



INTRODUCCIÓ AL MODEL DE POLICIA DE PROXIMITAT

INTRODUCCIÓ AL MODEL DE POLICIA DE PROXIMITAT

FORMACIOPOLICIAL.CAT

El present temari/dossier de POLICIA DE PROXIMITAT , és l'autor d'aquest temari/dossier el Sr. **Gregorio MARTINEZ CANTERO**

INDEX

1.- Introducció a la Policia de Proximitat.

- a.- Característiques de la policia de proximitat
- b.- L'aplicació del model de policia de proximitat
- c.- Obstacles per l'aplicació del model i les limitacions.

2.- Creació i desplegament d'una unitat de Policia de Proximitat

- a.- Creació i desplegament
- b.- Aspectes a tenir en compte per crear un servei de policia de proximitat.

3.- Tècniques de comunicació per la policia de proximitat.

- a.- Introducció.
- b.- Sobre les relacions socials.
- c.- L'escolta activa.
- d.- Components de la comunicació.
- e.- Estils de comunicació.
- f.- La resposta assertiva i les seves estratègies

4.- Prevenció mitjançant diferents models policials proactius.

- a.- Introducció
- b.- La crisi del model tradicional de policia.
- c.- Policia comunitària i prevenció.
- d.- Policia orientada a la solució de problemes.
- e.- Policia de punts calents i victimització repetida.
- f.- Policia de qualitat de vida, policia de "tolerància zero" o policia de manteniment de l'ordre.
- g.- Policia basada en el ús de les noves tecnologies de la informació i sistemes de gestió.

5.- Anàlisi de supòsits per a la resolució de problemes.

- a.- Idees clau.
- b.- La resolució de problemes com a eina metodològica de la policia de proximitat
- c.- Procés de treball per a la resolució de problemes.

d.- Avaluació

6.- Policia de proximitat per una societat multiètnica, la carta de Rotterdam

a.- Introducció

b.- La Carta de Rotterdam

FORMACIOPOLICIAL.CAT

1.- INTRODUCCIÓ A LA POLICIA DE PROXIMITAT

La inseguretat ciutadana s'ha convertit en un dels grans desafiaments de les societats contemporànies. L'impacte del fenomen sobre la qualitat de vida dels ciutadans amb les obligacions dels governs nacionals i locals fa que els sectors organitzats de la societat pressionin pel disseny d'esquemes policials alternatius als existents, sent important la disminució dels nivells de inseguretat, no sacrificant l'avanç de la democràcia i garantint un respecte escrupolós als Drets Humans i les garanties ciutadanes.

Aquí intentarem analitzar una de les més atractives alternatives que es discuteixen avui en dia en matèria de millora dels nivells de Inseguretat Ciutadana: el model de Policia de proximitat o d'Orientació comunitària. Farem una caracterització del model, analitzarem la seva aplicabilitat, detallant alguna experiència executada i conclourem amb algunes previsions entorn dels principals obstacles d'aquest model en el nostre context, també intentarem parlar dels riscos de la seva aplicació pot suposar.

a. Característiques de la Policia de proximitat.

El Model de Policia d'Orientació comunitària o de proximitat constitueix el més recent paradigma en matèria policial i la resposta a l'esgotament del model tradicional policial l'anomenat Model "professional" aquest model es desenvolupat a partir dels anys cinquanta. Aquest Model apareix i s'estén ràpidament a Estats Units, Canadà i Europa a partir de la Dècada dels Vuitanta, i irromp a Amèrica Llatina en els anys Noranta, acompanyant d'alguns altres processos menors de reforma policial. En realitat, podríem afirmar que no es tracta d'un nou concepte de policia, sinó mes bé de la recuperació del model elaborat fa més de 150 anys per

Robert Peel i aplicat a la Policia metropolitana de Londres, inspirant-se també en el model de Policia del Japó , conegut com el "koban".

Aquest model ha tingut una abundant literatura que ens permet determinar les seves principals característiques.

A la dècada dels anys 50 es van realitzar als Estats Units uns grans esforços i inversions amb la finalitat d'aconseguir la professionalitat de les forces de l'ordre. Entre altres mesures es van crear centres de Comunicacions i el pas de la patrulla a peu a la patrulla motoritzada equipada amb materials altament sofisticats. No obstant això, ni aquests mecanismes ni la utilització de tecnologies extremadament sofisticades van aconseguir els fins esperats: en primer lloc, no van contribuir a una major eficiència dels cossos policials, fonamentalment avaluada en funció d'una reducció de la delinqüència i del sentiment d'inseguretat de la població, tampoc es va incrementar els índexs de resolució dels delictes denunciats i de la rapidesa de la resposta a les trucades dels ciutadans i, en segon lloc, ha estat la principal causa del distanciament de la institució policial respecte de la societat civil.

En primer terme, la Policia de Proximitat no només es preocupa per actuar sobre les variables tradicionalment associades al seu fer com són la delinqüència i l'ordre públic, sinó incorpora altres com la sensació de l'inseguretat, la qualitat de vida de la població, la cohesió i solidaritat social.

És així com els objectius de la policia també s'amplien. A part d'ocupar-se del control de la criminalitat i del ordre públic, la Policia incorpora al seu dia a dia els seus objectius tals com:

1.- IDENTIFICAR problemes en la comunitat i propiciar solucions sostenibles,

particularment sobre aquells tipus de problemes que s'estimi que poden incidir sobre la proliferació de fets delictius o de problemes d'ordre públic.

2.- MILLORAR la sensació d'inseguretat en la població.

3.- INCREMENTAR el nivell de satisfacció de la comunitat pel que fa a la Intervenció policial.

4.- INCORPORAR als Ciutadans en la producció de seguretat, mitjançant la participació en diverses iniciatives que permetin prevenir més efectivament la comissió de delictes.

5.- MILLORAR el control social sobre les actuacions policials.

Vistos els objectius del nou model i les variables sobre les que actuar, la Policia de Proximitat suposa un conjunt de característiques particulars que passem a detallar.

En Primer Terme s'observa una ampliació del mandat policial tradicional, que no es limita al manteniment de l'ordre i a la prevenció i repressió de la criminalitat, sinó que abasta la resolució dels problemes de la comunitat dins d'un mes ampli concepte de qualitat de vida de la població.

En segon terme, l'actitud institucional exigeix un comportament proactiu més que reactiu, centrant els seus esforços en la resolució primerenca dels problemes que puguin degenerar el conflicte social.

En Tercer Lloc, es privilegia el disseny d'estratègies a nivell local . La unitat

geogràfica més petita -barri, veïnat, etc - passen a constituir l'espai on s'analitza el problema de la inseguretat i es planifiquen les estratègies per enfrontar-se.

En Quart lloc, es promou l'establiment de mecanismes d'associació i cooperació amb les autoritats polítiques, els serveis públics i privats, els mitjans de comunicació i la comunitat en general. La Policia deixa de ser un ens aïllat, treballant en "un mon secret" contra la delinqüència, i es converteix en un ens dinamitzador d'iniciatives ciutadanes que procuren prevenir la comissió de delictes i millorar l'entorn immediat.

Els aspectes descrits amb anterioritat condicionen canvis a nivell organitzacional, operatiu i de recursos humans.

A nivell de l'estructura organitzativa, el model comunitari exigeix importants graus de descentralització a efectes de procurar un major acostament de la institució a la ciutadania. Paral·lelament, la tradicional estructura de comandament vertical, dóna pas a una organització més horitzontal, amb un important trasllat de poder en la presa de decisions cap les unitats de base.

En matèria operacional, es produeixen canvis que procuren una presència més visibles de la Policia en els carrers i un contacte més directe amb la ciutadania. La Unitat policial gran i dissenyada "cap endins" obre pas a petites unitats, estratègicament ubicades; el patrullatge motoritzat es complementa amb el patrullatge a peu o amb bicicleta, i s'augmenta el contacte amb la ciutadania mitjançant visites a sectors de la comunitat, reunions periòdiques amb representants de la mateixa, etc

Addicionalment, el major acostament a la comunitat i la incorporació de la mateixa al funcionament de les unitats, augmenta l'obligació de retre comptes amb

els responsables polítics del nivell territorial corresponent, aquesta situació pressiona cap una major transparència institucional i cap un enfortiment dels mecanismes de control externs sobre l'actuació policial.

Finalment, en matèria de reclutament i formació de personal, es privilegia a un policia que es perfili més com un generalista que com un especialista, més com un comunicador que com un "informant" , més com un gestor que com un Agent de l'Ordre.

Les estratègies previstes per L'aplicació del model de Policia de Proximitat són nombroses i variades, segons les característiques específiques del context en el que s'insereix. No obstant això, és possible establir un esquema consistent essencialment en el següent:

- Disseny i Execució d'experiències Pilot (Policia-Comunitat) en algunes zones o barris seleccionats, que permetin provar el model i obtenir Efectes demostratius.
- Aixecament d'informació rellevant i d'estudis a les zones on s'executaran les experiències pilot que continguin dades sobre la criminalitat i el sentiment d'inseguretat, els mitjans utilitzats pels ciutadans per protegir-se de la delinqüència, el nivell de deteriorament de l'entorn físic, els grups comunitaris existents i els seus recursos (humans, materials i financers).
- Establiment d'aliances amb les autoritats polítiques locals -municipi, alcaldia, etc -, els organismes socials existents a la zona o al barri, l'empresa privada, els grups comunitaris, etc, perquè de manera conjunta s'identifiquin els problemes, s'estableixin les prioritats i es proposin accions degudament consensuades. Preferiblement s'aconsella l'establiment d'un

o diversos comitès que garanteixin un procés sostingut de coordinació i col·laboració.

- Disseny de esquemes de patrullatge alternatiu i de programes preventius, tals com visites a diverses institucions (escoles, col·legis, comerços, residències) amb la finalitat de determinar el seu grau de seguretat, reunions periòdiques amb els ciutadans per intercanviar informació i cercar solucions, suport dels veïns del barri, identificació d'objectes de valor, mini seus policials, campanyes publicitàries, elaboració i distribució de fullets, tallers i conferències, exposicions itinerants de la Policia, sanejament ambiental, modificacions a l'enllumenat, bústies "Correu policial", activitats Culturals, esportives i recreatives, etc.

- Intervenció selectiva en matèria delictiva, donant prioritat a certs delictes seleccionats per la seva gravetat i freqüència, i a partir d'un minucios aixecament d'Informació de la situació criminal a la zona respectiva.

- Avaluacions periòdiques de les experiències, tenint en compte els objectius previstos.

- Àmplia divulgació i publicitat dels resultats del procés amb efectes demostratius i millora de la sensació de inseguretat.

- Ampliació de les estratègies a altres zones.

Paral·lelament a l'execució d'Experiències pilot, la Policia ha d'anar introduint un nivell de la seva organització, de la seva estratègia operativa i del seu personal, els canvis corresponents per poder garantir la sostenibilitat del Model.

b. L'Aplicació del Model de Policia de proximitat:

Un ràpid i succint recompte d'algunes experiències portades a terme mostra que existeixen diferències significatives en quant a les estratègies aplicades pels models de policia d'orientació comunitària.

Una de elles ha emfatitzat en la resolució de problemes ("policia orientada a la solució de problemes"), i una altra en el manteniment de l'ordre sota estrictes nivells de tolerància "tolerància zero".

