y los gobiernos tomen acciones para detenerla, y para responsabilizar a los agresores de su comportamiento violento. Algunos de los mitos más comunes son los siguientes:

- **La violencia doméstica es un "asunto familiar" privado. Las autoridades actúan "a favor del mayor interés de la familia" si no intervienen.**
- **Nadie negaría la responsabilidad de un hombre que ataque a un extraño en un lugar público. Pero para**

muchas personas, el ataque de ese mismo hombre, cuando es dirigido a su esposa y llevado a cabo en su casa, es de alguna manera "diferente" y no merece una respuesta similar de la sociedad.

Estas personas pueden creer que la privacidad de su familia y hogar no deben ser violadas por la policía o la ley; o que la unidad familiar se debe preservar a cualquier costo, lo que significa: "*resolver los problemas por su cuenta*".

Sin embargo, el ataque no deja de ser menos criminal si es en contra de la esposa o la novia.

- **La violencia doméstica generalmente es precipitada por las acciones o declaraciones provocadoras de la víctima.**
- **Este mito surge por la creencia de que, los hombres tienen el derecho de castigar a sus esposas por un comportamiento que a ellos no les guste.**

Los expertos en violencia familiar rechazan este mito que acusa a la mujer agredida por la agresión sufrida y que quitan al agresor su responsabilidad por el comportamiento violento.

- **Las mujeres agredidas son masoquistas.**

Se dice que si ellas quisieran detener el abuso, buscarían ayuda externa, o abandonarían y acusarían a sus agresores.

La realidad, es que las mujeres agredidas enfrentan enormes presiones para permanecer dentro de las relaciones de abuso: la dependencia económica, la falta de apoyo de sus parientes y amigos/as, y el miedo de aumento de la violencia si se toman acciones en contra del agresor.

A pesar de todas estas presiones, las mujeres agredidas con frecuencia buscan ayuda externa para detener la violencia. Sin embargo, muchas sufren la falta de apoyo y asistencia de las instituciones públicas y de los (las) profesionales.

Los refugios para las mujeres agredidas son muy escasos, y donde existen, su capacidad es muy limitada, lo que obliga al personal del refugio a rechazar a muchas mujeres.

Los (las) profesionales de la salud, y los religiosos/as generalmente subestiman, ignoran, o no actúan apropiadamente en los casos de violencia doméstica. La educación tradicional de estos profesionales refleja el prejuicio de mantener a la familia unida a cualquier costo.

El sistema de justicia por mucho tiempo ha considerado que la agresión no es un crimen, y esta actitud ha impedido que las leyes proporcionen las soluciones adecuadas.

Las barreras para la acción son aún mayores para las mujeres de ciertos grupos sociales, étnicos, o culturales. Por ejemplo, algunas mujeres se sienten obligadas a permanecer dentro de una relación de abuso debido a sus creencias religiosas acerca del divorcio, o porque la separación implica un estigma social. También pueden sentir que la policía y otras autoridades tienen estereotipos

raciales y culturales los cuales afectarán la cantidad de ayuda que reciban.

- **Los agresores están "enfermos", son pobres o son alcohólicos.**

Estas suposiciones surgen del deseo de negar la presencia de la violencia en familias "normales". Los (las) investigadores y terapeutas refutan la noción de que estos hombres estén mentalmente enfermos.

Los expertos (as) opinan que la violencia doméstica no es un fenómeno de los sectores más pobres.

Los medios de comunicación, confunden las estadísticas y muestran una mayor incidencia de violencia doméstica entre los grupos socioeconómicos más bajos. Las familias de estos grupos, tienen menos intimidad y por esta razón atraen la atención de la policía, los medios de comunicación y otras oficinas públicas. Como resultado, las cifras registradas no reflejan necesariamente la incidencia real de la violencia doméstica entre los distintos sectores sociales y económicos.

Se presume que los agresores son alcohólicos o drogadictos, o que los episodios de agresión siempre son precipitados por el abuso del licor o las drogas.

Algunas informaciones sugieren que los problemas relacionados con adicciones, principalmente con el alcohol, están presentes en los episodios de violencia doméstica. Sin embargo, algunos investigadores consideran, que la

importancia del alcohol como factor desencadenante de la violencia doméstica se ha exagerado en gran medida. Basados en la experiencia clínica con agresores, hacen la observación que *"mientras que algunos agresores abusan del alcohol o las drogas, hay muchos otros agresores que son bebedores sociales o abstemios"*. También hay muchos hombres que abusan del alcohol o las drogas y nunca atacan a sus parejas. La mayoría de los (las) investigadores (as) concuerdan que un amplio número de ataques suceden cuando los agresores han abusado de las drogas y el alcohol, aunque no se ha demostrado que haya una conexión causal clara entre el abuso de las sustancias y la agresión.

- **El comportamiento agresivo es causado por la incapacidad del agresor para expresar enojo o para manejar el estrés.**

Aunque la violencia doméstica algunas veces está asociada con el enojo, los (las) consejeros (as) que trabajan con los agresores reportan que esta no es la causa del uso de la violencia. Si esto fuera así, sería muy extraño que la misma víctima fuera escogida una y otra vez. Tal como lo declara la abogada de Pennsylvania Barbara Hart:

"No son sus impulsos: él no golpea a su jefe, no golpea a su secretaria y tampoco golpea a los niños y niñas del vecindario."

SUPOSICIONES

1- La violencia doméstica es un delito.

Esta suposición es la base de este análisis.

Aunque las mujeres agredidas son las víctimas obvias de estos crímenes, pueden haber otras víctimas: los hijos e hijas de las mujeres agredidas (quienes a veces son agredidos (as) para agredir más a sus madres).

Los agresores también corren riesgos, por ejemplo, las mujeres pueden defenderse y atacarlos, con resultados fatales.

Finalmente, toda la sociedad sufre por los crímenes que involucran violencia doméstica. Esta forma de violencia disminuye la calidad de la vida familiar y consume recursos financieros, médicos y legales.

- 2- Los agresores están sujetos a sanciones penales, pero también pueden recibir rehabilitación para ayudarles a transformar el patrón de comportamiento violento. En algunos países se ha logrado mucho en este sentido. Por ejemplo, se eliminan las *"políticas suaves"* como la mediación, si antes no se ha evaluado el cambio de patrón de la agresión. La mediación por sí sola no resuelve el problema, pues como se definió antes, la violencia doméstica es producto de una relación de poder desigual y una mediación no puede hacerse entre dos personas que no están en igualdad de condiciones para tomar decisiones.
- 3- Las necesidades de protección, apoyo y asistencia a las mujeres agredidas es el principal problema para resolver.

En los últimos años se ha reconocido la existencia de problemas, necesidades, y experiencias enfrentadas por las víctimas de toda clase de crímenes. Sin embargo, las mujeres agredidas comparten una serie de necesidades adicionales, tanto emocionales como físicas, debido a que su agresor es o era una persona con la cual mantenían una relación íntima.

Estas mujeres necesitan tener acceso a refugios que ofrezcan un ambiente seguro, libre de violencia para ellas y sus hijos e hijas.

Cuando los casos de agresión llegan al sistema penal, se necesitan políticas y procedimientos para proteger a las víctimas. Es un derecho de las mujeres agredidas -como las víctimas de otros tipos de crímenes- ser informadas sobre las etapas del proceso.

- 4- En años recientes, se han realizado estudios sobre la violencia doméstica. Se reconoce, que los incidentes de agresión van desde las amenazas y ataques físicos clasificados como delitos menores, hasta más graves como delitos mayores y homicidios. También se reconoce como uno de los crímenes más frecuentes, y también como uno de los que menos se reportan.
- 5- Fallas en los reportes y registros oficiales.

Paradójicamente, los métodos de registro son los que contribuyen a subestimar la incidencia de la violencia doméstica. Se descartan cierto número

de llamadas que involucran violencia doméstica, pues consideran que no son suficientemente graves para que intervenga la policía. En ocasiones, al responder a los incidentes de violencia doméstica, la policía no presenta ni archiva los reportes.

Incluso sucede que los incidentes de violencia doméstica han sido reportados por la policía, en la categoría "*de prioridad inferior, o de disturbio familiar*".

6- Peligro para la policía.

Otro aspecto que ha sido explorado es el peligro que corren los policías cuando responden a las llamadas de incidentes de violencia doméstica. Se ha creído que son una amenaza muy peligrosa.

Esta preocupación está basada en una mala interpretación de las estadísticas oficiales de muertes de policías compiladas por el FBI: hasta 1982, todas las muertes por asesinato de policías, ocurrían cuando respondían a peleas en bares, situaciones de "*hombre armado con una pistola*", disturbios generales, y "*peleas familiares*". Todas fueron reportadas bajo la categoría de "*disturbios*".

Se asumía así, que todos los incidentes en la categoría de "disturbios" eran domésticos, o al menos que los incidentes domésticos constituían un gran porcentaje de esa categoría. En 1983, en 1984 y en 1985, el FBI ha aclarado esta situación al hacer la distinción entre las llamadas por "*disturbios domésticos*" y otro tipo de

llamadas por disturbios. A partir de esa aclaración, las cifras del FBI muestran que los disturbios domésticos son la causa de sólo el 5% de todas las muertes por asesinato de la policía.

La muerte es sólo un tipo de peligro. Garner y Clemer han revisado la evidencia disponible en las muertes, ataques y heridas a los policías. Descubrieron que los disturbios domésticos eran la causa de sólo un 2% de todos los ataques a la policía en la ciudad de Nueva York.

También, estos autores verificaron los riesgos de la policía asociados con

cinco tipos de incidentes: disturbios domésticos, otros disturbios, robo, robo con allanamiento de morada, y tráfico. Sus investigaciones sugieren que los robos son el mayor riesgo de muerte, ataque, o heridas de los policías; mientras que la violencia doméstica está entre los incidentes que representan el menor riesgo.

Es muy común creer que los incidentes de violencia doméstica son peligrosos para las policías. En algunos casos, esta creencia puede hacer que no atiendan las llamadas, retrasar su respuesta, o evitar la confrontación cuando responden.

LO QUE LA POLICÍA DEBE EVITAR

- Conocimientos poco claros sobre la violencia familiar o doméstica.
- Actitud desconfiada y a veces irrespetuosa.
- Obviar que la persona consultante o requirente es un ser humano que merece consideración y respeto.
- Descreimiento del relato de la persona recurrente.
- Negarse a recibir la denuncia por falta de evidencia de lesiones visibles.
- Minimizar los hechos al punto de desestimar el pedido de ayuda.
- Retardar la intervención desconociendo los indicadores de riesgo.
- No documentar los hechos importantes restando atención al problema.
- Descuidar la protección de las personas en riesgo.
- Ocultar información importante para el juez.
- Desincentivar la interposición de la denuncia.
- Justificar la conducta de la persona agresora.
- Realizar careos entre las partes en sede policial.
- Dilación en la prestación de garantías dispuestas por juez y no dejar constancia de resultados.
- Proyectar toda la carga de la prueba en la persona afectada.
- Publicitar hechos que afecten el honor, la dignidad y la seguridad de la persona víctima, así como desproteger a los testigos.
- Permitir que víctimas y agresores compartan espacios físicos comunes en las dependencias policiales y traslados.
- No documentar estadísticamente las intervenciones, desagregadas por sexo, que permita cuantificar y analizar la información.