El primer Tipus d'Estratègia va impulsar accions com les patrulles a peu en carrers centrals i llocs amb problemes; visites domiciliàries per la informació dels residents; la mediació per la resolució de conflictes i problemes comunitaris; l'establiment d'unitats temporals per la resolució d'un problema "task-forces" i unitats especialitzades per l'atenció de problemes prioritaris de com el consum i distribució de drogues, etc.

El Segon Tipus d'Estratègia va optar per privilegiar accions com l'augment del nivell de detencions per infraccions lleus; La realització de batudes; l'increment de les penes, etc...

La diversitat d'estratègies que admet el model de Policia comunitària evidencien la importància de considerar les característiques específiques del context geogràfic, polític, cultural i jurídic en el que la mateixa s'aplicarà, a efectes de no invalidar les seves accions i de no generar efectes contraproductius.

Accions a realitzar en el primer any d'aplicació d'un programa de policia de proximitat/comunitària:

- Selecció i capacitatció del personal policial.
- Instal·lació d'unitat policials descentralitzades.
- Crear un Consell representatiu de consulta i control
- Adoptar noves formes de patrullatge més properes que siguin les majoritàries.
- Implementar programes especials segons el diagnòstic previ.

Accions a realitzar per valorar els resultats de l'aplicació d'un programa de policia de proximitat/comunitària.

- Valorar la percepció de la inseguretat com a sensació.
- Valorar la percepció de la imatge de la policia.
- Valorar els resultat de la criminalitat.

c. Obstacles per l'aplicació del model i limitacions

Les avaluacions aplicades fins ara, demostren en termes generals que el canvi de model policial presenta avantatges evidents amb resultats satisfactoris com:

- disminució de certs delictes i del sentiment de inseguretat.
- Demostració d'una ruptura del llaç causal entre criminalitat i sentiment de inseguretat (la criminalitat pot no disminuir, però si la por al crim).
- Major visibilitat de la Policia
- Contactes més rics i prometedors entre comunitat i autoritats.
- Millor imatge i satisfacció de la Policia davant i amb la Ciutadania.

No obstant això, en moltes de les avaluacions adverteixen sobre la necessitat d'incorporar altres variables que l'anàlisi de la millora en els nivells de seguretat, particularment pel que respecta a la disminució dels índexs de criminalitat.

Al mateix temps, s'han assenyalat diverses limitacions de començament per implementar el model de Policia de Proximitat, particularment considerant la situació de la societat receptora d'aquest model ja que en algunes societats el model tradicional policial presentava forts distorsions provocades pels alts nivells de desconfiança Ciutadana en la mateixa.

Els principals obstacles que enfronta el model comunitari en la nostra societat són els següents:

- Malgrat les reformes importants, predomina una estructura organitzacional altament centralitzada i jerarquitzada. Aquesta situació obstaculitza la incorporació de les instàncies del Govern local, a la Gestió Policial i pot inhibir el treball dels Polícies destacats en les comunitats. Com una resposta a aquesta situació seria la potenciació de les policies locals i no la realització d'aquest serveis per una policia supramunicipal.
- El personal de les Polícies, llevat d'escasses excepcions, és un personal pobrament dotat, amb baixos nivells d'autoestima, escassa iniciativa i desinformat sobre els principals aspectes que afecten l'entorn de la comunitat. Aquesta situació no propicia la implantació d'un model que requereix de personal amb alts nivells de motivació, d'habilitat en la comunicació, exercici de Lideratge a nivell comunitari, etc
- Existeixen en les nostres organitzacions policials febles mecanismes de recollida i gestió de la informació i de planificació. El model comunitari suposa una alta recurrència a l'anàlisi de la informació recollida en les estadístiques, estudis d'opinió, comissions d'enquesta, etc, a efectes de

conèixer els canvis en el perfil criminògen de la zona, així com els factors de major incidència sobre la mateixa.

- La feble cultura democràtica que caracteritza l'organització social i política, on els processos de participació i mobilització ciutadana han estat dirigits a enfrontar les estructures de poder, més que a generar espais de col·laboració amb i entre autoritats. El Model resulta igualment arriscat enfront de la tendència d'una classe política que pot caure en la temptació d'utilitzar l'experiència per fins de confrontació política més que per generar una millora real en la qualitat de vida de la població.

A nivell internacional s'han formulat algunes crítiques a diversos aspectes del mateix.

En relació amb el mateix model, s'assenyala que aquest incideix més al desplaçament de la criminalitat de les zones a on s'aplica cap aquelles on no s'aplica a aquest model. Suposa això, en conseqüència, limitacions del seu abast i grans diferències en un nivell superior.

S'assenyalen altres riscos com en la generació d'expectatives en la comunitat sobre el tipus de servei a prestar per part de la Policia i el possible impacte negatiu que sobre la institució policial pot suposar l'augment en la demanda de serveis "no Tradicionals" per la policia.

Es plantegen altres crítiques sobre la naturalesa i el significat del paper de que com la comunitat ha d'exercir en aquest nou model de policia. Per exemple:

- Que s'entén per participació de la comunitat en la prevenció del delictes?,
- Amb quines finalitats s'exercirà?,

- Quines seran les principals modalitats concretes?,
- Què responsabilitats incumbirien a aquest respecte a l'Estat, als altres organismes oficials i a la comunitat?,
- Com avaluar l'acció d'aquesta última així com la seva eficàcia?
- Com assegurar-se que la participació comunitària en la prevenció del delictes no suposarà que tots o la majoria dels ciutadans es converteixen en vigilants de la pau i l'ordre (La història demostra que la comunitat pot ser més repressiva que el sistema penal i també més conservadora),
- Que l'Estat mitjançant la comunitat no multiplicarà les seves activitats de control social.

Cal remarcar que per introduir-nos en el Concepte de "Policia de Proximitat" o el de "Policia Comunitària", no des de la vessant d'Anàlisi de la Filosofia de Servei orientat a satisfer les demandes de Seguretat de la Ciutadania, sinó a través de la fonamentació de que la Policia Comunitària No es podrà IMPLANTAR i desenvolupar en un cos policial, si no es compleixen una sèrie de determinades condicions organitzatives dins del Cos policial.

2.- CREACIÓ I DESPLEGAMENT D'UNA UNITAT DE POLICIA DE PROXIMITAT

a.- Creació i desplegament

S'ha de concretar una necessitat clara de millorar la seguretat pública a la població amb unes característiques determinades que són :

- Demanda Ciutadana
- Demanda Política.
- Increment de la resolució dels conflictes

- Increment qualitatiu de les relacions.
- Increment quantitatiu de les relacions.
- Increment de la qualitat de vida

Tot això s'aconsegueix mitjançant **facilitant les vies de comunicació**, i de promovent una estreta col·laboració **POLICIA-COMUNITAT**, i això s'aconsegueix amb l'aplicació del sistema de **POLICIA DE PROXIMITAT**, com una eina més per a l'acompliment dels objectius institucionals i ciutadans, i per tal de millorar la imatge i eficiència policial.

Com hem esmentat abans, pensem que una de les tasques a potenciar de la Policia , dins les pròpies possibilitats i limitacions del Servei, i dins les diferents èpoques o períodes de treball (estiu-hivern), és la creació d'una unitat de Policia de proximitat quina funció principal seria la de **donar una atenció selectiva a les problemàtiques socials concretes i mediació, personalitzant l'atenció al ciutadà.**

Per a posar en marxa aquest servei caldrà establir una unitat on:

- **els recursos humans i materials s'han d'incrementar i s'han d'organitzar.**
- **un període de implementació de la nova Unitat de 3 anys .**
- **Abastar la totalitat d'un municipi, barri , zona patrullatge.....**
- **Establir protocols de funcionament i relacions amb la comunitat.**

La Policia moderna té tendència a potenciar els petits equips (entre 5 i 15 agents), segons la mida del Servei, liderats per un comandament formal i amb gran autonomia i participació. Un comandament que ha de ser en tot moment un suport

tècnic, més que un supervisor o fiscalitzador de la tasca, que ha de saber conduir els agents del seu equip cap a la consecució dels objectius marcats per la prefectura, i que ha de tenir la capacitat d'estimular-los i motivar-los cap a la consecució d'aquests objectius. Al mateix temps el cap del servei ha de saber implicar als comandaments en la part directiva de l'estructura i aquest ha d'estar sempre en disposició d'escoltar i col·laborar, fent un verdader treball en equip que ha de revertir en benefici de la societat.

La conducció d'aquest equip de Policia de proximitat ha de fer-se des d'una concepció humana positiva, emfasitzant tot allò positiu i convertint la crítica en crítica constructiva per tal de cercar i intentar assolir una millora en el servei diari. És molt important mantenir la motivació de l'equip i permetre la participació activa dels seus components.

Pel que fa als agents que formen part de l'equip de Policia de proximitat, la seva finalitat és la de ser un agent que patulla en un barri i d'esdevenir un policia integrat en la comunitat, coneixedor de la problemàtica social del seu barri, i que està en contacte permanent i directe amb els ciutadans, als quals serveix de suport. Un ciutadà uniformat quines intervencions no són vistes amb desconfiança perquè no representa el poder enfront el ciutadà, sinó el poder del ciutadà.

Aquest sistema implica directament al policia en els problemes de la societat, de forma que el seu barri o zona d'actuació deixa de ser percebut tant sols com el lloc de treball, per a integrar-s'hi totalment i assumir els seus problemes com a propis al considerar-se part activa del territori de patulla.

A vegades es planteja l'inconvenient que suposa la gran quantitat d'agents per a poder cobrir adequadament tots els barris o districtes de la localitat . Per això una possible solució a dur a terme és la de constituir l' anomenat "Equip de Policia de

proximitat", quins efectius estan assignats sota la supervisió d'un comandament (Caporal o Sergent), i el de la Comissària del Servei (Sotsinspector o Inspector), a un districte de forma permanent, però amb interrelació amb els demés components de l'equip intercanviant informació de forma periòdica en les reunions que es duguin a terme, per tal de que aquests arribin a tenir un coneixement igual de precís i a estar tant integrats en el barri com ho està l'agent de barri individual.

La intervenció de l'equip de Policia de proximitat es du a terme a partir de la definició dels problemes que provenen de la comunitat, és a dir, tant de les demandes pròpies i canviants del seu barri, com dels problemes globals que afecten a la totalitat del servei (problemes circulatoris, petita delinqüència, bretolades i els actes molestos més quotidians).

La resposta que dona l'equip de Policia de proximitat a aquest tipus de problemes es basa en una resposta flexible i adaptada a la complexitat social, doncs cada situació i cada objectiu requereix la seva pròpia resposta. Sense deixar de banda la seguretat pública i el bé comú, la resolució de conflictes particulars esdevé una tasca fonamental per qualsevol agent de l'equip, el qual té l'objectiu de servir a la col·lectivitat, mobilitzant els recursos que calguin per tal d'intervenir en la resolució dels conflictes detectats, i facilitant les condicions per a que dins el possible no es tornin a produir. Avui en dia la Policia s'orienta cada vegada més cap a la resolució de problemes, però això implica una organització policial molt integrada amb la resta d'agents socials i amb els recursos suficients per a abordar el tema.

El principal objectiu de l'equip de Policia de proximitat és la **resolució de conflictes** gràcies a una perfecta implicació en el teixit social i la mobilització dels recursos necessaris. Aquest equip necessita per tant, una gran autonomia i adaptació al barri al que han d'aportar solucions. Tanmateix, l'equip de Policia de proximitat ha de tenir accés fàcil a aquests recursos i a utilitzar-los segons la

necessitat del barri i la vivència de cada problema en concret.