LECTURA



LA POLICÍA EN CASA YA ES UN ASUNTO PÚBLICO

Gioconda Batres Méndez

Nuevos retos y paradigmas sobre el significado de seguridad ciudadana enfrentamos en América Latina.

Frente a nuestra realidad, en donde aumenta en forma vertiginosa la denuncia sobre la agresión que ocurre dentro del ámbito familiar, es necesario cambiar los cuestionamientos clásicos concernientes al control del crimen o la protección de la comunidad en contra del crimen y acerca de la naturaleza del orden social que se espera que la policía proteja.

Vivimos en una sociedad en donde existen distensiones de género. Hombres y mujeres actúan en el mundo social como sujetos con género y en relaciones desiguales de poder, al interior de la familia.

Identificar a la policía como sujetos con género, provee el conocimiento interno profundo de los cambios que deben realizarse en las prácticas de intervención policial y en sus actividades en la prevención del crimen.

Una fantasía es creer en el hogar como el lugar más seguro para las mujeres, las niñas y los niños. Las aterradoras estadísticas sobre la ocurrencia del incesto padre/hija y los golpes a la pareja, nos hablan de un contexto distinto. Estos

valores hablan de viejas ideas acerca de la seguridad adentro de la familia, en contraste con el peligro de pasearse por un mundo público, inseguro y criminal, en el que la mujer sólo debería de ingresar con la protección masculina.

Precisamente la forma en que la policía interviene en los crímenes de género interpersonal, es la esencia de esta posición.

Carentes de este enfoque, los estados y las policías americanas se preparan cuidadosamente para proteger a la ciudadanía del terrorismo, el contrabando de drogas y el desorden público. En cambio la protección que se le ofrece a las mujeres de los hombres violentos ha sido vista como retórica y los aspectos públicos de estas exposiciones retóricas claramente se dan en las cortes, en los juicios de hombres por violación o mujeres asesinadas.

La diferencia entre concepciones masculinas de seguridad y los análisis genéricos de violencia en contra de la mujer es clara.

En las políticas sobre el papel de la policía en la violencia masculina, las visiones femeninas de la autonomía de la mujer, son omitidas por los estereotipos que

tiene la policía. Por lo tanto la tarea más grande, será la de encontrar una forma, por medio de la cual, las mujeres puedan estar libres de violencia sin comprometer la independencia de ellas. Esto no es fácil, pero si no se cambian estos conceptos, dejaremos a muchas mujeres expuestas a más abuso e incluso a la muerte. Nuevos suministros de capacitación sobre violación, agresiones sexuales, el homicidio, incluyendo una revisión de las habilidades indispensables en entrevistas a mujeres, niñas y niños victimizados por la violencia intrafamiliar.

Existe un desconocimiento general sobre el papel del poder y las dinámicas detrás de las necesidades de asistencia de una mujer. Si un hombre sospecha de la infidelidad de su esposa, esto podría ser considerado una justificación apropiada para la agresión. Al caracterizar las conductas del hombre con justificaciones, o por lo menos razones para mediar, la policía automáticamente refuerza el comportamiento masculino "apropiado" dentro de la relación. Las experiencias de violencia para muchas mujeres no son vistas como criminales porque la mujer es acusada de transgredir la idea que tiene el hombre de esposa/amante/madre. El hombre es definido como mentalmente enfermo o borracho y por lo tanto no responsable de su comportamiento cuando agrede.

Sin embargo, el cambio efectivo en los procedimientos de la policía es complejo y necesita involucrar además de programas de capacitación la implementación de nuevas políticas, cambios en las actitudes y concientización para que la violencia en

contra de la mujer sea percibida como un comportamiento peligroso. Además, la vigilancia es únicamente una parte del proceso de justicia, cuando se juzga la violencia en contra de la mujer, el sistema legal en su totalidad es también coincidente en que la violencia "en la casa" es "privada" y no es propiamente un asunto de las cortes penales.

Nuestro argumento principal es que la seguridad efectiva para la mujer requiere de un profundo entendimiento de las estructuras de poder y del rol de la masculinidad para reforzar estas desigualdades de poder. La protección de la policía a la mujer requiere que la policía entienda y responda a las necesidades de ésta. La necesidad fundamental de la mujer es que se ponga fin a la violencia. La forma de intervención que restringe o elimina futuros ataques, le permite a la mujer algún control sobre el resultado. La policía debería de facilitarle a la mujer control eliminando la violencia, proveerle cualquier información necesaria acerca de los derechos legales y recursos de la comunidad, y asistir a la mujer para lograr el resultado que ella defina como más práctico. Esto puede no ser obtenido en el momento, como la expectativa de que una mujer en situaciones de violencia debería tomar inmediatamente decisiones de cambiar su vida. Más bien, el papel de la policía es el de proveer una acción elemental que le permita a la mujer obtener un espacio seguro en los cuales las opciones pueden ser consideradas con calma.

El tipo de seguridad por la que estoy abogando confronta los actuales procedimientos convencionales de la

policía. Pueden no darle a los oficiales un resultado "instantáneo", el arresto y los procedimientos de la Corte pueden o no pueden ser efectivos, pero el asunto principal es cambiar la errada creencia de que esto no funciona. El negarle o amenazar a una mujer de que ella no recibirá protección en el futuro a no ser que ella responda en la forma que la policía cree que es apropiada, es negarle sus derechos legales y cualquier control en la organización de su vida futura. Esta manifestación es tan irresponsable y poco profesional como la tradicional afirmación de la policía de que: "En pleitos de casa, nosotros no podemos ayudar".

Las mujeres, también, han sido influenciadas por todos los valores dominantes y no perciben que ellas pueden vivir autónomamente. Los policías creen consciente o inconscientemente lo mismo. Por lo tanto, se producen círculos de denuncia y retiro de las mismas, que a veces desconciertan a la policía y a los administradores de justicia. Esto no es una condición sana, sino el reflejo de la mistificación al que se ha sometido la mujer y profundiza y refleja su victimización. Entendiendo este concepto culturalmente sabremos que debemos acudir al llamado de las mujeres agredidas, cuantas veces sea necesario.

EL ABORDAJE POLICIAL: OPTIMIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

- Desarrollar programas de capacitación y entrenamiento a todos los niveles para mejorar la calidad de las intervenciones.
- Lograr un lenguaje común de entendimiento entre los operadores que participan (ruta crítica).
- Aprender a escuchar despojándose de los prejuicios
- Respetar los tiempos en el relato de las víctimas (carga emotiva - trauma).
- Orientar a las personas facilitando el contacto con los/as operadores/as..
- Ofrecer privacidad, evitando interferencias innecesarias.
- Fomentar el trabajo en equipo (interdisciplinario - intersectorial).
- Derivación adecuada a programas de asistencia y tratamiento diferenciados según el tipo de víctimas (adulto - niños/as -adolescentes - ancianos - discapacitados - etc.) y victimarios/as.
- Dé crédito al relato de las personas afectadas.
- Contacto personal y directo con la persona, creando confianza y empatía.
- Brinde facilidades en el trámite de la denuncia (aunque no hayan lesiones).
- Elabore un diagnóstico de acuerdo a los indicadores de riesgo y letalidad.
- Brinde protección a la persona afectada.
- Prevenga otras situaciones de riesgo.

Domínguez. C. Decálogo de actuación ante incidentes familiares. Uruguay, 2001.

Actividad Individual



INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan varias situaciones y luego una lista de posibles medidas que de manera lógica y necesaria la policía podría adoptar. Escoja marcando con una equis (x) dentro del paréntesis correspondiente, una o varias opciones de acuerdo con la situación que se le presenta.

1. Un hombre insulta a su compañera porque al llegar a su casa, la cena no estaba lista.

- a. () Remisión de la mujer a un albergue para mujeres agredidas.
- b. () Atención médica inmediata.
- c. () Solicitar refuerzos policiales para atender el asunto.
- d. () Ayudar a la mujer para que solicite a un juez medidas de protección.
- e. () Informar a la mujer sobre los servicios de ayuda y atención existentes.
- f. () Calmar al ofensor advirtiéndole las posibles consecuencias de su actitud.
- g. () Hacer caso omiso, pues no hay delito.
- h. () Allanar la vivienda y sacar al ofensor.
- i. () Confeccionar un informe o parte policial y dar una copia a la señora.
- j. () Recomendar a la mujer su salida inmediata del hogar.
- k. () Ponerse a las órdenes de la mujer por si necesitara su intervención nuevamente.
- l. () Procurar que la pareja solucione su desavenencia antes de retirarse.

2. Después de una discusión con su esposa, Ricardo tira y rompe todo lo que encuentra a su paso dentro de su casa. Amenaza con matar a su esposa y le grita e insulta. Ella y su hija corren asustadas a esconderse en la casa de la vecina.

- a. () Remisión de la mujer a un albergue para mujeres agredidas.
- b. () Atención médica inmediata.
- c. () Solicitar refuerzos policiales para atender el asunto.

- d. () Ayudar a la mujer para que solicite a un juez medidas de protección.
 - e. () Informar a la mujer sobre los servicios de ayuda y atención existentes.
 - f. () Calmar al ofensor advirtiéndole las posibles consecuencias de su actitud.
 - g. () Hacer caso omiso, pues no hay delito.
 - h. () Allonar la vivienda y sacar al ofensor.
 - i. () Confeccionar un informe o parte policial y dar una copia a la señora.
 - j. () Recomendar a la mujer su salida inmediata del hogar.
 - k. () Ponerse a las órdenes de la mujer por si necesitara su intervención nuevamente.
 - l. () Procurar que la pareja solucione su desavenencia antes de retirarse.
- b. () Atención médica inmediata.
 - c. () Solicitar refuerzos policiales para atender el asunto.
 - d. () Ayudar a la mujer para que solicite a un juez medidas de protección.
 - e. () Informar a la mujer sobre los servicios de ayuda y atención existentes.
 - f. () Calmar al ofensor advirtiéndole las posibles consecuencias de su actitud.
 - g. () Hacer caso omiso, pues no hay delito.
 - h. () Allonar la vivienda y sacar al ofensor.
 - i. () Confeccionar un informe o parte policial y dar una copia a la señora.
 - j. () Recomendar a la mujer su salida inmediata del hogar.
 - k. () Ponerse a las órdenes de la mujer por si necesitara su intervención nuevamente.
 - l. () Procurar que la pareja solucione su desavenencia antes de retirarse.

3. Usted acude a una llamada por violencia y los vecinos le comentan lo siguiente: *"Él le dio una gran golpiza, tomó una piedra y se la tiró provocándole una herida que sangraba mucho y luego él se dio a la fuga".*

- a. () Remisión de la mujer a un albergue para mujeres agredidas.

4. Hace tres meses, Raquel disolvió su vínculo matrimonial con Marcos, evitando así que se repitieran las constantes agresiones psicológicas y físicas. No obstante, el hombre no acepta tal situación y cada vez que

toma licor, trata de ingresar por la fuerza en la casa de Raquel. En esta oportunidad, ella ha llamado a la policía para que intervenga, pues el individuo rompió una ventana, ingresó a la casa y se encerró en el cuarto de baño, negándose a salir.