La resolució de problemes és un procés analític que identifica sistemàticament els problemes veïnals mitjançant un diàleg entre el servei de Policia i la comunitat, recull i analitza la informació dels problemes, desenvolupa i implementa respostes per a eliminar-los o reduir els seus efectes, i avalua aquestes respostes per a determinar la seva eficàcia.

El procés de resolució de problemes depèn tan de l'opinió dels policies com de la comunitat i inclou com a solucions :

- Eliminar el problema completament.
- Reduir el nombre d'ocasions en que apareix el problema.
- Reduir el nivell de risc de patir-lo.
- Millorar la forma de conduir el problema.
- Manipular els factors ambientals per tal d'eliminar el problema.

L'equip de Policia de proximitat contribueix a millorar la qualitat de vida del barri convertint-se en dinamitzador del civisme i de la cohesió social mitjançant la detecció de problemes, fent propostes d'alternatives i fent un seguiment dels resultats obtinguts, de tot allò que dins les seves competències afecti a la qualitat de vida dels ciutadans de la zona assignada. Mitjançant l'estratègia de **consulta sistemàtica de la comunitat** i de les seves associacions (de veïns, comerciants i establiments) s'assoleix que l'actitud de la Policia sigui interactiva per al conjunt Policia-Comunitat, a la vegada que permet expressar als ciutadans o entitats el seu punt de vista i els seus suggeriments, fet que és molt important en una democràcia. D'aquesta forma la Policia "*rendeix comptes*" a la comunitat d'una manera més transparent i tangible; i d'altra banda, per a la Policia aquesta implicació pública li suposa un gran benefici, ja que la població se sent més

solidaria i li atorga un major recolzament. Tanmateix, a nivell professional, un contacte continu amb els ciutadans que aprecien aquesta visibilitat i aquesta presència millora de manera molt sensible el clima de treball.

En aquest sentit un element important per a la Policia el constituïria l'establiment de comitès consultius de ciutadans vinculats al Servei de Policia, a nivell del municipi i els seus diferents barris amb una participació activa de tots ells.

Així doncs, operar segons aquest model implica organitzar aquest equip de Policia proximitat amb amplies facultats per a tractar per sí sol amb els problemes quotidians del barri, deixant les infraccions de major entitat que són competència d'altres departaments, però que mitjançant els seus informes són canalitzats a través dels respectius comandaments, participant en la mesura del possible al seguiment dels mateixos. Per tant, l'equip de Policia de proximitat ha de comptar amb el suport administratiu suficient per a poder ser eficaç en la resolució de problemes, i amb la coordinació entre unitats de diferent adscripció en el servei de la Policia Local (patrulles, motoristes, O.A.C. , etc), així com amb els comandaments i la posterior coordinació amb altres departaments municipals o altres institucions, per a que es vegi reflectida aquesta millora qualitativa del servei de la Policia, i per extensió en una millora de la qualitat de vida dels ciutadans de la nostra localitat. És necessari un feedback continuat entre els agents de l'equip de Policia de proximitat i els comandaments, però també cal que hi hagi una transversalitat interdepartamental per a garantir l'èxit de la tasca d'aquest equip.

L'eficàcia de l'equip de Policia de proximitat no es pot quantificar en el nombre de delinqüents detinguts, denúncies imposades o identificacions realitzades, sinó que l'únic control d'eficàcia és el nombre de problemes detectats i resolts per sí mateixos o amb ajut d'altres medis de l'Administració. Però també ha de facilitar el màxim possible d'informació en el sentit invers, és a dir, del barri a l'Administració,

traslladant la problemàtica del barri, els focus d'incivisme i les irregularitats concretes que conegui al departament corresponent mitjançant la confecció periòdica d'informes o si s'escau per la via d'urgència.

En aquest sentit cal dir que **els principis bàsics** en que es sustenta el sistema de Policia de proximitat són :

- **Subsidiarietat** : Tot allò que pot fer l'agent no ha de ser derivat a una instància superior.
- **Responsabilitat** : Presa de decisions en cada una de les instàncies intervinents.
- **Descentralització.**
- **Immediatesa** : Cal evitar les demores innecessàries.
- **Eficàcia i eficiència.**
- **Individualitat** : Donant protagonisme a la figura del professional de la Policia individualment considerat.
- **Treball en equip.**
- **Autonomia i creativitat.**
- **Continuïtat** : Dels mateixos efectius en els seus respectius barris o sectors.
- **Polivalència** : L'equip de Policia Comunitària ha de ser capaç d'atendre la demanda tot i que l'agent receptor no ho pugui fer per si sol.

Tenint en compte la **proximitat al ciutadà, la mediació, la prevenció, i la resolució de problemes**, el model de Policia de proximitat té molt a veure amb la **gestió de qualitat total**, i està fonamentat en tres línies d'acció :

- La importància que cal donar a la satisfacció del ciutadà.
- L'estandardització de processos.
- La participació dels propis agents.

Amb la finalitat de :

- Millorar la gestió.
- Millorar l'eficàcia.
- Augmentar la productivitat.

Amb tot això es pretén :

- **Personalitzar l'agent** : És important que l'agent sigui conegut "pel seu nom" pels ciutadans del seu barri.
- **Personalitzar el servei** : L'agent "s'especialitza" en la problemàtica concreta del seu barri o sector.
- **Participació ciutadana** : Els contactes permanents amb els ciutadans possibilitaran "redibuixar" l'estructura del barri acomodant-lo a les seves necessitats.

El treball de la Policia de proximitat genera :

- Propostes de solucions als problemes diferents.
- Prevenció dels problemes de la zona.
- Millora la capacitat de relació.
- Augment del grau de satisfacció personal.

Convé dir que l'equip de Policia de proximitat té encomanades unes tasques molt determinades, als qui la pròpia col·lectivitat o demés components pot acudir, controlar i utilitzar de forma participativa sota la supervisió directa dels comandaments, però també gaudeix del suficient control discrecional que li permet realitzar les seves actuacions, i en definitiva resoldre els problemes i assumir el compromís social.

b.- Aspectes a tenir en compte per crear un servei de policia de proximitat.

ANÀLISI: STAKEHOLDERS

Alcaldia/Conselleria – Regidor Seguretat Ciutadana/D. G. Policia.- Impulsor creació de la Unitat de policia de Proximitat.

Mitjans locals de Comunicació.-

Entitats locals.-

Associacions veïnals , comerciants, empresaris...-

Representats de les entitats i ciutadans en general.-

Equip humà del projecte : Responsable de la Unitat de proximitat i els agents que es van incorporant.

Tècnics informàtics , personal exterior,

Concessionari de vehicles (principalment motocicletes).

Proveïdors d'uniformitat

ANÀLISI: RISCOS

Altres departaments de l'Administració Pública com el que controla les activitats.

Les entitats de les poblacions/districtes on el desplegament s'endarrereixi.

L'oposició política i les entitats vinculades a aquesta.

Els pressupostos.

Alguns comandaments – agents de la mateixa policia local.

3.- TÈCNiques DE COMUNICACIÓ PER LA POLICIA DE PROXIMITAT

a.- Introducció

En la feina policial , degut a la seva pròpia tipologia de la professió, la relació amb la ciutadania amb el veïns en tots els àmbits dins el territori té un caràcter prioritari i predominant que ocupa gran part del temps del policia.

Serà impossible catalogar o sistematitzar les situacions en las que la policia es relaciona amb els ciutadans, ja que la varietat de situacions que es poden donar són infinites. És per aquest motiu “les relacions amb el demás”, que l’ús i el maneig adequat de les habilitats de la comunicació és una eina més de l’agent de policia, a l’igual que en un moment determinat podem fer servir un bolígraf, un guants antitall, unes esposes, una guia de carrers, una cotxe patrulla es converteixen en necessaris, dons un correcte maneig i domini d’aquest obtindrem no només unes intervencions policials de major qualitat, sinó amb l’ús correcte de la eina de la comunicació suposarà que els resultats finals de moltes d’aquestes intervencions siguin menys lesives, menys greus i menys problemàtiques per tots els implicats (policies i ciutadans).

Tots sabem de la importància transcendental que té l’ús del sentit comú i d’una actitud adequada en qualsevol situació de la vida, però molt més en la professió de policia , no podem oblidar que les habilitats en la comunicació no suposa un element innat en el ser humà, sinó que es pot aprendre i millorar mitjançant un aprenentatge continu i la pràctica constant, el que es portarà a ser capaços de resoldre millor els conflictes que sorgeixin en la relació amb la ciutadania, creant una relació eficaç, satisfactòria.... Tot això redundarà en un servei de major qualitat

i que el ciutadà percebrà amb una major professionalitat, obtenint així que augmenti la seva disposició a col·laborar. També en el aspecte personal l'agent de policia es trobarà més satisfet amb el seu treball i en definitiva millor amb sí mateix.

b- Sobre les relacions socials

Pel ser humà, una parcel·la primordial en la seva vida són les relacions socials ja que quasi contínuament està interactuant amb altres iguals. Hi ha una permanent relació comunicativa, que és bàsica per arribar al benestar psicològic, satisfer necessitats personals i a la vegada facilitar a altres persones la satisfacció de les seves.

Aquestes relacions interpersonals poden donar-nos les majors alegries però també són font d'autèntics mals de cap ja que no tenir habilitats comunicatives per relacionar-nos pot fer que encontre quotidians arribin a convertir-se en coses desagradable , complicat i inclòs intentem evitar.

Hem de tenir clar. Perquè es una cosa plenament demostrada pels especialistes en la matèria que no es neix sent hàbil socialment sinó que és una capacitat que es pot obtenir amb un aprenentatge adequat. Així algú que es comporta de forma hàbil en una interacció interpersonal és algú que ha estat capaç d'aprendre diferents comportaments i selecciona el més adequat, dirigit a obtenir els seus objectius, considerant sempre al seu interlocutor i el context en el que es desenvolupa la interacció.

A diari molts dels problemes amb els que ens enfrontem estan relacionats amb la dificultat per comunicar-nos amb altres persones. Una comunicació inadequada impedeix l'obtenció dels objectius que pretendrem aconseguir i es pot convertir en una font d'insatisfacció personal a mitja o llarg termini, arribant a bloquejar la eficàcia en l'àmbit laboral.

c.- La escolta activa

Una de les formes més efectives de fer front als problemes que es poden plantejar en la interacció durant la comunicació, es l'escolta activa ja que es tracta d'un procés de comprensió en el que nos centrem en el nostre interlocutor atenent a tots els components del missatge que ens pretén fer arribar per així poder comprendre'l, tant en la seva intencionalitat com en el seu significat i en que hi ha una constant retroalimentació, gràcies a la qual l'emissor del missatge pot fer-se una idea de com estem entenent i rebent el missatge.

D'entre tots els tipus d'escolta activa existents, el més útil i sobre el que tenim que operar en el nostre desenvolupament professional policial, es troba l'empatia, la qual no ni més ni menys que tenir la capacitat de posar-nos en el lloc de l'altre, inclús en el cas de no estar d'acord amb el que expressa.

Constitueix aquesta la millor forma d'escoltar activament ja que permet comprendre a l'interlocutor sense jutjar-lo i sense tenir que donar-li la raó. L'objectiu de l'escolta activa empàtica és la comprensió i no la avaluació.

Amb aquest tipus d'escolta aconseguim un major coneixement de la postura de l'emissor en el conflicte, augmentem la seva receptivitat davant les nostres argumentacions, ens permet guanyar temps per adaptar els nostres missatges, disminueix la tensió emocional de la situació al obtenir tranquil·litzar a l'interlocutor quan es sent escoltat i facilita comportaments de compromís i de col·laboració al facilitar una predisposició al diàleg i a l'adquisició d'acords viables per totes dues parts.

d.-Components en la comunicació

Així mateix la comunicació te diferents components de l'adequat maneig podem treure partit en el nostre fer diari.

-Cognitiu.- Els pensaments que les persones tenen durant una comunicació poden ser negatius o positius per això tenim que intentar que els pensaments negatius que puguin presentar l'altre interlocutor, del tipus “ da igual el que digui la policia” “no va a servir de res discutir”, “són tots iguals”, canvien a mesura que ens relacionem amb ell.

-Components fisiològics.- Que es referiran a quan per exemple una persona comença a notar una excessiva sudoració, respiració agitada... Això desencadena canvis cognitius (“van a notar que estic nerviós”) que, poden portar-nos a conductes incompatibles amb una comunicació eficaç.

-Components conductuals.- Entre els que estan:

- els verbals (que es diu): el contingut del missatge, la formulació de preguntes, la utilització de l'humor, comentaris positius...;
- components verbals paralingüístics (com es diu): l'entonació, el volum de la veu, fluïdesa, claredat, timbre de la veu...
- no verbals (que es fa al dir-lo), com la mirada, els gestos, la postura, el somriure, la distància i el contacte físic, entre altres.

e.- Estils de comunicació

A l'hora de comunicar-nos combinem anteriors i segons com el fem ve a determinar l'estil comunicatiu que utilitzem en qualsevol interacció.

Per mencionar-los de forma breu, trobem entre els estils de comunicació:

- Estil de comunicació passiu: Es caracteritza per una incapacitat per expressar desitjos, sentiments i necessitats, així com drets i opinions, el que porta a tenir un sentiment de sentir-se manipulat i incomprès, baixa

autoestima, depressió.... Es fa servir expressions del tipus “no vull molestar”, “bé”... i utilitzen silencis prolongats, veu baixa, fluides escassa, titubejos ... i adopten una postura distant, somriure poc freqüent i “falses”, mirada evasiva....

- Estil agressiu: Es caracteritza perquè expressa els seu desitjos, sentiments, opinions, necessitats ... sense respectar i infravalorant als demés. Expressions del tipus “fes” “deuries”, “si no ho fas”, utilitzant un temps de parla excessiu sense pauses, to elevat, fluïdesa ràpida i una postura i gestos intimidadors , sense somriure, mirades directes i continuades....
- Estil de comunicació assertiu: Expressa desitjos, opinions, drets... respectant als demés. Això es aconsegueix quan s'utilitzen expressions del tipus “ opino”, “sento”, “ que et sembla si”, “fem junts “... i un volum de veu adequat, entonació i velocitat idònia, parla fluida i sense interrompre a l'interlocutor, amb una expressió facial relaxada, somriures freqüents i acords a la situació, contacte ocular directe però evitant mirades fixes intimidadores, mantenint una distància que no envaeixi l'espai personal i gestos relaxats.

Aquest últim estil comunicatiu és el que major nombre d'ocasions pot resultar el més adequat en una relació comunicativa encara que l'ideal seria saber canviar l'estil comunicatiu depenent el context social i de l'interlocutor. A demés, quan sorgeix un conflicte en les interaccions personals, el que es tradueix en que es percep una incompatibilitat entre els objectius de les parts, l'adopció dels comportaments de compromís i col·laboració que impliquen un estil comunicatiu assertiu, porten a resultats positius en la resolució del conflicte al facilitar la consecució d'acords satisfactoris per les parts.

f.- La resposta assertiva i les seves estratègies

Per donar una resposta assertiva es té que ser capaç d'escoltar activament, entendre el punt de vista de l'altre encara que no es té que estar d'acord, diu el que pensa i el que sent.. y també dir el que es desitja que succeeixi de forma clara i directa, sense sentir-se culpable.

I posat que aquest tipus de resposta garanteix que en la majoria de les ocasions la interacció i tractant-se del treball policial, la interacció amb el ciutadà resulti eficaç, tindriem que tenir en compte una sèrie d'estratègies assertives. La elecció d'una o altra dependrà del context social en que es desenvolupi la interacció.

Com exemples pràctics podríem parlar de les següents estratègies assertives:

- Banc de boira. Es tracta de , davant una crítica “ no entrar al drap” sinó escoltar-la i analitzar-la per veure qui té veritat i donar una resposta inesperada coincidint amb la totalitat o amb part de la crítica ja que es mostra que s'ha comprès l'argument el que no implica que s'estigui d'acord.

Ni et defensis, ni contra critiquis, no neguis l'innegable i exposa el teu punt de vista. Pot semblar que estiguis perdent terreny i que es cedeix, però es altre forma de confrontar fent servir els seus propis arguments com a eixos.

Quan no reacciones de la forma que s'espera es fàcil que es desinfla després d'insistir una mica en lo mateix.

Això és el que alguns autors han denominat “TÈCNICA DESARMANT” Primer es reconeix en que es té (o es pot tenir) raó sobre el que ens diu, però exposes immediatament que penses d'altre forma. Així, li comuniques que efectivament has escoltat el seu missatge però no estàs disposat a renunciar als teus drets/obligacions i que no estàs d'acord amb la totalitat del seu punt de vista.

Exemple:

L'ALTRE: És que aquí no hi ha cap lloc per estacionar i jo tinc que recollir al meu fill ...!!!! Vostè dirà que faig!!!!

TU: Si efectivament té vostè raó, l'estacionament en aquesta zona per la recollida del nens del col·legi està molt malament, però, si tots els pares que també venen per recollir als seus fills fessin el mateix que vostè, no hi hauria circulació i l'embús seria molt més gran, crec que el millor seria venir amb més temps o buscar un estacionament una mica mes allunyat d'aquesta zona i així vostè evitaria aquest problema.....

- Interrogació negativa. Es busca el verdader motiu de la crítica per lo que es sol·licita informació sobre les pensaments, sentiments o opinions que han donat lloc a aquesta, afavorint així la comunicació.

No es deu tenir objeccions per aprofundir en el conflicte amb aquesta persona i en la pròpia crítica rebuda.

Exemple:

L'ALTRE: T'has emportat el meu cotxe perquè soc gitano... ETS UN RACISTA

TU: Entenc que estigui enfadat, però no entenc exactament que és el que he dit o fet que li faci pensar que soc un racista amb vostè.. que ha estat?...

- Ironia assertiva. Es correspon positivament a una crítica hostil en situacions molt concretes.

Exemple:

L'ALTRE: Vaja, mira que bon policia és el tio , que bé multa, li donaran un premi....

TU: Gràcies, però no crec que em donin cap premi per fer el que tinc que fer.

- “No” assertiva. Quan s’està convençut de que la resposta més adequada davant d’una situació o petició determinada, és un “NO”, es té que dir sense embuts, ni excuses ni explicacions que no acaben mai, i lo que es més important, sense sentir-se culpable per això.

- Disc ratllat. Insistir en el missatge repetint la idea principal que es vol transmetre una i altre vegada, sense enfadar-se ni aixecar la veu i sin donar explicacions o excuses que et culpabilitzen, no es deu témer acabar sonant com un vell vinil ratllat.

D’aquesta forma li dones a entendre que no estàs disposat a cedir terreny al mantenir-te ferm en el teu plantejament, i al mateix temps impedeixis que canviïn el tema de conversació per portar-te al seu terreny.

Exemple:

TU: Moltes gràcies no bec

L’ALTRE: Va, em vas a menysprear la invitació

TU: Moltes gràcies, però no bec

L’ALTRE: Però bé, ni que tinguessis problemes amb l’alcohol

TU: Li agraeixo, però simplement no bec

L’ALTRE: Ja! el que tu diguis, **SEGUR QUE AMB ALTRES LI ACCEPTES**!!!!.

TU: Moltes gràcies, però no bec

... I així és continua.....

- Compromís o acord viable. Quan totes dues parts tracten d’arribar a un acord i s’ofereix un compromís acceptable per tots dos.

Exemple:

L’ALTRE: Deixeu-me que reculli els papers de la meu casa, visc aquí mateix, és que els he deixat oblidats amb les preses

TU: Bé, vagi al seu domicili i porti la documentació que li falta abans de les dotze del matí, si no ho fa ja sap que entendre que no la té.

A mode de conclusió podríem dir que, en el treball policial, quan ens relacionem amb el ciutadà, les habilitats en la comunicació són un element més, una eina pràctica, i el fet de saber que estan a la nostra disposició, saber que existeixen i que es poden entrenar i millorar és de vital importància.

Aquest és l'objectiu de les tècniques de comunicació per la policia de proximitat que volen ser una porta d'entrada per iniciar-se en el entrenament i la pràctica d'aquestes habilitats important en el dia a dia d'un policia.

S'ha de potenciar aquestes habilitats que moltes vegades han quedat relegades i infravalorades pels propis professionals de la policia, sens que nosaltres mateixos tinguem en compte de que tota intervenció que es pugui solucionar d'una manera satisfactòria per totes dues parts, serà sempre molt millor que adoptar una estratègia agressiva a les primeres de canvi que porti repercussions de major gravetat tant pel ciutadà com pel propi agent de policia.

4.- PREVENCIÓ A TRAVÉS DELS DIFERENTS MODELS POLICIALS PROACTIUS

a.- Introducció

Durant els anys 1970 moltes de les nocions existents sobre el treball policial van començar a ser qüestionades i van entrar en crisis. Els reformistes policials defensaven un model policial recolzat en la legitimitat penal i on destaqués la professionalitat policial. L'objectiu fonamental de la policia es va centrar en el control del delictes i la detenció dels delinqüents i la realització d'altres activitats de servei a la comunitat van passar a ser concebudes com no verdaderes de la funció policial.

Aquest nou model requeria també una estructura diferent ja que obeïa a dos principis fonamentals :

- a.- Control centralitzat de forma jerarquizada
- b.- Divisió del treball.

Si es detectava un problema especial la solució consistia en crear unitats especialitzades sota autoritat central fora del control dels comissaris locals. La idea fonamental era traslladar a la policia els mètodes de gestió i organització científica. També es va procurar restringir al màxim la discrecionalitat dels policies per mitja de sotmetre a un gran nombre de disposicions normatives internes i directrius la seva actuació.

També la relació amb la comunitat devia ser neutral i distant orientada als esclariments dels delictes més que a respondre a les necessitats emocionals de les víctimes.

La introducció del cotxes patrulles i els moderns mecanismes de comunicació es consideraven centrals en el desenvolupament de la feina policial. La tàctica preventiva principal era les patrulles preventives de policia en coordinació amb un sistema de resposta ràpida.

L'adopció de aquestes idees no va servir per frenar els delictes durant els anys 70 i 80 a més que van succeir una sèrie d'enfrontaments violents entre la policia i determinats segments socials cosa que es va atribuir al distanciament entre policia i comunitat.

Els estudis criminològics que van examinar el treball policial van qüestionar l'efectivitat de la feina policial i de la realitat policial.