- a. () Remisión de la mujer a un albergue para mujeres agredidas.
- b. () Atención médica inmediata.
- c. () Solicitar refuerzos policiales para atender el asunto.
- d. () Ayudar a la mujer para que solicite a un juez medidas de protección.
- e. () Informar a la mujer sobre los servicios de ayuda y atención existentes.
- f. () Calmar al ofensor advirtiéndole las posibles consecuencias de su actitud.
- g. () Hacer caso omiso, pues no hay delito.
- h. () Allanar la vivienda y sacar al ofensor.
- i. () Confeccionar un informe o parte policial y dar una copia a la señora.
- j. () Recomendar a la mujer su salida inmediata del hogar.
- k. () Ponerse a las órdenes de la mujer por si necesitara su intervención nuevamente.
- l. () Procurar que la pareja solucione su desavenencia antes de retirarse.

LECTURA



COMPRIENDIENDO EL DESORDEN DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO EN LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Sonia Ivonne Recinos

Las sobrevivientes de incesto, abuso sexual y violencia física y psicológica desarrollan una serie de desórdenes psicológicos que comparten con otro tipo de víctimas. Dentro de estos desórdenes figuran los trastornos de ansiedad tales como fobias, trastornos de angustia y

particularmente el Desorden de Estrés Posttraumático (DEPT).

En el inicio, las investigaciones del DEPT incluían a prisioneros de guerra, sobrevivientes de campos de concentración y víctimas de violación, y es recientemente

que se vincula directamente con el abuso sexual, físico, psicológico y con la violencia doméstica.

El impacto de los acontecimientos traumáticos puede modificar a la persona en los planos biológico, psicológico y social. Tanto es así que el recuerdo traumático es capaz de teñir el resto de la vida psíquica del individuo, llegando incluso a alterar la capacidad de apreciar la realidad de una manera adecuada. La persona llega a un punto en que se concentra selectivamente en buscar recordatorios del pasado, la vida tiende a perder su colorido, y la experiencia contemporánea deja de convertirse en su maestra.

Las sobrevivientes de incesto y abuso sexual desarrollan una serie de desórdenes psicológicos y traumas que producen desórdenes biológicos. Los desórdenes pueden ser muy severos y de largo plazo, especialmente cuando la causa del estrés tiene que ver con la acción humana, como sucede en la tortura, la violencia doméstica o el incesto.

Para una mejor comprensión del Desorden de Estrés Postraumático, revisaremos algunos términos importantes:

ESTRÉS:

El término estrés se refiere a una alteración del equilibrio del organismo, física, psicológica y social, producido por un estímulo desencadenante que puede desaparecer en cierto tiempo o dependiendo de la circunstancia puede persistir por un período largo o ser permanente si no se trata adecuadamente.

CONSTA DE TRES FASES

- **Primera:** el equilibrio interno del cuerpo se altera lo que produce una descarga grande de adrenalina a través del sistema nervioso central.
- **Segunda:** es la fase de resistencia y en esta, el cuerpo lucha por recuperar el equilibrio perdido.
- **Tercera:** o fase de agotamiento, se da cuando fracasan los esfuerzos por reestablecer el equilibrio corporal y es cuando aparecen las secuelas tales como: infarto, hipertensión arterial, úlceras, asma, etc.

DESORDEN:

Un desorden se produce cuando una persona normal se expone a una situación anormal. Hay un desequilibrio mental que no es producto de una enfermedad sino es consecuencia de haber sido expuesto a un evento traumático. Si a la persona se le proporciona un tratamiento específico para las secuelas traumáticas, los síntomas desaparecerán o disminuirán, lo que permitirá que la calidad de vida sea más satisfactoria.

TRAUMA:

Un trauma es el resultado de la exposición a un estrés extremo experimentado directa o indirectamente y se caracteriza por el desarrollo de síntomas especiales. Los traumas producen una serie de alteraciones fisiológicas y sus secuelas son una mezcla de lo biológico y lo psicológico.



Entre los principales síntomas encontramos los siguientes:

FIJACIÓN DEL TRAUMA

La aparición de este trastorno se debe al fracaso de los mecanismos de cicatrización del propio organismo. Las víctimas de este padecimiento no han sido capaces de integrar el recuerdo del acontecimiento traumático en su memoria como parte del pasado. El acontecimiento traumático no llega a adquirir la calidad de pasado. El recuerdo sigue teniendo la misma viveza y sensación de realidad como si acabase de ocurrir.

HIPEREXCITACIÓN:

La persona se mantiene en una alerta permanente como para responder al ataque. Hay una respuesta exagerada a estímulos externos que pueden estar o no asociados al trauma.

Ante este estado de hipervigilancia y la incapacidad para controlarlo, la persona se siente impotente pues su cuerpo reacciona de un modo que no desea y los estímulos más irrelevantes provocan respuestas corporales intensas. Sus sistemas de alarma se activan ante cualquier estímulo.

INCAPACIDAD DE MODULAR EL GRADO DE ALERTA

Debido a las alteraciones que se han ocasionado en los sistemas de vigilancia,

el sistema nervioso central origina una alteración en la capacidad de utilizar las señales corporales para analizar cómo nos sentimos.

Como el sistema nervioso autónomo está sobre activado estas personas muestran el trastorno que se conoce con el nombre de "alexitimia (incapacidad de poder expresar con palabras los propios sentimientos).

La facilidad con que su sistema nervioso autónomo se activa trae consigo que no puedan confiar en sus reacciones para analizar el entorno y su propio estado de ánimo.

INTRUSIÓN

Se refiere a las irrupciones o intrusiones no controladas de recuerdos, pensamientos o emociones traumáticas. Estos fenómenos se dan durante la vigilia y en el sueño a través de las pesadillas. Los recuerdos suelen ser aterradores para la persona traumatizada porque vuelven con la misma intensidad de cuando fueron experimentados. Los recuerdos no pueden describirse como tales, sino como si sucedieran en el presente. Carecen de narrativa verbal y de contexto y se encuentran codificados en forma de sensaciones e imágenes.

Las intrusiones de recuerdos tienen una finalidad adaptativa para mejorar la capacidad de supervivencia del individuo en su entorno. Cuando experimentamos experiencias peligrosas la mente repite una y otra vez la experiencia para que

ésta quede fijada, pero normalmente este proceso dura unos días y luego desaparece. Sin embargo en sobrevivientes de traumas la situación se convierte crónica. En lugar de integrarse en el pasado, el recuerdo de la situación traumática adquiere autonomía propia en la vida mental del individuo, condicionando totalmente su vida.

Una de las características más sobresalientes en las personas que han vivido traumas es su incapacidad para verbalizar y describir el acontecimiento traumático. No son capaces de explicar con detalle lo que ocurrió, aunque sí pueden explicar los sentimientos asociados al acontecimiento. Esto puede estar relacionado con el bloqueo de las estructuras cerebrales que se encargan de organizar la información que llega desde distintas vías sensoriales que se producen en el momento del trauma.

CONSTRICCIÓN

Cuando se produce un trauma se desencadenan alteraciones de la conciencia y estas producen sensaciones parecidas a la hipnosis, con una especie de suspensión del juicio crítico. El sentido del tiempo se altera, la persona pierde la capacidad de discriminar entre el paso de segundos, minutos u horas.

La disociación es un fenómeno muy común en los síndromes traumáticos y su objetivo es protegerse del horror. Se dispara inconscientemente durante la experimentación de los traumas y puede durar desde segundos hasta horas.

REEXPOSICIÓN COMPULSIVA AL TRAUMA

De manera paradójica, las mujeres que han sido maltratadas en la infancia tienden a convivir con hombres maltratadores, las niñas que han sufrido abusos sexuales tienen mayores probabilidades de dedicarse a la prostitución o los niños que han sido maltratados en la infancia suelen ser hombres maltratadores en la vida adulta.

EVITACIÓN Y EMBOTAMIENTO

La persona se siente acosada por los recuerdos, siente que todo lo que le rodea está relacionado el trauma, lo cual trae los recuerdos constantemente a la memoria. Esto provoca la aparición de una conducta de escape que resulta en una huida a ninguna parte.

Esa huida infructuosa convierte a la persona en alguien frío, distante, sin capacidad e interés en vivir emociones. Muchas personas que padecen este trastorno prefieren no sentir nada que sentir algo que los pueda angustiar. Es probable que la activación excesiva y continuada de los mecanismos de alerta en el trastorno de estrés posttraumático vacíe el cerebro de la capacidad de experimentar distintos tipos de emociones.

La información anterior ha pretendido demostrar que el abuso sexual y la violencia doméstica a la que han sido sometidas las mujeres, dejan profundas secuelas entre las que se encuentra el Desorden de Estrés Posttraumático y que los eventos traumáticos dañan el cuerpo y la mente.

Debido a que la policía es quien generalmente acude como primer interventor en casos de violencia familiar, se hace necesario que esté preparado con los elementos necesarios para abordar a personas traumatizadas y reconocer las diferentes manifestaciones conductuales

como ira, amnesia, frialdad, inconsistencias y temor.

Ha sido de gran valor para la policía conocer estos elementos neurológicos y psicológicos para comprender como la violencia daña el organismo y las emociones.

LECTURA



INTERVENCIÓN EN CRISIS A CARGO DE LA POLICÍA

Gioconda Batres Méndez

"Una madre frenética llama para pedir ayuda: su esposo está estrangulando a su hija adolescente. Los oficiales de la Unidad de Intervención en Crisis Familiar llegaron y hallaron al padre hostil y a la madre llorando en la cocina. En tanto su compañero, sin impertinencia, examina la situación en otras partes de la casa, el otro oficial se quita la gorra, se sienta en el sofá y comienza a hablar de modo directo con el padre. El oficial se muestra de acuerdo conque es necesario disciplinar a los hijos y aún difícil. El oficial, de modo gradual, saca al hombre de su inmediata y explosiva preocupación, hacia una discusión más general. Antes de que pase mucho tiempo, el padre ha desapretado sus puños y ha perdido su hostilidad; él y el oficial convienen en que el estrangulamiento es un inefectivo medio de disciplina. Mientras tanto, el segundo oficial ha arreglado que la hija pase la noche con una amiga y ha dado a la madre información que pidió

acerca de los procedimientos para obtener un posible divorcio. En media hora la situación se desactiva y el esposo estrecha la mano de los oficiales cuando estos se van". (Blanton, 1976, página 61).

Aunque a la policía se le conoce mejor por su responsabilidad en el combate de la delincuencia, sólo un 10 ó 20% del tiempo de un oficial típico se emplea para identificar y aprehender criminales, o en otros aspectos de control del crimen. El restante 80 ó 90% de los oficiales promedio se emplea en actividades del mantenimiento del orden, muchas de las cuales implican la intervención en crisis. Estas actividades no relacionadas con lo criminal llamadas conflictos sociales como son: peleas familiares, llamadas para ayudar a ciudadanos perturbados mentalmente o intoxicados, a aquellos que intentan suicidarse, a las víctimas de accidentes, ataques, violaciones y otros

agravios (Goldstein y otros, 1979; Reiss, 1971). El alto porcentaje del trabajo interpersonal de la policía es significativo especialmente a la luz de estudios que revelan que sólo un 10% del entrenamiento de un oficial de policía abarca las relaciones humanas (Jacobs, 1976).

Los ciudadanos con frecuencia se vuelven hacia la policía cuando los enfrentan situaciones muy desorganizantes y algunas veces extravagantes. Wallace y Schreiber (1977) sugieren que las comunidades dependen en gran medida de la asistencia de la policía para las situaciones de crisis, por cuanto ésta puede recibir llamadas por teléfono a cualquier hora del día o la noche, responde de manera rápida, está preparada para proveer asistencia en el lugar de los hechos, y tiene la capacidad para controlar situaciones que implican violencia. La mayor parte de los policías, sin embargo, no reciben con beneplácito las llamadas de parte de familias en crisis. Un oficial lo planteó de modo sucinto: "Es una de las peores llamadas que se pueden recibir en una patrulla" (Wallace y Schreiber, 1977). Otro estableció: "Yo encaro mejor a un asaltante que una pelea familiar" (Hamilton, 1973).