Arrel d'aquestes crítiques es van generar idees per redefinir la feina i la funció policial per adaptar-la a les noves realitats socials i econòmiques per fer-la més eficaç. Es van introduir nous conceptes com policia orientada a la solució de problemes, policia comunitària o de proximitat, o policia de qualitat de vida però també es va anar cap una major professionalització per mitjà de l'aplicació de nous principis de gestió i fent servir les noves tecnologies.

b.- La crisi del model tradicional de policia.

El qüestionament del treball policial en els anys 1970 va fer sortir una sèrie de idees per tal de dotar d'un nou sentit a la funció policial com són:

1.- Augmentar el número d'agents de policia.

Aquesta és una idea acceptada per molta gent que a més policies més seguretat ja que la mida d'una força policial té una relació directa amb el nivells de delinqüència. Hem de tenir en compte la dada que el 85% d'un pressupost policial es destinat al personal policial. El consens que tenim en dates recents és aquell que diu que el número d'agents de policia no tenen un efecte en els nivells de delinqüència. Una de les teories com la de MARCUS FELSON indica que doblar el número de patrulles policials es com llençar dues gotes d'aigua en una galleda per intentar emplenar-la. Altres autors indiquen que és més important que el número de policies és el que aquest policies estan fent. Tot això amb missatges de que abolir la presencia policial faria augmentar la delinqüència i saturar una zona de policies té un impacte a curt termini de disminució de la delinqüència en aquest espai. Per tot això els comandaments policials i els polítics encara que coneixen aquestes dades continuen recolzant la idea de la relació directa entre delinqüència i plantilles policials , els comandaments policials perquè és defensar

la seva feina i els polítics perquè no volen qüestionar la eficàcia policial i la falta d'altres mesures que pugin funcionar per disminuir la delinqüència.

2.- Augmentar el número d'agents patrullant el carrer.

Tenim que partir de la dada que en les plantilles policials de les societats occidentals entre 60% i 65% tenen assignada tasques de patrulla. El personal uniformat de patrulla ofereix una presència visible que en teoria dissuadeix al delinqüent en potencia de realitzar delictes. Amb la introducció de l'automòbil i la configuració dels espais urbans per donar-li cabuda la majoria de les patrulles es realitzen en automòbil. La eficàcia de les patrulles en cotxes va ser avaluada en un experiment famós a Kansas City (1974) i va demostrar que una variació dels nivells de patrullatge en automòbil no experimentava una disminució en els nivells de delinqüència així com tampoc en el nivell de detencions, en la sensació d'inseguretat ciutadana ni en el nivell de por al delicte. Altre experiment més nou al 1980 sobre les patrulles policials a peu van demostrar que tampoc incidien en el nivell de delinqüència però sí que va incidir en una disminució de la sensació d'inseguretat i de la por al delicte. Aquest estudi van tenir un impacte limitat ja que la policia segueix fent servir les patrulles policials com la principal eina de treball.

3.- Proporcionar una resposta ràpida a les trucades als números d'emergència policial.

Els temps de resposta ràpides per la policia han estat tradicionalment com una de les mesures més populars per avaluar la productivitat policial. Tot això es pensava pel següents raons:

a.- Més aviat acudeixi la policia més possibilitat d'enxampar in fraganti al delinqüent.

b.- Més aviat acudeixi la policia més satisfacció pel ciutadà.

c.- Més aviat acudeixi la policia podrà evitar qualsevol tipus de lesió o de dany resultant del delicte.

Després d'una sèrie de estudis van demostrar que no tenien cap incidència en els índexs de detencions ja que existeix un retràs mitjà de 20 minuts, la rapidesa no era fonamental per satisfer al ciutadà sinó la estimació realista del que trigaran i molt rarament servien per prevenir lesions o danys addicionals ja que la majoria de les trucades no són per un dany imminent tan sols entre 7% i el 8% d'aquestes trucades. Aquest resultat han incidit sobre tot en una millor gestió de les trucades d'emergència per tal de poder clarificar les trucades en funció de la seva emergència i oferir el nivell de resposta apropiada.

4.- Investigar de forma general els delictes.

Es considera la investigació criminal l'activitat central policial encara que tan sols un nombre petit de policies es dedica a aquesta tasca de esclariment de delictes. S'ha de tenir en compte que exceptuant algunes investigacions proactives en el món de delinqüència organitzada i el narcotràfic la resta d'investigacions es centren en delictes ja comesos. Per tot això també la forma, estratègies, procediments i aspectes tècnics ajuden a la resolució de casos encara que en els estudis realitzats es va poder constatar que la majoria de casos resolts era mitjançant la identificació del sospitós mitjançant un ciutadà.

5.- Polítiques generalitzades de detencions de delinqüents.

També es considera que la feina de la policia pot ser dirigida vers uns delictes més que per altres es a dir que partint d'una infraestructura i uns mitjans fixos d'una policia es poden marcar segons quines prioritats per la prevenció i persecució de segons quins il·lícits penals en confrontació amb altres.

c.- Policia comunitària i prevenció.

La policia comunitària és una estratègia i una filosofia organitzativa que permet que els residents de la comunitat i la policia treballin junts per resoldre de forma innovadora els problemes de la delinqüència, sentiment d'inseguretad ciutadana, sentiment de por al delicte, desordre físic i social i al deteriorament dels barris. Això suposa implicar a tots els membres de l'organització policial fent servir policies especialment formats en policia comunitària per tal que pugin implementar de forma proactiva la solució de problemes juntament amb el membres de la comunitat i altres agències locals. Aquesta policia comunitària té que tenir un ampli coneixement del context comunitari on opera per tal de ser una policia amb la comunitat i per la comunitat. Encara que existeix una problemàtica amb la paraula feta servir ja que a Espanya es parla de policia de barri o fins i tot de policia de proximitat el terme comunitària sembla ser el més admès perquè pot ser definit en sentit geogràfic, polític, cultural, sociològic..

El que si hi ha consens és la forma d'actuar de la policia comunitària que requereix:

- 1.- Descentralització organitzativa.
- 2.- Realització de les patrulles de forma que afavoreixin les interrelacions personals amistoses amb els residents.
- 3.- Ha d'estar orientada a la solució de problemes.
- 4.- Atendre les demandes ciutadanes.
- 5.- Desenvolupar ajudes a la comunitat per contribuir a solucionar els problemes de delinqüència conjuntament amb la policia.

Es difícil avaluar en que mesura la policia comunitària serveix per disminuir els nivells de delinqüència però si pot aconseguir-lo si:

- 1.- Té èxit els programes ciutadans de vigilància del barri.
- 2.- Faciliten major informació a la policia que incrementa la seva eficàcia.
- 3.- Aquest model augmenta la legitimitat de la policia quan actua.

d.- Policia orientada a la solució de problemes.

La policia orientada a la solució de problemes centra l'atenció policial en els problemes que la comunitat local confronta. Aquest enfocament policial reforça l'anàlisi de la naturalesa d'aquests problemes, la cerca de solucions i la implementació de solucions mitjançant la col·laboració amb els residents locals i altres agències responsables de l'administració de serveis en la zona. Durant les dos últimes dècades s'han implementat esquemes de policia orientat a la solució de problemes que presenten connexions amb la noció de policia comunitària i amb la prevenció situacional del delictes ja d'aquesta forma s'ofereixen diferents solucions als problemes diagnosticats. La policia orientada a la solució de problemes remarca la solució del problemes locals encara que també necessita la col·laboració de la comunitat per això el model policial, estructura organitzativa i cultura policial té molts paral·lelismes amb el de policia comunitària.

e.- Policia de punts calents i victimització repetida.

Aquest model també presenta vincles importants amb aquelles estratègies policials que pretenen aportar solucions creatives i proactives a l'existència de delinqüència concentrada geogràficament (punts calents) o a la prevenció de victimització repetida. Amb la introducció dels sistemes d'informació geogràfics en els departaments de policia han revolucionat la tasca policial. Aquests sistemes informàtics permeten compilar i analitzar la informació sobre delictes i delinqüents en poder de la policia de forma molt més sofisticada que amb els tradicionals mapes de paper.

Els anàlisis geogràfics permeten identificar els espais geogràfics i temporals en que es concentren distintes activitats delictives, la relació dels espais i les diferents

activitats delictives , identificar series delictives i patrons de conducta delinqüencial. Una de les aplicacions més comuns d'aquesta tecnologia consisteix en la identificació del punts calents, zones i moments en que es concentren determinades activitats delictives i així poder implementar soluciones proactives per eradicar aquestes conductes delictives.

El concepte de victimització repetida també té un paper important en l'anàlisi i la diagnosi de problemes que poden ser tractats de forma proactiva ja que segons estudis uns dels indicadors més fiables del risc de patir una nova victimització era haver patit una altra anterior.

f.- Policia de qualitat de vida, policia de “tolerància zero” o policia de manteniment de l'ordre.

Aquesta teoria postula que signes de desordre social tal com la presència de prostitutes, drogoaddictes, joves fent malifetes, pidolaires, venedors il·legals o signes de desordre físic tal com escombraries, edificis abandonats, terrenys abandonats, vehicles abandonats, pintades i grafitis, ... en determinats espais creen una sensació d'abandó estatal i social que envien un missatge que tot està permès en aquestes zones i que ningú es preocupa. Aquest clima de sentiments fomenta entre els residents sentiments d'inseguretat ciutadana que els porten a una menor participació social i comunitària i evitant el carrer. Això condueix a una disminució de controls socials informal en el carrer unit amb la presencia de signes de desordre atreuen a la zona a persones poc honestes amb un augment dels índexs delinqüencials.

Per lluitar contra esta teoria anomenada de vidres trencats la policia ha d'implementar polítiques com policia de qualitat de vida o tolerància zero on la policia lluita no tan sol contra el delicte sinó contra qualsevol acte de desordre social inclòs si només es davant d'un il·lícit de tipus menor o administratiu i realitza unes accions actives la policia en controls al carrer amb un major nombre de registres personals indiscriminats.

La popularitat d'aquest sistema va tenir el seu major valor en el descens dels índexs de delinqüència que va patir la ciutat de Nova York en els anys 90 amb reduccions del 60% al 65%. Però varis autors expliquen també que aquesta gran reducció va ser fruit a altres factors com van ser demogràfics, econòmics i socials.

Les crítiques més repetides vers aquest sistema de policia són contra l'abús policial que suposa ja que moltes de les accions van encaminades a determinades minories ètniques i/o socials, també altres autors no solsament parlen de les polítiques de tolerància zero com una eina de disminució de la delinqüència sinó com una eina de competició econòmica i turística entre ciutats per tal d'oferir una imatge de seguretat i neteja per promocionar-se.

g.- Policia basada en el ús de les noves tecnologies de la informació i sistemes de gestió

Un dels sistemes basat en el ús de les noves tecnologies de la informació per part de la policia és el COMPSTAT (New York anys 90) que significa comparar estadístiques. La difusió de les noves tecnologies de la informació, en particular els sistemes d'informació geogràfica, permeten presentar les dades digitalment. També aquest sistema tècnic està orientat a la recollida d'estadístiques que mesuren quantitativament les demandes de serveis policials i els nivells d'activitat policial. Tota aquesta combinació es compren d'un sistema tècnic i de gestió, que recull i distribueix la informació sobre els resultats del treball policial en un sistema més ampli de gestió dissenyat per orientar i centrar la totalitat de la organització, i als gestors que tenen les responsabilitats en la consecució dels objectius de l'organització. Amb això no solament es mesuren el resultats sinó el COMPSTAT es converteix en un sistema de gestió per l'alineació de les mesures amb els valors culturals de l'organització sinó també apuntar a qui li correspon la responsabilitat per millorar dits resultats rendint els comandaments intermedis comptes als

comandaments superiors i donant major rellevància al comandaments locals per sobre dels comandaments d'unitats funcionals fent les reunions públiques on els membres de les comunitats locals donin el seu parer sobre la definició de prioritats, l'anàlisi i la solucions dels problemes. Una de les característiques del COMPSTAT consisteix en tornar a la policia la responsabilitat per la prevenció del delictes.