De manera tradicional ha habido resistencia al concepto de orientación como una parte de la función de la policía. Con frecuencia la policía no considera los desórdenes familiares como un verdadero asunto de la policía, pero lo sienten así porque los ciudadanos piden ayuda y existe una responsabilidad legal para responder (Burnett y otros, 1976). Las recompensas profesionales -ascensos,

aumentos de salario, y así sucesivamente se enlazan con las actividades criminales y no con las resoluciones de las crisis familiares (Mann, 1973). Al mismo tiempo, sin embargo, los estudios muestran que la policía de modo cotidiano acude a situaciones de crisis, cada una potencialmente explosiva, imprevisible y con una gran amenaza para la seguridad personal (Horstman, 1974). En cada caso, el oficial trabaja con recursos comunitarios limitados, y lo hace sobre una base de 24 horas al día, y con usuarios que, muchas veces ni reconocen su necesidad de ayuda ni desean la asistencia de aquél.

Nuestra visión es que: 1) los policías son trabajadores estratégicos de primera línea que tratan con las personas en crisis; 2) el modelo de intervención en crisis es compatible con los procedimientos policíacos; y 3) el uso efectivo de la intervención en crisis puede reducir el tiempo que se emplea en las actividades relacionadas con asuntos no criminales. Nuestro objetivo es proveer una herramienta práctica para los policías, misma que proporciona tanto una asistencia firme a los ciudadanos en crisis, como también la menor amenaza posible a la seguridad personal de los primeros.

LLAMADAS DE CRISIS A LA POLICÍA

Patton (1973) ha descrito seis aspectos de las llamadas de desorganización. Las desorganizaciones o incidentes familiares respecto de las cuales se requiere a los policías, son:

- Invocadas por los ciudadanos, lo que significa que la persona que inicia el contacto tiene un interés creado sobre el tipo de resolución que pueden propiciar los policías.
- De consumo de tiempo, puesto que la clarificación y aún la resolución temporal requiere la recopilación de información amplia.
- Ambiguas, por cuanto rara vez hay una clara exposición de los hechos que condujeron a la llamada, y en ocasiones es difícil determinar la responsabilidad por el conflicto.
- Peligrosas, puesto que cada llamada tiene el potencial de la violencia.
- Productoras de ansiedad, debido a la ambigüedad y peligrosidad potencial de la situación.
- Distribuidas de manera irregular entre la población general, con más llamadas provenientes de las familias de baja condición económica, lo mismo que de vecindario de bajo nivel social.

Más allá de estas características generales, las llamadas por violencia en la familia abarcan una amplia variedad de participantes, por ejemplo, a los maridos, esposas, hijos, parientes políticos, abuelos, vecinos y amigos (Reid, 1975). Esto significa que el oficial que responde a la llamada nunca está completamente seguro de la situación o de la gente que se va a encontrar. Los sentimientos y el comportamiento de agresividad habitualmente están presentes durante los

desórdenes familiares, la ansiedad y la depresión durante los intentos de suicidio o los accidentes, la histeria o la conmoción en lo subsecuente a una violación o ataque, y la confusión cognoscitiva y la agitación con los ciudadanos mentalmente perturbados o intoxicados.

Por añadidura a estas características psicológicas de los ciudadanos en crisis está el peligro para la seguridad personal del oficial de policía. Esto se debe en parte al hecho de que los ciudadanos cuyos problemas familiares llegan hasta la policía con frecuencia no quieren ayuda externa. Añadido a esto está el hecho de que los policías son los únicos asistentes comunitarios con la autoridad legal (y las armas) para reforzar el cambio durante una crisis. Aunque la presencia de las armas de los policías puede suponerse que facilitará el control en algunas situaciones, en otras, esto puede invitar a la resistencia y, por lo mismo, a incrementar lo peligroso de la situación. El análisis de Horstman (1974) de los ataques a los oficiales de policía concluyó que la probabilidad de ataque varía de manera directa con la habilidad del oficial en las relaciones humanas, y *con el uso apropiado de la autoridad inherente a su papel como tal*. En suma, la bibliografía ofrece un consenso sobre la dificultad y los altos riesgos implicados en las llamadas por desórdenes familiares, las cuales exigen técnicas de intervención en crisis capaces de una rápida valoración y acción del tipo no requerido usualmente de parte de otros asistentes comunitarios (...).

MODELOS DE ENTRENAMIENTO

Existe una considerable variación en la bibliografía acerca de la intervención en crisis en cuanto a la presentación de los pormenores de los programas de entrenamiento. Una persistencia que corre a través de los entrenamientos de crisis para los policías, es que debe darse la atención para el mejor uso de la autoridad del oficial para serenar las situaciones, y que los oficiales deben, por encima de todo, dar pasos para reducir el peligro físico (Bard, 1970; Blanton, 1976; Burnett y otros 1976; Driscoll y otros, 1973; Goldstein y otros, 1979; Henderson, 1976; Mann, 1973; Phelps y otros, 1979; Philips, 1975; Wallace y Schreiber, 1977; Walsh y Witte, 1975).

Una de las más claras guías paso por paso para la intervención en crisis a cargo de la policía la han desarrollado Goldstein y otros (1979) para el Departamento de Policía de Syracuse. El comportamiento de los policías se estructura alrededor de cuatro tareas principales: *observación y protección de las amenazas a la seguridad del oficial, serenar la situación, recopilar información relevante y emprender la acción adecuada*. Se instruye a los oficiales sobre cómo aplicar estos cuatro pasos a una amplia variedad de situaciones de crisis, que incluyen las disputas familiares, los trastornos mentales, la intoxicación con drogas y alcohol, la violación y el suicidio.

El modelo de entrenamiento de Banton (1979) es similar al enfoque de Goldstein y otros, aunque añade una estructura de decisión para asistir a los oficiales de policía al decidir qué estrategia de acción elegir. Los tres primeros pasos del modelo de Blanton -

observación de la escena, desactivación de la situación y descubrimiento de los hechos- se equiparan muy de cerca al planteamiento de Goldstein. Según Blanton, al seguir un juicio acerca de si se cometió o no un crimen, el oficial puede lo mismo arrestar al transgresor que escoger alguna estrategia... como canalización o separación de los adversarios.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS A CARGO DE LOS POLICÍAS

Esta sección supone que se está familiarizado con los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos (contacto, dimensiones del problema, posibles soluciones, pasos de acción y seguimiento). Al añadir las estrategias propuestas por Goldstein y otros (1979), nos enfocaremos en la aplicación específica del modelo de los primeros auxilios psicológicos (PAP) a la intervención en crisis a cargo de la policía. Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos pretenden funcionar como un mapa cognoscitivo para lidiar con el rango completo de las llamadas de crisis que reciben los policías.

PLANTEAMIENTO DE LA ESCENA

El "*mentalizarse*" para la llamada es en realidad una medida preventiva, puesto que las llamadas de crisis representan para la policía una amenaza potencial a la seguridad de los oficiales.

En tanto el oficial plantea el lugar de los hechos, el primer paso es observar y neutralizar las amenazas a la seguridad. Como afirmaron Goldstein y otros;

"Con esto queremos decir no sólo deponer las armas obvias, como pistolas y cuchillos, sino también deponer o neutralizar los objetos pesados y arrojables (ceniceros, sillas plegables, etc.), las tijeras, utensilios de cocina, el agua hirviendo (en una olla sobre la estufa, o en una taza de café), y otros semejantes. También recomendamos, de manera rutinaria e inmediata, separar a los adversarios; colocarse usted mismo lejos de ventanas y escaleras; evitar que vuelva usted la espalda a cualquiera de los contendientes; y, lo mismo saber dónde está su compañero y, si es posible, tenerle en realidad a la vista -aún cuando cada uno de ustedes esté con un contendiente diferente en habitaciones distintas (página 13)".

REALIZACIÓN DEL CONTACTO PSICOLÓGICO

El objetivo inmediato de la realización del contacto psicológico, en las llamadas por desórdenes familiares, es reducir las tensiones y dar calma a la situación. Goldstein y otros sugieren que el oficial crea una primera impresión de "autoridad no hostil", lo cual de nuevo resalta una de las diferencias principales entre la intervención en crisis a cargo de la policía y la que está a cargo de otros asistentes comunitarios. En tanto otros consejeros usualmente evitan, al menos en las primeras etapas de la intervención en crisis, adoptar el papel de autoridad, los oficiales de policía no tienen esta opción. Los oficiales uniformados están, por definición, en un papel de autoridad y el

asunto esencial entonces se vuelve el cómo se utilizará la autoridad.

"Es importante evitar ser lo mismo demasiado blando que demasiado duro. El oficial que de manera muy gentil pide al individuo que haga tal y tal, con frecuencia fracasará en lograr su propósito. Y si el oficial inicia su llegada ante un llamado de crisis con una postura demasiado áspera, al apoyarse con mucha fuerza sobre las personas implicadas, puede también fracasar en lograr sus propósitos de serenar la escena y resolver la crisis. De hecho, puede ocurrir justo lo contrario... (página 15)".

Goldstein y otros proporcionan algunos procedimientos que tienen el potencial para calmar a un ciudadano perturbado.

• DEMOSTRACIÓN DE COMPRENSIÓN

Esta es la empatía que es esencial para los primeros auxilios psicológicos, este es, hacer saber a la persona, mediante el tono de voz del asistente, sus palabras y expresiones faciales, que este posee como una comprensión de lo que la persona siente en ese momento. Se pueden utilizar las aseveraciones reflexivas, como las siguientes; "puedo ver cuán enfadado está usted", o, "puedo imaginar cuán aterrador fue eso para usted". El objetivo es evitar tomar partido.

• EJEMPLIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTO DE CALMA

Puesto que las personas en crisis con frecuencia valoran sus propios sentimientos

y la seriedad de la situación, por la manera en que otros reaccionan –en particular alguien nuevo en la escena, tal como un oficial de policía–, es importante que el oficial ejemplifique un planteamiento de calma para la intensa situación. Con simplemente quitarse su gorra y sentarse para conversar con los contendientes en un tono normal de charla, el policía puede aportar una influencia de serenidad a una situación de crisis.

Más allá de actuar calmadamente el oficial da a la persona en crisis razones por las cuales ésta debería sentirse también más tranquila.

- **PLATICAR PARA ANIMAR**

El oficial debería aprender a reconocer aquellos momentos en que es útil estimular a que se hable de la crisis en sí misma (exposición) contra alentar al individuo para que hable acerca de asuntos distintos a la crisis (desviación). Esta decisión puede realizarse después de advertir el efecto que tiene sobre el individuo analizar la crisis. Si se alienta a la persona para que hable acerca de la crisis y esto la altera más, el oficial puede desviar la atención de aquélla hacia la información de fondo que éste necesita para su informe oficial.

- **USO DE LA DISTRACCIÓN**

Un medio efectivo para calmar a las personas alteradas es desviar su atención hacia modos distintos de pedir información básica. Algunos métodos de distracción son:

1) Pedir un favor: "*¿Puede darme un vaso con agua?*",

2) Preguntar algo sin relevancia para la situación: "*¿Podría decirme dónde obtuvo usted esa lámpara?*",

3) Hacer alguna observación irrelevante para la situación de crisis: "*Adquirí una televisión de la misma marca, pero he tenido problemas con ella después.*"

Obviamente, los comentarios y preguntas distractivos tienen sólo un efecto temporal, por lo cual el oficial deberá estar preparado para continuarlos con otros procedimientos tranquilizantes.

- **UTILIZACIÓN DEL HUMOR**

Con algunos ciudadanos, el humor puede ser efectivo para ayudar a obtener una perspectiva más precisa y menos seria acerca de sus circunstancias en curso. Este comportamiento puede comunicar al ciudadano que el oficial no está demasiado alterado por lo que sucede, y ello puede con frecuencia calmar las emociones en una crisis que se caracteriza por los sentimientos agresivos.

Existen otras cuatro técnicas tranquilizantes, las cuales pueden emplearse con el ciudadano en estado emotivo. Cuando los métodos conversacionales han probado que no son exitosos, puede ser necesario emplear dos métodos asertivos para tranquilizar a los ciudadanos en estado emotivo.

- **REPETIR Y VOCIFERAR**

Con frecuencia los individuos en crisis están tan enojados, ansiosos, deprimidos o

confundidos, que están sintonizados únicamente con sus propios sentimientos. Estas personas pueden ser indiferentes hacia los sentimientos, mensajes y aún la presencia de los demás. Cuando la emoción es de ira, un oficial puede tener que vociferar al ciudadano para que lo escuche. Otras acciones como golpear con fuerza una carpeta u otro objeto, con frecuencia tiene un efecto tranquilizante inmediato.

- **UTILIZACIÓN DE LA COACCIÓN FÍSICA**

Cuando todos los métodos previos de tranquilización han fallado, lo que incluye la repetición y la vociferación, o donde puede considerarse que existe peligro físico, puede ser necesario someter al ciudadano ríjoso. *El oficial deberá emplear sólo la fuerza suficiente tanto como sea necesario para cumplir su objetivo, y evitar la fuerza excesiva...*

Habrán crisis en las cuales el tranquilizar a los individuos se maneja mejor con medios distintos de los métodos conversacionales o asertivos.

- **UTILIZACIÓN DE QUIENES SON CONFIABLES ENTRE LOS DEMÁS**

Un oficial puede solicitar a otro individuo que tranquilice al ciudadano. Esta persona podría ser otro oficial de policía, un miembro de la familia, un vecino, etc; quienquiera que sea confiable para el individuo en crisis, puede ser utilizado en esto. Esta acción puede confirmarse como necesaria si la situación de crisis tiene un alto riesgo de

mortalidad; cuando existen demasiados ciudadanos alterados implicados como para que el oficial lidie con ellos; cuando la persona está temerosa de la policía; si el individuo habla un lenguaje extranjero; y cuando los métodos asertivos y conversacionales no han sido exitosos.

- **NO HACER CASO TEMPORALMENTE**

El oficial puede colocarse en una situación de crisis en la que no utilizará ninguno de los procedimientos anteriores, pero decidirá tratar con el ciudadano en estado emotivo al no hacerle caso de manera temporal. Las circunstancias que podrían incitar esta acción incluyen amenazas a la seguridad del oficial u otros, los aspectos urgentes de la situación (por ejemplo, un niño que sangra), resguardar el lugar de un mayor daño, etc.

ANALIZAR LAS DIMENSIONES DEL PROBLEMA

En el modelo de los primeros auxilios psicológicos (PAP), el análisis del problema a cargo del asistente se encamina a la determinación de cuáles conflictos necesitan atención inmediata y cuáles pueden posponerse. El asistente también determina:

- a) Si el riesgo de mortalidad es alto o bajo.
- b) Si el paciente es capaz de cuidar de sí mismo (a) en ese momento, con el fin de que el asistente pueda evaluar cuán directiva debe ser la postura de acción

por tomar. Los oficiales de policía deben añadir una tercera dimensión durante el análisis del problema o la fase de descubrimiento de hechos.

- c) Si se ha cometido algún crimen o no. Goldstein y otros (1979) sintetizan una variedad de tipos de preguntas y afirmaciones que los oficiales pueden utilizar al recabar información. Cada planteamiento produce, de algún modo, diferente información. Los procedimientos no directivos incluyen:

- **PREGUNTAS ABIERTAS**

Estas son similares a las preguntas de quién, qué, por qué y dónde. Por añadidura a la generación de una cantidad considerable de información, estas preguntas permiten que el individuo deje escapar el ímpetu, con lo cual se desactiva la situación.

- **ESCUCHAR**

No sólo el oficial debe escuchar, también debe dar a los ciudadanos signos de que así lo hace: con un contacto visual, movimientos de cabeza, verbalizaciones como: *"veo lo que quiere usted decir"* o *"puede comprender eso"*.

- **PREGUNTAS CERRADAS**

Las preguntas cerradas que pueden responderse con un sí o un no, con una breve respuesta, son cerradas. Son una parte necesaria de la entrevista correspondiente, pero no deberían utilizarse donde serían preferibles las preguntas abiertas.

- **PARAFRASEAR**

Este procedimiento consiste en volver a decir al ciudadano, en palabras distintas de las que éste utilizó, si es posible, la esencia del mensaje. Esto sirve para mostrar al individuo que el oficial pone atención y alienta a la persona a que continúe con su plática.

- **REFLEXIÓN SOBRE LOS SENTIMIENTOS**

Donde el replanteamiento del contenido implica la repetición de los hechos según la aseveración de la persona, esta acción se enfoca sobre la expresión de los sentimientos precisos del ciudadano. Por tanto, al captar exactamente lo que el individuo comunica, el oficial debe poner mucha atención a lo que la persona dice y a cómo lo dice. Cuando las personas sienten que se les comprende, es más probable que continúen proporcionando información, y esta técnica puede facilitar tal revelación.

- **DESATENCIÓN SELECTIVA Y USO DEL SILENCIO**

Con frecuencia, una persona agitada o ansiosa inundará al oficial con detalles. Algunas veces esta información es irrelevante para éste, en la búsqueda de efectuar la acción apropiada, o puede ser relevante, pero es más de la que el oficial necesita en ese momento. Cuando se encara con un ciudadano que habla demasiado y es difícil mantenerlo en el hilo de la conversación, el simple hecho de dejar de poner atención a los comentarios excesivos o irrelevantes, es con frecuencia un medio efectivo para aquietar la andanada verbal.

- **ESTIMULACIÓN Y USO DE PROPOSICIONES ESPECÍFICAS E IMPLÍCITAS**

Con frecuencia las personas bajo una tensión extrema se volverán desorganizadas y confundidas en su habla y pensamiento. Bajo estas circunstancias las preguntas simples como: "¿qué pasó aquí?", pueden producir respuestas divagantes o erróneas. El oficial necesita por tanto plantear preguntas muy concretas. El planteamiento global debería ser el de un individuo paciente que escucha, pregunta y reflexiona, quien elabora la entrevista con una pregunta a la vez. Al combinar este método con procedimientos adecuados de tranquilización, es probable que se reduzca la confusión del ciudadano y se produzca una información más precisa.

- **REVELACIÓN ACERCA DE UNO MISMO Y USO DE LA PROXIMIDAD**

Las personas tienden a revelar más acerca de sus pensamientos, temores, sentimientos y trasfondos cuando otros hacen lo propio con información similar acerca de sí mismo. Con frecuencia se llamará al oficial de policía para que acuda a situaciones de crisis en las que la revelación acerca de uno mismo puede ser una técnica de entrevista útil. Goldstein y otros subrayan, sin embargo, que existe una distinción importante entre la revelación acerca de uno mismo en privado y la que es en público, delante de un oficial que contesta. La revelación acerca de uno mismo en privado, en la cual el oficial manifiesta información privada, personal acerca de sí mismo (la propia historia marital del oficial, episodios de depresión, etc.), no se

considera un adecuado procedimiento de entrevista. La experiencia indica que este tipo de revelación acerca de sí mismo tiende a rebajar al oficial a los ojos del ciudadano y fracasa en el incremento de una mayor apertura por parte del ciudadano. Sin embargo, la revelación acerca de sí mismo en público, en la cual el oficial puede de manera útil relatar experiencias públicas que ha tenido y que son relevantes para la entrevista acerca de la crisis (cuestiones acerca de lugares visitados, tipos de gente con la que se ha tratado, etc.), es una técnica apropiada.

El uso de la proximidad se refiere a los efectos de los comentarios positivos del oficial acerca de una más amplia apertura de parte del ciudadano. Un ejemplo de proximidad sería: "puedo decir, a partir de lo que ha dicho, que usted está haciendo un gran esfuerzo".

- **CONFRONTACIÓN**

La confrontación puede ser una técnica de entrevista en la cual el oficial hace notar las discrepancias entre dos aseveraciones que ha hecho el ciudadano (discrepancia de contenido contra contenido), entre algo que éste ha dicho y la manera en que lo dijo (discrepancia de contenido contra emoción).

- **EXIGENCIA**

Si el ciudadano es muy hostil, reticente, o si se juzga que el riesgo de mortalidad es alto, puede ser necesario que el oficial emplee esta técnica. La exigencia requiere que el oficial instruya con firmeza al ciudadano acerca de lo que debe hacer, y que lo haga inmediatamente.

PRINCIPIOS TÁCTICOS PARA LA INTERVENCIÓN:

- Ocultación
- Cobertura
- Control
- Contención
- Comunicación

Subcomisionado Juan Carlos Arévalo. Programa Regional en Violencia Doméstica, Guatemala, 2000.

REALIZACION DE ACCION CONCRETA

Debe tomarse en cuenta si: a) la mortalidad es baja, b) el ciudadano es apto física y psicológicamente (no bajo los efectos de las drogas, el alcohol o la psicosis) y c) aún no se ha cometido un crimen.

• ORIENTACIÓN

Como la más directiva de las actitudes facilitantes que puede adoptar un oficial, la orientación incluye no sólo asistir a los adversarios en la comprensión de sus sentimientos y expectativas, sino también ofrecer sugerencias y dar consejo acerca de qué pueden hacer.

Si el riesgo de mortalidad se evalúa como alto, si la persona está incapacitada en lo físico o lo psicológico para cuidar de sí misma, o si se ha cometido un acto delictivo, entonces el oficial asume una actitud directiva en los primeros auxilios psicológicos. Como se indica, las estrategias iniciales, llamadas "*movilización activa de recursos*" en el modelo de los PAP, implican la remisión a otras instituciones. Esta remisión tiene lugar únicamente después de que se ha identificado el problema y su éxito descansa sobre la familiarización del

oficial con las instituciones comunitarias. Goldstein y sus colaboradores (1979), ofrecen las siguientes pautas para incrementar la probabilidad de que sean exitosas las canalizaciones por parte de la policía:

- Haga saber la persona que usted comprende su problema de crisis, y sus sentimientos acerca del mismo.
- Dígame que las posibilidades son buenas en cuanto a que la institución a la cual a usted le gustaría remitirlo pueda ser de ayuda con respecto al problema de crisis.
- Déle por escrito, la información adecuada sobre la referencia, y asegúrese de que la comprende. Utilice una tarjeta de referencia para "*números telefónicos de urgencia*".
- Lidie con cualquier resistencia a la canalización; por ejemplo, hable de que la mayoría de las instituciones atienden a las personas de todos los niveles de ingresos.
- Si es posible, haga que la persona llame a la institución respectiva cuando esté usted presente todavía.
- Si la persona está demasiado perturbada o de alguna otra manera incapacitada para llamar a la institución apropiada, obtenga de ella el permiso para que usted realice la llamada, y así sucesivamente.
- Si las circunstancias hacen inadecuado para usted o el ciudadano el telefonar a la institución en el momento en que usted responde al llamado por una situa-

ción de crisis, obtenga un compromiso por parte del ciudadano (u otra persona que esté presente en la escena de la crisis) para que se contacte a la institución lo más pronto posible (página 22).