Més que un nou model , filosofia policial o policia basada en l'anàlisi i ús adequat de la informació, representa una concepció per incorporar les noves tecnologies de la informació al treball policial per que es desenvolupi de forma més efectiva i eficient. D'aquesta forma actualitzada del delicte i del delinqüents pot ser fet servir per tal de reduir la inseguretad ciutadana, la por al delicte i els índexs de delinqüència.

En el model policial del Regne Unit distingeixen els següents tipus d'estudis:

- 1.- Avaluacions estratègiques. Estimacions a llarg termini sobre les tendències futures de criminalitat.
- 2.- Avaluacions tàctiques. Estimacions a curt termini sobre les tendències de criminalitat.
- 3.- Perfils d'objectius. Descriuen delinqüents i les seves xarxes relacionades.
- 4.- Perfils de problemes. Identifiquen patrons delictius emergents així com punts calents de delinqüència.
- 5.- Productes del sistema. Els sistemes i facilitats necessaris per assegurar la recollida, codificació, dipòsit, manteniment, accés, anàlisi i ús de la informació.

5. ANÀLISI DE SUPÒSITS PER A LA RESOLUCIÓ DE PROBLEMES.

a.- Idees clau

- Els incidents no tenen més valor que el de permetre identificar els problemes de fons.
- S'ha de sistematitzar la recollida d'informació i establir canals de col·laboració amb tothom qui pugui aportar dades per a la resolució de problemes.
- Els problemes s'han de definir a partir de la recollida de dades i redefinir un cop s'hagin analitzat.
- S'ha de posar molta cura en la definició d'objectius ja que condicionen les accions que cal emprendre.
- Els projectes s'han de plasmar amb totes les dades, per fer-les servir tant de guia de les intervencions com per crear un fons documental de l'organització.
- L'avaluació ha de ser qualitativa i ha de reflectir els canvis que s'han produït en la qualitat de vida de la ciutadania.

A continuació es tractarà el tema de la resolució de problemes i el gran repte que representa en aquest sentit passar d'intervenir de manera reactiva davant els incidents a fer-ho de manera proactiva.

b La resolució de problemes com a eina metodològica de la policia de proximitat

La ciutadania espera que la policia resolgui tots els problemes que l'afecten, siguin de les característiques que siguin, des de situacions clarament il·lícites, com poden ser els robatoris, fins a problemes de convivència, com poden ser les molèsties per soroll entre veïns.

Aquesta visió de l'activitat policial representa que la comunitat col·labora en la definició dels problemes que han de preocupar la policia, en lloc de seguir la tendència que sigui la policia qui defineix els problemes de la comunitat.

És del tot imprescindible que la policia treballi conjuntament amb tots els sectors de la comunitat amb l'objectiu d'identificar-ne les preocupacions i trobar les solucions més efectives. Aquesta és l'essència de la policia de proximitat.

No sempre hi ha acord entre la policia i els veïns a l'hora de decidir a quins problemes s'ha de donar prioritat. La policia de proximitat ha de solucionar els problemes que preocupen la comunitat i buscar la complicitat ciutadana per resoldre els problemes detectats per la mateixa policia.

La metodologia de treball emprada en la resolució de problemes se sustenta en el fet que el crim i el desordre es poden reduir en àrees específiques i que les persones escullen sobre la base de les oportunitats físiques i socials. La intervenció de la policia per modificar aquests factors incidirà en la reducció o eliminació de les conductes il·lícites o asocials.

L'efectivitat d'aquesta metodologia es basa en la capacitat de la policia d'implicar la comunitat per poder identificar l'origen real dels problemes.

Enfocant els problemes des de l'arrel, la policia de proximitat augmenta el temps que els patrullers estan al costat de la comunitat, ja que la utilització del 092 es redueix a les veritables urgències. Les trucades que no són urgents se solucionen amb informes o visites posteriors, trucades telefòniques, etc.

Les mesures alternatives requereixen el suport de la comunitat i per obtenir aquest suport és necessari que la policia comuniqui a la ciutadania quines trucades són urgents i quines respostes alternatives rebran per a les que no ho són. Per fer possible aquest filtratge de trucades caldrà que la ciutadania estigui segura que la resposta davant d'una urgència serà l'adequada i que la reducció de trucades al 112 permetrà que les patrulles disposin de més temps per estar a prop seu.

La necessitat d'anar més enllà de la resolució d'incidents i preocupar-se dels problemes implica incorporar l'eficàcia com a mesura de l'activitat de la policia.

La dificultat apareix quan s'ha de definir eficàcia com a paràmetre de mesura de l'activitat de la policia. Molts dels problemes que la policia aborda tenen una solució difícil i, per tant, no és possible fer sempre el paral·lelisme entre eficàcia i eliminació de problemes.

La resolució de problemes inclou:

- Eliminar la globalitat del problema. Una solució d'aquest tipus pot plantejar-se en problemes de desordre o de convivència.
- Reduir el nombre de vegades que apareix el problema.
- Reduir el nombre de ferits en cas d'agressions. Per exemple, la policia pot assessorar grups socials especialment febles (gent gran) sobre com actuar en situacions d'agressió o robatori.
- Millorar la manera de gestionar els problemes.
- Manipular factors ambientals que poden reduir el risc d'actes vandàlics.

La metodologia emprada en la resolució de problemes possibilita aprofitar de manera més eficient les dades recollides. De totes maneres, per comprendre la globalitat dels problemes, i no sols disposar de la informació que consta a la policia, aquesta hauria de cercar-ne més mitjançant enquestes, entrevistes amb les persones afectades pel problema i amb les dades que consten a altres cossos policials. L'objectiu és aconseguir un sistema que aprengui d'ell mateix, que és una de les propietats intrínseques de la intel·ligència.

Els problemes poden afectar una petita àrea de la comunitat, la comunitat sencera o moltes comunitats. La naturalesa i la diversitat dels problemes comunitaris és molt àmplia i, per tant, requereix una gran dosi d'imaginació, creativitat i constància

per poder identificar i adequar la millor solució a cadascun dels problemes detectats. Les solucions poden anar des de mesures senzilles i barates fins a respostes complexes i a llarg termini que requereixen desplegaments importants, tant de personal com de recursos.

Les millors solucions són les que satisfan els membres de la comunitat, milloren la seguretat, disminueixen l'ansietat, augmenten l'ordre social, reforcen els vincles entre la comunitat i la policia i minimitzen la coacció.

c.- Procés de treball per a la resolució de problemes

De la mateixa manera que per assolir la corresponsabilitat en la seguretat cal desenvolupar habilitats relacionals, per incorporar la resolució de problemes com a sistemàtica de la feina policia cal incorporar una metodologia de treball perfectament pautaada i estructurada. Aquesta metodologia permet augmentar l'eficàcia policial en tant que tracta els incidents com a símptomes, no com a problemes en si, i la seva resolució no és puntual a cada trucada, sinó que identifica els problemes de fons.

c.1 Observació i recollida d'informació

Tradicionalment, la base de la feina de les patrulles són els incidents i, en gran part, el seu prestigi professional té a veure amb la velocitat i l'eficàcia per resoldre'ls. Durant la jornada laboral, un policia acostuma a resoldre diversos incidents i aquests són, habitualment, els símptomes d'un problema. Els incidents continuaran mentre el problema originari persisteixi. De fet, hi ha incidents que són considerats tan mínims que ni tan sols se'n deixa constància.

En tractar els incidents, la policia acostuma a actuar sobre les manifestacions més evidents i superficials d'un problema més profund, no sobre el problema en si. Se solen tractar els incidents com a successos aïllats i independents, sense buscar entre aquests possibles connexions, ni tan sols quan els incidents tenen un mateix patró de conducta o es produeixen amb una certa freqüència i de manera repetitiva.

El primer pas de la resolució de problemes és anar més enllà del simple tractament dels incidents. Cal tractar els incidents com a símptomes d'un problema. Això implica: reconèixer les interrelacions entre incidents i cercar quin és el problema implícit que s'hi amaga darrere.

Prèviament a qualsevol intervenció cal recollir la màxima informació, tant la que es pot aconseguir per l'observació de les patrulles com la recollida per part d'altres agents de la mateixa organització, com l'aconseguida per mitjà d'entrevistes amb les persones afectades pel problema.

És del tot fonamental que les patrulles territorials tinguin accés a tots els incidents que es produeixen a la seva zona i, per tant, l'organització ha d'establir tants canals com sigui necessari per fer-ho possible. Les respostes reactives als incidents s'han de canviar per respostes proactives al problema de fons.

La informació deixa de ser un valor en si mateix i passa a ser una eina de treball. Una organització eficient, en termes de policia de proximitat, no és la que té més informació i més ben emmagatzemada, sinó la que la posa a l'abast de tothom per ser tractada adequadament.

El cap i els comandaments intermedis tenen la responsabilitat de garantir l'accés a tota la informació de l'organització i de crear els circuits necessaris per obtenir informació d'altres serveis i organitzacions.

c.2 Anàlisi de la informació

En el procés per a la resolució de problemes, la metodologia utilitzada en l'anàlisi de la informació és clau, ja que en funció de com es gestionen les dades es pot definir correctament el problema que cal resoldre.

En el punt anterior s'ha establert la necessitat d'agrupar incidents per identificar el problema de fons. En aquesta agrupació d'incidents s'hi ha de posar molta cura, ja que definicions de problemes excessivament amplis o generalistes no permeten visualitzar problemes substancialment diferents que requereixen tractament diferent.

La policia, de manera natural, té la tendència de definir problemes a partir de les denominacions establertes per llei. Emprar aquestes categoritzacions pot emmascarar diferències importants i, per tant, impedir trobar la resposta més adequada a cada tipus de conducta. Per exemple: la utilització del terme «agressió sexual» no permet diferenciar entre les agressions al carrer a una desconeguda i les produïdes dins d'una família.

A més a més, la utilització d'aquestes denominacions també té l'inconvenient de mantenir la idea que a la policia sols li interessin els casos penals i de considerar que les conductes sota aquesta perspectiva no faciliten trobar les respostes més idònies.

La resolució de problemes posa èmfasi en la importància de descompondre, classificar i analitzar totes les dades que s'han agrupat per identificar un problema determinat. De fet, problemes sota la mateixa denominació poden necessitar respostes substancialment diferents.

El procés seria el següent: agrupar incidents similars per detectar el problema de fons; a partir d'aquesta primera definició del problema, classificar i analitzar totes les dades i, en funció del resultat d'aquest exercici, redefinir, si cal, el problema que cal resoldre.