Un enfoque directivo que va aún más allá del seguimiento es que los oficiales pongan en orden la disputa al dar paso para que, físicamente, se controle el ambiente para el ciudadano; por ejemplo, al poner a la persona en la cárcel o en un hospital. La transgresión de la ley es un prerrequisito para lo primero, y el "*peligro inminente*" hacia sí mismo o los demás, para lo segundo.

SEGUIMIENTO

Como con los contactos de los primeros auxilios psicológicos, el objetivo en la intervención en crisis a cargo de la policía es hallar si el conjunto de los pasos de acción que se puso en movimiento durante la intervención, tuvieron el efecto que se pretendió, en los días subsecuentes. En tanto que los oficiales por sí mismos con frecuencia no tendrán el tiempo para conducir el seguimiento.

Si la disputa se ha resuelto de una manera exitosa mediante la intermediación o la negociación, por ejemplo, el oficial puede pedir al (los) contendientes que llamen de nuevo al día siguiente, para que le hagan saber cómo van las cosas y, en particular, si la canalización funcionó como se esperaba. Este procedimiento no necesita tomar mucho del tiempo del oficial; la simple verificación de los mensajes recibidos en el día que se fijó puede permitirle recontactar por teléfono para revisar el progreso. Según la naturaleza de la vinculación con

ANTE UNA CRISIS TOME EN CUENTA SI:

- a) El riesgo de mortalidad es alto o bajo.
- b) La víctima es capaz de cuidar de sí misma en ese momento.
- c) ¿Qué tan directiva debe ser la postura de acción por tomar?
- d) ¿Se ha cometido algún crimen o no?

otras instituciones comunitarias, los trabajadores de éstas pueden dirigir el seguimiento después de las llamadas a la policía por desórdenes familiares.

CONCLUSIÓN

Contra la idea de que el trabajo de crisis es una obligación "extra", el mismo puede incluirse como un componente de cada entrenamiento para oficiales de policía, en lugar de restringirlo a las unidades especiales (Driscoll y otros, 1973). Como mínimo, cada oficial de policía tiene el deber de comprender las crisis vitales, para que no lo sorprenda el comportamiento irregular de los ciudadanos / familias en crisis.

Todos los niveles de los sistemas de manejo de los policías deberían tener injerencia en los programas sobre estrategias para crisis. Los oficiales de policía por sí mismos deberían involucrarse en la ejecución de programas de capacitación, en lugar de relegar el entrenamiento para crisis al personal de salud mental externo a la jefatura. Mucho del éxito de los programas de entrenamiento mencionados descansa sobre el hecho de que los oficiales de policía estuvieron íntimamente involucrados en el proyecto y ejecución de los mismos.

Actividad grupal



INTERVENCIÓN EN CRISIS A CARGO DE LA POLICÍA INSTRUCCIONES

Las personas se distribuirán en 6 grupos. Cada grupo responderá a una de las siguientes preguntas. Al finalizar, nombrarán a un relator que en el plenario compartirá las conclusiones.

GRUPO 1

Ante un caso de violencia en la familia, ¿qué es lo primero que deben de tomar en cuenta los oficiales de policía?

GRUPO 2

¿Qué precauciones deben de tomar los oficiales de policía ante un caso de violencia familiar?

GRUPO 3

¿Qué deben hacer los oficiales de policía para bajar la tensión de una situación de violencia familiar que atienden?

GRUPO 4

¿Cuál es la postura y el lenguaje adecuado para abordar a las personas involucradas en un caso de violencia familiar?

GRUPO 5

¿Qué sentimientos deben fomentar los policías en las personas involucradas en un caso de violencia familiar?

GRUPO 6

En una situación sobre intervención en crisis, ¿cuál (es) de los procedimientos son, a juicio del grupo, los más difíciles de llevar a cabo?

LECTURA



LA INTERVENCIÓN POLICIAL ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Iván Dumani Sáenz

La multiplicidad y complejidad de factores, causas y secuelas que encierra el fenómeno delictivo de la violencia de género y más específicamente en los hogares, desborda con mucha regularidad el conocimiento, preparación e imaginación de la policía a la hora de intervenir, aplicando por lo general una

serie de procedimientos e ideas comunes a otros tipos de delitos, aunque no sean los más eficaces ni convenientes.

Las imágenes preconcebidas a raíz de un contacto habitual con cierto tipo de crímenes y delincuentes dificulta a la policía la detección de características y

PROCEDIMIENTOS EN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

1. **Recomendación:** Prevenga los casos de violencia detectando con anterioridad a las personas y lugares en riesgo. Siempre es mejor prevenir que reprimir.
2. Al llegar al lugar de los hechos, separe a las partes contendientes y atiéndalos por separado.
3. Déle confianza y seguridad a las víctimas. Hágales saber que usted está ahí para ayudarles.
4. Facilite a la víctima los medios necesarios para que denuncie a su agresor.
5. Cuando reciba una llamada por violencia, diríjase al lugar de inmediato, actúe sin dilación.
6. Confeccione un informe detallado y remítalo a la autoridad judicial competente.
7. Entregue una copia del informe a la víctima.
8. Ante la constatación personal de graves disturbios, lesiones o cualquier otro delito que se relacione, arreste al ofensor.
9. Decomise todas las armas que haya en el hogar.
10. Resguarde la intimidad e integridad de la víctima.
11. Ante casos en los cuales ambas partes muestran señales de lastimaduras, individualice al principal agresor; y remítalo a la autoridad judicial. No debe arrestarse a la víctima.
12. Investigue los detalles y antecedentes de la violencia, tome en cuenta las versiones de los testigos.
13. Aplique sus conocimientos en criminalística.
14. En la medida de las posibilidades dé seguimiento a los casos que haya atendido. **ESTA ES OTRA MANERA DE PREVENIR FUTUROS INCIDENTES.**

situaciones domésticas que hasta hace poco tiempo no estaban normadas. Esta ausencia de regulación lleva al funcionario policial a tener una percepción errónea de lo que sucede y, por ende, a dar un tratamiento inadecuado en lo que respecta a la víctima y al victimario.

Los procedimientos de intervención policial deben procurar la efectiva realización y disfrute de los derechos de la

ciudadanía, así como la protección de la dignidad humana; no obstante, en un estudio realizado por La División de Derechos de la Mujer de Human Rights Watch (2000), se constataron serias deficiencias en la conducta policial. *"Entre ellas el maltrato de mujeres denunciantes, las investigaciones inadecuadas, los retrasos innecesarios y las prácticas que ponen en peligro la seguridad de las mujeres y su integridad física y psicológica"*.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN

- Trate correctamente al sujeto.
- Observe el lenguaje corporal.
- Manténgase a una distancia prudencial del agresor.
- Evalúe tiempo de reacción.
- Mantenga contacto visual con su pareja.
- Manténgase atento a la situación en todo momento.
- Recuerde: no hay procedimiento sencillo.
- Practique siempre una postura profesional.

Fuente: Subcomisionado Juan Carlos Arévalo. Programa Regional contra la Violencia Doméstica, ILANUD. Guatemala, 2000.

Tal situación resulta más grave cuando se hace conciencia de que la atención oportuna a las víctimas de violencia en la familia, depende generalmente de la posibilidad que estas tengan para solicitar protección frente a sus agresores, en especial porque la mayoría de las mujeres denuncian en los locales policiales, sean estos especializados o no. Por ello, la policía debe atender e investigar todas las situaciones denunciadas sobre el tema, sin importar que la pareja posteriormente "resuelvan sus desacuerdos", de lo contrario se estaría atentando contra los deberes de la función policial y a la vez, negando el acceso de las víctimas a la justicia.

Resulta de especial importancia, el hecho de que las situaciones de violencia psicológica y abuso sexual son muchas veces de difícil percepción y comprobación; en este sentido, se ha observado una marcada tendencia en muchos funcionarios policiales a no creer en la versión de la víctima, lo que a la postre le resta confianza y credibilidad a su labor y ocasiona que la víctima, ante la posibilidad de que no se le crea, pueda verse inclinada a no denunciar, quedando un importante vacío de justicia.

"Cuando los agentes de policía, que suelen ser los primeros que reciben las denuncias de la violencia familiar, se niegan a tomarse en serio la violencia psicológica..., las víctimas se quedan efectivamente sin posibilidad de resarcimiento y protección."

Independientemente de si los hechos denunciados son constitutivos de delito o no, el deber del funcionario policial es atender a la persona denunciante, realizar las pesquisas y diligencias correspondientes, con seriedad y prontitud, así como remitir lo necesario a la autoridad judicial competente para que esta cumpla con su parte.

En la interposición de una denuncia y su eventual trámite, lo único que se requiere es la percepción de la víctima de que se le ha transgredido un derecho, esto implica que para recibir denuncias por violencia familiar, la policía no requiere de dictámenes médicos o de evidencias físicas, ya que la realidad de los hechos se establecerá en la vía judicial.

DIEZ ERRORES FATALES

- Llegar al lugar con una actitud negativa.
- Intervenir de manera violenta.
- No descansar lo suficiente.
- Tomar una mala posición.
- Ignorar las señales de peligro.
- No observar las manos del sospechoso.
- Ralajarse muy pronto.
- Uso incorrecto de las esposas.
- Ejecutar un mal registro.
- Su arma de fuego sucia e inoperante.
- Deficiencia en la comunicación con la base.

Fuente: Subcomisionado Juan Carlos Arévalo, Programa Regional contra la Violencia Doméstica, ILANUD: Guatemala, 2000.

PREMISAS FUNDAMENTALES PARA LA INTERVENCIÓN POLICIAL EN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

1. Cualquier procedimiento de intervención policial debe promover el respeto y protección de la ley y los derechos humanos.
2. La intervención policial en casos de violencia en la familia (y el abuso sexual) debe ser pronta y efectiva para restablecer el libre ejercicio y de los derechos humanos.
3. No hay nada que justifique los actos de violencia y mucho menos contra la propia familia. Para la resolución de los conflictos, existen formas no violentas, métodos alternativos que permitan atender la problemática de que se trate.
4. La protección, respaldo y atención diligente de la policía hacia las víctimas de violencia en la familia no implica discriminación alguna, sino un equilibrio en las relaciones de poder.
5. En la medida de las posibilidades, la policía debe facilitar el que las víctimas de violencia en la familia reciban una atención adecuada e integral a sus problemas.
6. Debe tomarse como confidencial aquel conocimiento que en razón de su labor posean los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley. Y se mantendrán en secreto, a menos que el cumplimiento del deber o las necesidades de la justicia exijan lo contrario.
7. La policía nunca debe considerar a la víctima como responsable de la violencia a la que se ve sometida, más bien debe dar crédito a la versión de la víctima.

EFFECTOS DE UN BUEN PROCEDIMIENTO POLICIAL

Los procedimientos policiales adecuados y oportunos pueden generar la mayoría o todos los efectos siguientes:

- Se evita la impunidad.
- Promueve el respeto a los derechos humanos.
- Resguardan la integridad del policía.
- Mejora la calidad de la intervención policial.
- Aumenta la confianza del público en la institución.
- Incentiva el liderazgo policial en lo comunal e institucional.
- Genera mayor colaboración por parte de la comunidad.
- Disminuye la posibilidad de actuaciones arbitrarias.
- Mejora la capacidad de respuesta.
- Reduce el tiempo de respuesta.

Análisis grupal de casos



ACTIVIDAD

Instrucciones: Las personas participantes se distribuyen en 6 grupos. Cada grupo realiza la lectura del siguiente caso y señala una de las fallas de procedimiento cometidas por los policías en las tres ocasiones que debieron acudir al lugar de los hechos. Al finalizar cada grupo nombra a una persona que expone en una plenaria.

CASO

César Toruño es el Supervisor de las dependencias policiales de las provincias, y durante dos semanas se encuentra evaluando el funcionamiento de las unidades ubicadas en la parte oeste del país.

El día de ayer durante la mañana, mientras el oficial Toruño revisaba los libros de registros de casos atendidos en las últimas semanas, se encontró con que en un solo día y en una misma casa de habitación se había solicitado tres veces la intervención de la policía. Lo que más le llamó la atención fue que no aparecía el reporte de los procedimientos realizados y la resolución final del caso.

Para averiguar los detalles de la situación, el oficial Toruño citó a la pareja policial que acudió las tres veces y los increpó sobre los resultados de su intervención en ese caso.

Los policías explicaron al Supervisor que el lugar de los hechos se encuentra ubicado

en el barrio famoso por la gran cantidad de riñas callejeras y de peleas matrimoniales. Además, manifiestan que su dependencia policial cuenta con mucha extensión territorial que atender y con muy poco personal, por lo que ahí se procura intervenir de manera expedita, sin dilaciones.

Sostienen que la primera vez que solicitaron su presencia en esa vivienda, encontraron a una vecina quien dijo haberlos llamado por teléfono, pues Leonardo estaba peleando con su esposa, la señora Silvana. Al llamar a la puerta Don Leonardo abrió, en sus manos sostenía un cuchillo de cocina y una naranja a medio pelar, se mostraba tranquilo y parecía una persona amable.

Los oficiales dicen que al preguntarle al hombre sobre el escándalo, éste se mostró sorprendido y dijo no saber nada al respecto, aunque no se cercioraron del

estado de la señora, decidieron continuar su patrullaje acostumbrado.

Tres horas y media más tarde fue la segunda ocasión en que se presentaron a la vivienda, esta vez se podía escuchar a Leonardo gritando fuerte y profiriendo insultos contra Doña Silvana, al ingresar a la vivienda el hombre se calmó y dijo a los oficiales que agradecía su presencia, pero que sólo se trataba de un desacuerdo familiar y que todo estaba bien, como la señora Silvana no quiso tomar ninguna acción contra su esposo, los policías se retiraron del lugar sin novedad especial.

Unos cuarenta y cinco minutos más tarde debieron desplazarse de emergencia al mismo sitio, pero al llegar apenas alcanzaron a ver cuando las puertas de una ambulancia se cerraban y emprendía su marcha llevando dentro a doña Silvana, en estado de gravedad producto de los golpes y heridas con arma blanca que le propinó su esposo.

LECTURA



RECEPCIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Cristina Domínguez

VII Congreso de Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente (Milán, 1985).

Art. 16: "Se capacitará el personal de policía, justicia, salud, servicios sociales, y demás personal interesado para informarlo de las necesidades de las víctimas y

proporcionarle directrices para garantizar la ayuda apropiada y rápida".

- 1) Cuando la persona recurre a la sede policial a efectos de presentar una denuncia, el policía receptor debe brindar todas las facilidades para dicho

- trámite que comprende, entre otras cosas, actuar con diligencia evitando demoras innecesarias, ubicar a la persona en lugar físico adecuado, que le permita realizar el trámite de presentación de la misma en un ámbito de privacidad y reserve así como proporcionar, en caso de ser necesario, recursos tales como: papel, bolígrafo, etc, y la orientación sobre los datos necesarios básicos que debe contener el escrito y a quien debe dirigirse dispensando a la persona un trato respetuoso y diferente, en atención a sus circunstancias personales.
- 2) Se admitirá siempre la denuncia, aunque del hecho no hubiere resultado una lesión física evidente, o se haya cometido en una jurisdicción territorial de otra dependencia policial de la misma o de otra jefatura de policía, realizando las derivaciones que correspondan, evitándose en todos los casos la revictimización de la persona denunciante.
 - 3) En las dependencias donde exista personal policial especializado, será quien atienda desde el principio a la persona denunciante, facilitándole todo tipo de información. Ante la eventualidad de no contarse con ese personal, la atención será realizada por el personal más calificado en cuanto a su formación profesional y humanista.
 - 4) Desde el inicio de presentación de la denuncia se prestará especial atención en la protección de su integridad física, privacidad e intimidad, evitándose toda publicidad que pueda revelar datos sobre los hechos que se denuncian.
 - 5) Una vez recepcionada la denuncia se dará cumplimiento a las formalidades legales y se entregará a la persona denunciante una copia de la misma debidamente firmada por el policía receptor, sellada y haciendo constar fecha y hora de presentada en la dependencia policial.
 - 6) A partir de esta instancia se desarrollará la investigación de los hechos denunciados, con la mayor rapidez posible, que comprenden, entre otros, tomar declaraciones de denunciante, testigos, obtención de medios de pruebas, brindar asistencia médica si es necesario y derivación posterior a un médico forense con autorización judicial, identificación de factores de riesgo que permitan la adaptación de medidas de protección para las víctimas, familiares y a testigos si corresponde, identificación, detención e interrogatorio de la(s) persona(s) denunciada(s), incautación de armas (propia, impropia, objetos usados en el hecho), para lo cual podrá requerirse la participación de personal técnico multidisciplinario de apoyo, (Psicólogo, Asistente Social, Abogado, Médico, etc.), propio o de otros servicios policiales especializados (DNPT y DNPSD), prestando especial atención al interrogatorio de niños evitándose en todos los casos la doble victimización (entrevistas reiteradas con personal no calificado).

DIFERENCIA ENTRE ENTREVISTA Y DECLARACIÓN

ENTREVISTA

- Es fácil porque se puede realizar en cualquier momento y lugar
- Orienta la investigación
- No tiene muchas formalidades
- No constituye plena prueba

DECLARACIÓN

- Es bajo juramento
- Se rinde ante un órgano jurisdiccional
- Tiene formalidades legales
- Es un medio formal de prueba

Adaptado de: Módulo de maltrato infantil y abuso sexual. Save The Children, El Salvador, 2001.

- 7) A los efectos de optimizar la investigación, se comunicará a la persona denunciante sobre la importancia de facilitar a la policía toda la información pertinente relacionada con los hechos denunciados que contribuyan a su esclarecimiento, a minimizar los riesgos de la intervención y propiciar la adopción de todas las posibles medidas de protección para la misma, familiares y/o testigos, todo lo que deberá asentarse en el parte policial respectivo.
- 8) En el supuesto de la existencia de más de una denuncia formulada con anterioridad por la persona recurrente, en la misma u otra dependencia policial, se practicarán siempre las actuaciones que hubiere lugar, con referencia al nuevo hecho denunciado sin perjuicio de recabar copias de las intervenciones

anteriores y tener en cuenta las actuaciones habidas hasta entonces, todo lo que hará constar en el parte policial en forma resumida, haciendo referencia al juzgado interviniente y a las diligencias que en esa oportunidad se dispusiera.

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

- 1) El Derecho Victimal se define como el conjunto de principios, valores, normas y procedimientos jurídicos locales, nacionales e internacionales tendientes a requerir, posibilitar y controlar las prerrogativas y pretensiones de las víctimas del delito y abuso de poder.
- 2) Estas prerrogativas pueden consistir en: un derecho de hacer, no hacer o recibir algo conferido por la constitución y la ley del país.
- 3) Toda persona es sujeto de derecho y no objeto ni pertenencia de nadie.
- 4) Ser tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, psicológicos, legales, policiales, etc.
 - Ante delitos sexuales sus experiencias sexuales previas no sean investigadas ni consideradas por ninguna autoridad, excepto cuando sean pertinentes para el esclarecimiento del delito.
 - Ser informada de todo lo actuado por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

EN CUANTO A LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS:

- Recibir servicio de orientación y consejería gratuitos para ella y su familia por personal calificado de organismos públicos y/o privados.
- En caso de delitos sexuales a: examen y tratamiento.
- Toda víctima tiene derecho a la protección de la ley y de los funcionarios encargados de hacerla cumplir.
- Toda víctima tiene derecho a requerir protección policial.
- No discriminarla por motivos de sexo, a la igualdad en el trato y oportunidades de la mujer.
- Presentar denuncia de hechos sufridos ante la autoridad policial sin el requisito de exhibir lesiones físicas, visibles y a la credibilidad de su relato.

LECTURA



CONFECCIÓN DEL INFORME (PARTE O REPORTE) POLICIAL

Iván Dumani Sáenz

Sin desmerecer el cúmulo de procedimientos que debe realizar un policía, podríamos decir que uno de los más delicados es la confección o redacción del informe sobre los hechos en los que el funcionario intervino.

Los informes son el medio por el cual se procede a comunicar cualquier tipo de incidente basado en datos recolectados en el lugar de los hechos, son una de las fuentes principales de información y con frecuencia la única fuente para finalizar un caso con la averiguación de la verdad real en la vía judicial.

En principio el informe o parte policial pretende ser un escrito altamente objetivo; no obstante, por lo general se ve impregnado de aspectos subjetivos, provenientes de la interpretación y análisis que realiza el policía, acerca de los datos o información ligada al caso.

Dicho lo anterior, debemos hacer hincapié en que la intención que debe prevalecer en quien redacta un informe policial, es la de brindar un conocimiento lo más exacto posible de la realidad encontrada y los procedimientos que se aplicaron en la situación atendida.

SUGERENCIA

PARA INFORME POLICIAL POR VIOLENCIA CONTRA MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS (En caso de no contar con boleta única de registro)

- Lugar y hora del informe
- Lugar y hora en que sucedió el hecho
- Nombre de la víctima
- Nombre del agresor
- Parentesco o relación de la víctima con su agresor
- Descripción exacta del evento violento actual
- Agresiones anteriores
- ¿En qué consistieron las agresiones anteriores y con qué frecuencia se dieron?
- Denuncias anteriores ante la policía o juzgados
- Fechas de las denuncias
- ¿Ha ido en aumento la violencia?
- Estado emocional de la(s) víctima(s)
- ¿Utilizó armas el agresor? Especifique.
- ¿Ejerció el agresor otro tipo de violencia en el ataque sexual, físico o emocional?
- Estado físico y emocional del agresor
- ¿Amenazó el agresor a la víctima o a la policía?
- ¿Hay niños o niñas que necesitan ayuda?
- ¿Hay parientes que puedan cuidar de los niños o niñas?
- ¿Se brindó la siguiente orientación o información a la víctima?
- Lugares donde acudir
- ¿Cómo proceder?
- Recomendaciones
- Nombre y cargo de quién elaboró el informe

En la confección de los informes se debe tener presente una redacción clara, comprensiva y coherente (relación de hechos), que contenga todos los elementos acaecidos en el cuadro fáctico, pero que a la vez sea concisa.