És útil fer-se infinitat de preguntes per reformular el problema. Preguntes com ara: va contra les normes morals i de convivència? A qui molesta? Quins riscos comporta? A quins altres problemes està associat? Quins interessos hi ha en joc? Tothom ha tingut l'oportunitat de manifestar-los? Estan clarament identificades les víctimes? I els agressors? Hi ha implicat algun col·lectiu especialment desprotegit? Pot afectar la salut pública? Què s'ha fet en altres situacions similars? Quins resultats se n'han obtingut? Quins aspectes són equiparables i quins substancialment diferents? Etc.

Les respostes a aquestes preguntes, més totes les altres que puguin sorgir, ajudaran a definir de manera més precisa el problema per poder identificar millor les accions que cal prendre. La definició adequada d'un problema en pot representar la meitat de la solució. Massa vegades s'està més preocupat de trobar la solució d'un problema que de fer-ne la definició exacta.

«El plantejament d'un problema és, freqüentment, més essencial que la seva solució.» (Einstein).

També és important en la definició de problemes disposar de l'opinió del màxim nombre de persones: víctimes, agressors, persones de la comunitat en general, professionals d'altres serveis i, òbviament, també dels policies. A vegades, és molt útil consultar policies que no estan directament implicats en el succés. La proximitat i la implicació en un problema dificulta l'objectivitat.

Una altra font d'informació possible són altres cossos de seguretat que hagin resolt o patit problemes similars. La gran dificultat d'aquestes col·laboracions és la manca en la cultura policíaca de deixar constància escrita dels problemes en què s'ha intervingut. Fins i tot en organitzacions molt complexes hi ha departaments que no tenen informació del que fan altres unitats.

Un dels valors afegits de la policia de proximitat és sistematitzar el procés seguit en la identificació, anàlisi, definició, resolució i avaluació dels problemes en els quals s'ha intervingut. És igualment important documentar els que han tingut un resultat satisfactori i els que no. No hi ha pèrdua de temps més gran que repetir una errada per no tenir-ne constància.

c.3 Definició del problema

Els problemes s'han de definir en termes operatius i s'ha de tenir en compte des de quan existeixen o se'n té coneixement i quins incidents els van fer visibles. En aquesta fase de definició del problema també s'evidencien els aspectes que no en formen part, o senzillament que no són problema.

La manera d'encarar els problemes pot ser diversa i, segons el tipus d'anàlisi que se'n faci, el resultat serà substancialment diferent. L'experiència diu que diferents

policies afronten els mateixos problemes de manera diferent. De fet, possiblement hi ha tantes maneres d'analitzar-los com policies.

Les dues maneres bàsiques de fer-ho són o bé pel tipus de problemes o bé per la zona on aquests es produeixen.

Per exemple, els robatoris en habitatges poden ser considerats un problema de tota la ciutat o específicament d'una comunitat, zona o urbanització en concret. L'elecció del nivell més idoni depèn de l'anàlisi inicial que es faci del problema. No és necessari definir tots els problemes en funció de les conductes il·lícites; pot ser més útil fer-ho en funció de zones de risc i encarar-ho de manera global.

Quant als problemes que afecten tota la comunitat, és més eficaç definir-los a partir de la conducta que es vol modificar (robatoris de vehicles) i caldrà la implicació i la col·laboració de tota l'organització. Els incidents localitzats en una zona es tractaran com un problema inscrit en un territori i possiblement amb l'equip de la zona n'hi haurà prou per fer-hi front.

En els equips de treball de la policia de proximitat una activitat que cal incorporar són les sessions de pluja d'idees, orientades a cercar solucions creatives i a unificar sistemes de treball.

Aquesta dinàmica de treball també comporta reduir el nombre de respostes rutinàries, moltes vegades emprades per manca d'hàbit de plantejar-se un altre tipus d'intervenció.

Hi ha una sèrie de premisses que cal tenir en compte en aquestes sessions de treball creatiu:

En una primera fase:

- Recollir totes les aportacions, sense fer-ne cap valoració.
- Posar-se en el lloc de totes les parts implicades i fer propostes des de cadascuna d'elles.
- Afavorir el màxim nombre d'aportacions.

En una segona fase:

- Desenvolupar les idees originals.
- Fer combinacions entre les possibles propostes.
- Eliminar les solucions més simples i les no aplicables.
- Valorar les conseqüències de les propostes seleccionades com a viables i preveure possibles dificultats.
- Seleccionar la solució que es preveu més idònia.

Una definició acurada del problema permet establir els objectius de manera més precisa.

C 4 Definició d'objectius

La definició d'objectius no és una pràctica nova en el món policial. La direcció per objectius està força desenvolupada dins de les organitzacions policiaques.

Des de dins de la mateixa organització es defineixen quins són els objectius que cal assolir, sense tenir en compte si els problemes als quals es dona resposta amb aquests objectius concorden amb les necessitats i els problemes de la comunitat a la qual serveix.

Per tant, dins el context de la policia de proximitat els objectius per assolir són els que donin resposta als problemes consensuats entre la comunitat i la policia.

Els objectius descriuen allò que es vol aconseguir i es defineixen com a accions per tal de poder-ne avaluar la consecució.

La definició d'objectius implica el plantejament de certes preguntes:

- Què es vol aconseguir?
- En quin moment es considerarà el problema resolt?
- Quant temps serà necessari per aconseguir-ho?
- Quines accions cal dur a terme per aconseguir-ho?
- Quins recursos són necessaris?

Dins d'aquest context cal tenir molta cura en la definició d'objectius, ja que el verb emprat serà un condicionant en les accions que se'n desprenen i la seva avaluació posterior.

Per exemple, les accions que es desprenen de definir l'objectiu en termes com ara augmentar la seguretat d'un barri seran diferents que les que comportarà definir-lo com a identificació de les accions il·lícites del mateix territori. En el primer hi ha el compromís implícit d'emprendre accions per millorar la qualitat de vida del barri, mentre que en el segon sols es recull la necessitat de tenir informació sobre les activitats il·legals que s'hi produeixen. De fet, el segon objectiu podria ser perfectament un objectiu específic de l'altre més global.

En la definició d'objectius cal tenir en compte que:

- Han d'indicar una acció. Per això es defineixen amb un verb en infinitiu.
- Han d'acotar el que es vol aconseguir.
- Han de ser mesurables, ja que després s'hauran de poder avaluar.
- Han de ser viables.
- Han de representar un repte.

- Han de ser ètics.

Els objectius són el punt de partida de tot un seguit d'accions i activitats adreçades a donar resposta al problema detectat.

c.5 Elaboració de propostes

Una vegada definits els objectius per assolir, cal fer tot un seguit de propostes per aconseguir-los. En aquesta fase del procés de la resolució de problemes és imprescindible analitzar de manera molt acurada què s'aconseguirà amb cadascuna de les propostes i quines conseqüències en tindrà l'aplicació. Com més propostes sorgeixin, més fàcil serà trobar la idònia.

De la mateixa manera que per definir el problema es va emprar la tècnica de la pluja d'idees, per elaborar propostes es pot tornar a utilitzar la mateixa metodologia.

En aquestes sessions seria interessant no sols posar-se en el lloc de totes les parts implicades, sinó fer-les participants d'aquestes sessions, tant per tenir la visió «ciutadana» d'una intervenció (i de les seves conseqüències) com per obtenir-ne el vistiplau. És a dir, la policia pot decidir que per eliminar els robatoris en una zona residencial cal emprendre durant un temps identificacions indiscriminades a tothom. Si aquesta proposta no la validen els residents de la zona, pot comportar un distanciament de la comunitat respecte de la policia.

c.6 Intervenció

Definir la intervenció seria equiparable a l'elaboració d'un pla de treball.

El pla de treball ha d'incloure:

- Els incidents detectats inicialment.

- El problema tal com es va definir.
- L'objectiu que es vol assolir.
- El nivell d'intervenció: territorial o causal.
- Les activitats o accions que es volen dur a terme.
- Tota la informació que pot ser rellevant tenir a mà o la manera de localitzar-la.
- Els recursos de què es disposa.
- El temps que ha de durar la intervenció.
- Els indicadors d'avaluació que s'utilitzaran.
- Quines persones hi intervindran.
- Quins serveis hi estan implicats.
- Resultats aconseguits.

En el cas dels serveis no policials:

- Què ha de fer cadascun d'ells.
- Temporalització de les reunions de col·laboració.
- Responsabilitat de cadascú.
- En qui recau el lideratge del pla, en la seva globalitat o de cada fase.

Definir els plans de treball de manera tan acotada forma part de la sistemàtica de la policia de proximitat d'enregistrar les activitats que es duen a terme.

Un cop finalitzat cada pla s'hi ha d'incloure el resultat obtingut, quines desviacions ha tingut respecte al pla inicial, quins nous problemes han sorgit o quins efectes col·laterals s'han produït.

Quan una organització comença la metodologia de treball de la policia de proximitat hi ha una gran manca d'enregistrament d'activitats, però a mesura que aquesta metodologia forma part de la cultura de l'organització, aquesta es dota d'un material d'un gran valor operatiu i de col·laboració amb altres cossos de seguretat.

c.7. Avaluació

La darrera fase del procés de la resolució de problemes és l'avaluació.

De fet, el significat del terme avaluació té el doble vessant: mesurar com està una situació abans d'intervenir-hi i identificar què s'ha fet per aconseguir-ho. És a dir, la manera realment eficaç de poder mesurar l'impacte d'una intervenció és tenir molt ben definit d'on es parteix per poder identificar perfectament la diferència que s'ha produït des que es va detectar el problema fins que s'ha finalitzat el projecte.

En cas que per conèixer quin és l'impacte d'una intervenció s'utilitzin enquestes de satisfacció ciutadana, s'han de fer enquestes abans i després d'haver actuat; sinó, serà del tot impossible saber quina modificació s'ha produït amb relació a la situació ni quina part d'aquesta modificació és resultat de la intervenció de la policia. De fet, aquesta dificultat és permanent, ja que la modificació d'una situació sempre és resultat de moltes més variables que les recollides formalment.

L'enquesta inicial en si mateixa ja produeix canvis en la percepció que té la comunitat amb relació a l'eficàcia de la policia. El fet de preguntar sobre determinats aspectes modifica la percepció que es té sobre aquell tema i l'observació que se'n farà.

Ara bé, més enllà de poder mesurar l'eficàcia de l'activitat de la policia, el que s'ha de perseguir és modificar i millorar la qualitat de vida de la ciutadania, i aquesta millora és més fàcil de mesurar.

L'avaluació s'ha de documentar tant si el resultat és l'esperat com si no.

Quan l'avaluació dels resultats és negativa cal revisar si:

- El problema estava ben definit.
- L'objectiu estava ben especificat.
- La solució adaptada era l'adequada.
- El temps ha estat suficient per poder avaluar el resultat.
- Els mitjans han estat els suficients i eren els més adequats.
- Van sorgir problemes col·laterals que van impedir la resolució del problema.
- El projecte ha seguit el pla predefinit.
- Tothom ha respost a la seva part del projecte.
- La coordinació ha estat la correcta.

d.- Avaluació de resultats de la policia de proximitat

La policia de proximitat basa el seu èxit en la reducció o eliminació dels problemes que més preocupen la comunitat i si això s'ha aconseguit amb la col·laboració ciutadana.

Per tant, la primera avaluació que s'haurà de fer és quin és el nivell d'implicació de la comunitat en la identificació de problemes i quin n'ha estat el paper en la determinació de mesures de millora.

Aquesta avaluació es pot fer a partir de la identificació de les activitats que s'han fet juntament amb la comunitat i quantes propostes han estat validades conjuntament.