POR CONSIGUIENTE:

- Indique con la mayor claridad que le sea posible, el lugar, fecha y hora en que se está confeccionando el informe e identifique al oficial que recibió inicialmente la noticia de los hechos de violencia.
- Detalle lo más claramente posible el lugar, fecha y hora en que ocurrieron los hechos que se van a narrar y que constituyen el ilícito violento.
- Anote e individualice claramente uno a uno los hechos importantes.
- Escriba los nombres completos y calidades personales de los individuos que intervinieron en la contienda.
- Si se da el caso de que el agresor escapó y no puede identificarlo, describalo lo más detalladamente posible incluyendo la forma en que el denunciado andaba vestido, pida colaboración a las personas que participaron o presenciaron el hecho.
- Incluya las pruebas y los testigos que puedan ayudar con posterioridad al esclarecimiento del caso. Si hay un testigo que no está claramente identificado, escriba los datos o la descripción que pueda ayudar a identificarlo (no olvide dar una dirección para localizarlo luego).
- Ya se trate de amenazas, de agresiones o de lesiones, las pruebas materiales deben incluir los objetos que sirvieron para llevar a cabo el acto de violencia

**RECUERDE
PARA ELABORAR SU INFORME O
PARTE POLICIAL, PREGÚNTESE:**

¿Cuándo? ¿Qué sucedió?
¿Quién o quiénes? ¿Cómo?
¿Dónde? ¿Por qué?

(de no ser posible aportarlas, explique la ubicación donde pueden ser localizadas).

- Nunca omita los nombres, el puesto y dirección de las personas que participaron en los procedimientos policiales.

Al redactar informes o partes policiales tenga en cuenta que básicamente estos documentos responden en alguna medida a varias preguntas. Las respuestas constituirán los elementos del caso y proporcionarán la información que desearía conocer cualquier persona interesada.

En la medida en que la policía tenga presentes estas preguntas y que las repuestas obtenidas sean satisfactorias y precisas, sus informes o partes oficiales gozarán de aceptabilidad en la sede judicial.

PREGÚNTESE:

A) ¿CUÁNDO OCURRIÓ EL INCIDENTE DOMÉSTICO?

Recuerde tomar en cuenta la hora, día de la semana, mes y año y el momento en que

atendió la situación de violencia o recibió la noticia. En pocas palabras, cualquier información que tenga que ver con la determinación del momento puede ser adecuada como respuesta a la pregunta planteada.

B) ¿QUIÉN O QUIÉNES PARTICIPARON?

Aquí se responde sobre los implicados, denunciante, sospechoso o delincuente, el quién es lo principal y el título del caso. La información relativa a estas personas, sus amistades, cómplices y hábitos (todo lo que sea posible averiguar).

C) ¿DÓNDE OCURRIÓ EL INCIDENTE?

Incorpora todo lo relativo a la ubicación y localización. Aquí nos preguntamos por la dirección, el número de correo, la calle o las señales que nos ayuden a identificar el lugar en el que intervenimos, tipo de edificio, casa de habitación, apartamento, etc. ¿En qué parte ocurrió? Por ejemplo: lugar de trabajo, cocina, dormitorio, cuarto de baño, cuarto de televisión; cualquier aspecto que tenga que ver con la ubicación de lugares, personas u objetos.

D) ¿QUÉ SUCEDIÓ?

Describe con detalle todas las particularidades que sean necesarias para una clara y completa comprensión de lo sucedido. Si hay lesiones, cuáles son las circunstancias, cuántas lesiones y sus características.

E) ¿CÓMO OCURRIERON LOS HECHOS?

Bajo este encabezado se debe incluir toda la información que se obtenga y que tienda a mostrar la forma exacta de cómo se realizó la agresión. Deben contestarse preguntas, tales como: las herramientas o instrumentos utilizados para la agresión o en su defecto la tentativa (tenga presente que puede tratarse de agresión verbal en cuyo caso recabe la información poniéndola entre comillas), el modo en que se cometió el hecho, la forma en que

llega el autor o sospechoso a la escena (ej: venía de la calle, está en la casa, etc.), ¿cómo se utilizaron las armas y objetos contundentes?

F) ¿POR QUÉ?

Estamos ante el motivo relacionado con la comisión del ilícito. En términos generales, este punto se responde con deducciones, pero no siempre es posible o sencillo responder a esta pregunta.

Actividad grupal



LA PRÁCTICA DE LA INTERVENCIÓN POLICIAL EN DIVERSOS CASOS

SITUACIÓN N° 1

Los agentes Flores y Peraza van patrullando sobre la Avenida Bernal, cuando escuchan del interior de una vivienda los gritos de una mujer que pide auxilio, para lo que se aproximan y tocan a la puerta. En ese instante, abre un hombre y pregunta qué quieren, a lo que el Cabo Peraza responde que desean realizar una inspección al interior de la vivienda, el hombre se niega y los policías ingresan por la fuerza. Adentro encuentran a una mujer llorando con marcas de golpes y sangre saliendo de su nariz.

* *Evalúe las acciones llevadas a cabo por los policías y mencione el resto del procedimiento.*

SITUACIÓN N° 2

En la dependencia policial de San Francisco Gotera se presenta una niña de 7 años a dar aviso de que su padrastro está partiendo los muebles de su casa con un machete, y ha amenazado de muerte a su madre y hermanos. Al dirigirse al lugar, encuentran en el camino al sujeto portando el machete, con síntomas de estar drogado y con actitud agresiva hacia los policías. Después de ser desarmado y arrestado, se dirigen a la vivienda para inspeccionar y encuentran sillas y platos rotos y a un menor de 4 años con la mano quebrada. Al preguntar a la madre, ella responde que no ha pasado nada, que su marido es un hombre tranquilo y que el niño se cayó.

* *¿Qué deben hacer los policías?*

SITUACIÓN N° 3

En un patrullaje preventivo, la oficial Fontora y dos agentes más encuentran a una mujer de 27 años con las ropas rasgadas y manifestando haber sido atacada por su exesposo y otro hombre en el interior de su casa, de quienes da la descripción. La oficial solicita por radio un vehículo a la unidad para trasladar a la señora y decide rastrear la zona en busca de los individuos. Al llegar a un expendio, encuentran a dos hombres que coinciden con la descripción dada por la ofendida, y uno de ellos, porta un reloj como el que la señora manifestó haber perdido en el incidente. El individuo sostiene que ese reloj era de su mujer, y él lo llevó al expendio para darlo a cambio de alcohol.

- * *¿Qué deben hacer la oficial y los agentes?*
- * *¿Cuáles son las acciones a seguir con la señora?*

SITUACIÓN N° 4

El señor Pérez llega a su casa en estado de ebriedad, exige a su esposa que le proporcione una cerveza, y como ella no accede, la empieza a amenazar a gritos. Los vecinos llaman a la policía y acuden tres agentes, quienes escuchan ofensas y amenazas, por lo que deciden ingresar sin pedir permiso. En el interior hablan por separado con el agresor y la víctima, quienes les manifiestan que no ha habido golpes y que ellos pueden resolver sus problemas. Los policías se retiran y, en

media hora, reciben una llamada en la Unidad en la cual se notifica que dicha señora había sido apuñalada por su esposo.

- * *¿Cuál es su opinión acerca de la intervención inicial de los policías? ¿Qué deben hacer ahora?*

SITUACIÓN N° 5

En la Colonia Santa Leonor se está llevando a cabo un baile en la casa comunal en horas de la noche, y una patrulla con 8 efectivos, entre ellos dos mujeres a cargo del oficial Carranza, está brindando seguridad, cuando en ese momento, un hombre empieza a golpear a una dama por no querer bailar con él. El oficial Carranza y la agente Marín se aproximan al lugar y, mientras el oficial trata de esposar al sujeto, la agente atiende a la mujer golpeada y la evacua del lugar, dándose cuenta en ese momento, que la mujer es menor de edad. El oficial, que es pequeño y de complexión delgada, es dominado por el individuo y despojado de sus esposas.

- * *Discuta la intervención realizada por los policías y haga recomendaciones.*
- * *¿Qué importancia procedimental y jurídica tiene el hecho de que la mujer sea menor de edad?*

EVALUACIÓN FINAL

Coloque V (verdadero) o F (falso) según sea su opinión sobre lo que el enunciado plantea.

- () Los casos de violencia familiar no son muy frecuentes, por esa razón, no deben ser prioritarios para la policía.
- () En muchas de las llamadas para solicitar ayuda, la policía corre muchos riesgos; en los casos de violencia doméstica esos riesgos aumentan.
- () En un episodio de violencia familiar, ambos miembros de la pareja deben ser privados de libertad y hasta después se identifica al agresor principal y a la persona que se defendió.
- () La capacitación sobre la dinámica de la violencia doméstica no es prioritaria en la formación policial. Esto es un problema de los (as) trabajadores (as) sociales básicamente.
- () La violencia en el ámbito privado no constituye un problema de seguridad ciudadana.
- () Los allanamientos en casos de violencia en el hogar, sólo se deben efectuar mediante orden judicial.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Loli, Silvia. **Género y Seguridad Ciudadana**. Resumido de www.rcp.net.pe/FLORA/ensayos/genero.htm. Programa de Derechos de la Mujer. Perú.
2. National Institute of Justice. **Mitos y realidades sobre la intervención policial en casos de violencia doméstica**. A Guide for Criminal Justice, March 1986, U.S. Department of Justice, Washington D.C. 20531.
3. Batres, Gioconda. **La policía en casa ya es un asunto público**. Programa Regional de Capacitación contra la Violencia Doméstica del ILANUD, San José, 1999.
4. Recinos del Cid, Sonia. **Desorden de estrés postraumático**. Maestría Regional en Estudios de la Mujer. UCR-UNA. San José, Costa Rica, 2001.
5. Batres, Gioconda. **Intervención en crisis a cargo de la policía**. Lecturas para el curso de violencia doméstica. Academia Nacional de Policía, San José, Costa Rica. 2000.
6. Dumani, Iván. **Intervención policial ante la violencia de género**. Fuentes utilizadas: www.hrw.org/spanish/press/2000/peru-mujeres-mem3.html
- Protocolo de atención a las mujeres y la niñez, Ministerio de Seguridad Pública, San José, 1999.
- Naciones Unidas. Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, artículo 4.
- www.purpleberets.org/violence-whatshould-sp.html.
7. Recepción e investigación de denuncias. **VII Congreso de Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente**. (Milán 1985).
8. Adaptado de: Dumani Sáenz, Iván. **Consideraciones en torno a los informes policiales**. Academia Nacional de Policía, San José, 1998.
9. Domínguez, Cristina. **Decálogo de actuación ante incidentes familiares**. Montevideo, Uruguay, 2001.
10. Batres Méndez, Gioconda. **Manual metodológico de capacitación sobre la violencia doméstica para docentes de las academias de policía**.-Guatemala. - San José, Costa Rica: ILANUD. Proyecto Violencia contra las Mujeres, los niños y las niñas y derechos humanos en Guatemala. IV Fase, 1999.
11. Naciones Unidas. **Derechos humanos y aplicación de la ley**. Serie de Capacitación Profesional # 5. Alto Comisionado para los Derechos Humanos / Centro de Derechos Humanos, 1997.
12. **Módulo de maltrato infantil y abuso sexual**. Save The Children, El Salvador, 2001.