El segon repte és la millora de la seguretat i la convivència de la ciutadania. Aquesta avaluació es pot fer a partir de la identificació de projectes comunitaris que han aconseguit el seu resultat.

De fet, el gran canvi de mesura de la policia comunitària amb la tradicional és passar de paràmetres quantitius a qualitius.

La dificultat d'aquest canvi pot esdevenir de la necessitat d'explicar a tothom què fa la policia. Els resultats numèrics semblen més comprensibles que els resultats qualitius. Aquesta dificultat es pot resoldre amb la participació de totes les persones implicades en els processos que cal seguir per aconseguir-ho.

6.- POLICIA DE PROXIMITAT PER A UNA SOCIETAT MULTIÈTNICA, LA CARTA DE ROTTERDAN

a.- Introducció

La Unió Europea dedica els seus esforços a combatre el racisme, la xenofòbia i l'antisemitisme i està facultada, des de la signatura del Tractat d'Amsterdam, per adoptar les mesures necessàries per combatre qualsevol discriminació basada en el sexe, l'origen ètnic, la religió i les creences, la discapacitat, l'edat i l'orientació sexual. La Carta de Rotterdam es va presentar per primera vegada l'any 1996 a la ciutat que li dona nom. Des d'aleshores diversos països d'Europa l'han subscripta i traduïda als seus idiomes respectius. En relació amb el nostre país, el compromís adquirit el 12 de març de 1998 esdevé una clara mostra de la voluntat d'avançar en l'adequació a la realitat cada vegada més pluricultural que configura la societat catalana.

La Carta de Rotterdam és el marc de referència en l'àmbit europeu en relació amb els principis bàsics que han de regir la pràctica policial en una societat multicultural. Un dels aspectes que tracta és la necessitat d'una formació policial adequada al

creixent multiculturalisme i d'establir vincles entre les minories ètniques, les ONG i la policia.

Un dels processos de canvi més significatius del nostre temps és el fet que les societats urbanes, en particular, cada cop són més multiculturals. Aquesta diversitat cultural és una característica d'aquestes societats. Els ciutadans i les institucions es troben davant del repte d'afrontar noves maneres d'orientació en una societat que canvia constantment pel que fa a la seva composició ètnica i cultural.

En aquest procés, la policia hi té un paper singular. La policia és un garant del principi d'igualtat, i ha d'intervenir en situacions de conflicte en potència d'una manera professional, oportuna i objectiva.

Aquest és el tema clau de La Carta de Rotterdam. Una policia per a una societat multiètnica.

Una societat multiètnica requereix determinades coses en l'organització policial. Com a conseqüència, la policia ha d'acceptar la necessitat d'adaptar el seu professionalisme, la qualitat del servei i les seves àmplies responsabilitats legals a les necessitats d'una població en canvi constant.

L'objectiu és proporcionar els serveis que són aplicables i accessibles a tots els ciutadans, independentment del seu origen ètnic.

La Carta és un document que determina el tipus d'actuacions que s'han d'adoptar si, arreu d'Europa, la policia per a una societat multiètnica ha de ser una realitat. Tracta temes com la formació sobre qüestions ètniques, la contractació i la retenció d'agents de les minories, l'aplicació de la llei pertinent, les associacions amb les

comunitats ètniques minoritàries i la gestió de les estadístiques sobre la delinqüència ètnica. La seva singularitat rau en el fet que aporta una visió general de tot el ventall d'activitats que s'han d'introduir.

b.- La carta de Rotterdam

Elaborada a la Conferència de Rotterdam, 30 de maig a 1 de juny de 1996

Una policia per a una societat multiètnica

La conferència de Rotterdam fa ser possible gràcies a l'ajuda financera de la Comissió Europea, els ministeris de Binnenlandse Zaken i VWS, la ciutat de Rotterdam, els serveis municipals OBR i dS+V, RET i la Policia Regional de Rotterdam-Rijnmond

Una policia per a una societat multiètnica

El primer esborrany d'aquesta carta el va preparar el comitè directiu de la Conferència "Una policia per a una societat multiètnica; principis, pràctica i associació", celebrada del 30 de maig a l'1 de juny de 1996 a Rotterdam, Països Baixos.

Durant la conferència, un grup d'aproximadament 120 participants, compost per agents de policia, representants d'organitzacions no governamentals (ONG) i funcionaris de les autoritats locals, nacionals i europees, va discutir i revisar el primer esborrany d'aquesta Carta.

En la seva forma actual, la Carta està al servei de diferents objectius. Però el més important és que es pot utilitzar per discutir les situacions actuals dels diferents països europeus, alhora que destaca la necessitat d'associacions entre la policia, les ONG i les autoritats locals. A més, aquesta Carta representa el propòsit del comitè directiu de fomentar un nou desenvolupament de principis generals per a la pràctica policial en una Europa canviant.

Aquells que siguin insensibles als senyals del seu temps es veuran superats per la història

Aquesta cita de Mikhaïl Gorbatxov, expresident de l'antiga Unió Soviètica, assenyala una de les revolucions més crucials de la història recent; va ser l'inici d'una nova era en què les velles imatges hostils es van debilitar i les concepcions del món que s'havien considerat incompatibles van esdevenir adequades per al diàleg. La cita de Gorbatxov no tan sols té sentit per a les revolucions ideològiques arreu del món: l'observació també és aplicable als processos de canvi del microcosmos de la societat local.

Un dels processos de canvi més sorprenents del nostre temps és el fet que les societats urbanes, en particular, cada cop són més multiculturals. Aquesta diversitat cultural és una característica essencial i inalienable d'aquestes societats. Els ciutadans i les institucions es troben davant del repte d'afrontar noves maneres d'orientació en una societat que canvia constantment pel que fa a la seva composició ètnica i cultural.

En aquest procés, la policia té un paper especial. La policia és un dels guardians del principi de la igualtat, i ha d'intervenir en situacions de conflicte en potència d'una manera professional, oportuna i objectiva. En vista del seu paper crucial en la prevenció i la resolució de conflictes, la policia s'hauria de dedicar sobretot a mantenir la credibilitat i la legitimitat davant de tots els ciutadans de la societat. I com que la policia actua a "l'aparador de la societat", es requereix una actuació ben visible contra el racisme i la discriminació. La policia no pot fer tot això per la seva banda. Depèn de la cooperació i la coalició amb altres organitzacions.

Aquest és el tema clau de la "Carta de Rotterdam. Una policia per a una societat multiètnica". La Carta no aporta una fórmula estàndard d'actuació, però consta d'un programa de temes que requereixen l'atenció de les nostres modernes societats urbanitzades, si aquestes no es volen veure superades per la història.

La ciutat de Rotterdam té l'honor d'obrir la porta d'aquest debat per mitjà de la Carta. Aquest estímul és el resultat d'una conferència que es va celebrar a Rotterdam el 1996 i a la qual van contribuir 120 experts de 17 països. Rotterdam no tan sols pretén iniciar el debat, sinó que també busca establir un procés de diàleg i intercanvi mitjançant el suport a la Fundació "Una policia per a una societat multiètnica", que distribuirà i fomentará la Carta internacionalment.

L'Ajuntament de Rotterdam, però, no considera que això sigui una responsabilitat exclusiva de les autoritats municipals; pel que fa a aquest tema, en particular, el principi d'associació és essencial. Les autoritats urbanes, la policia, la justícia i les organitzacions antidiscriminació han d'acceptar les seves obligacions per treballar unides en el desenvolupament d'aquesta política. Això no tan sols s'expressa en el contingut del missatge de la Carta; també es pot deduir a partir de la composició del grup d'iniciadors.

Rotterdam té l'honor de signar la Carta, en coalició,

l'alcalde de Rotterdam, Dr. A. Peper el fiscal, Sr. L. A. J. M. de Wit, LL. M. el comissari del Cos Regional de Policia de Rotterdam Rijnmond, Sr. B. A. Lutken el president de RADAR, Sr. J. W. Cuperus, LL. M.

INTRODUCCIÓ PER A LA CARTA DE ROTTERDAM:

"UNA POLICIA PER A UNA SOCIETAT MULTIÈTNICA"

Robin Oakley

Un repte europeu

Europa, durant la darrera meitat de segle, ha experimentat moltes transformacions -demogràfiques, econòmiques, socials i polítiques. Aquests canvis han presentat reptes importants per a institucions establertes arreu d'Europa, també a la policia.

Un canvi significatiu ha estat l'augment de la importància de la diversitat cultural i les tensions ètniques. Aquesta evolució té tota una sèrie de causes. En primer lloc, hi ha hagut canvis en la composició de la població com a conseqüència de l'establiment de treballadors immigrants i refugiats a gairebé tots els països. En segon lloc, s'han donat factors econòmics que inicialment van estimular la migració laboral. Posteriorment, la recessió econòmica ha donat peu a tensions perquè els grups indígenes han provat de protegir el seu accés a l'ocupació i l'habitatge. En tercer lloc, també s'han donat factors polítics. Aquests inclouen l'augment dels moviments nacionalistes d'extrema dreta i l'increment de les reivindicacions polítiques de les minories nacionals establertes -sobretot a l'Europa de l'Est després de la crisi dels règims comunistes.

Aquesta major importància de la diversitat cultural i ètnica reflecteix les tendències globals a mesura que ens acostem al nou mil·lenni. És una font potencial de gran enriquiment per a Europa. No obstant, si les nostres institucions no responen adequadament i d'acord amb els principis democràtics, també és una font de perill. Si les minories continuen sotmeses a un tractament opressiu o desigual, el teixit de la societat està amenaçat. Els individus pateixen; esclata la violència i emergeixen els conflictes ètnics; i l'estructura de la societat civil es pot veure greument malmesa.

En aquest món de diversitat ètnica i cultural, la funció de la policia és crucial. Amb la seva responsabilitat específica de manteniment de la llei i l'ordre en la societat, la policia és un guardià essencial de la nostra estructura social. També és el més visible dels organismes que desenvolupen una funció cívica. Això té dues repercussions importants.

En primer lloc, la policia sempre ha d'actuar -i se l'ha de veure actuar- amb una imparcialitat inqüestionable envers tots els grups i amb un clar respecte per la diferència ètnica i cultural. A causa de la seva alta visibilitat, la policia ha d'acceptar que ha d'actuar com un "model de funció" per a tots els organismes públics en la promoció dels drets fonamentals.

En segon lloc, si les minories han de superar aquests reptes i tenir una participació plena, la policia ha de procurar utilitzar els seus poders especials i exclusius en pro dels ideals multiètnics. Ha d'utilitzar la llei en tot el seu abast per combatre els actes motivats pel racisme i la xenofòbia. La policia també ha de treballar de manera activa per prevenir actes com aquests i ajudar a la integració ètnica i social.

En els últims anys, sovint s'ha considerat que l'actuació de la policia queda molt lluny d'aquests ideals, sobretot per part dels integrants de les comunitats ètniques minoritàries. Existeix una herència important de desconfiança i recel cap a la policia entre les minories a Europa, que ara la policia ha de superar.

Per totes les raons exposades, no n'hi ha prou una resposta passiva a aquests canvis per part de la policia. Cal un lideratge actiu, en la forma "d'una policia per a una societat multiètnica".

La creació de la Carta

La Carta de Rotterdam és una iniciativa que s'ha desenvolupat a partir de l'associació entre la Policia de Rotterdam-Rijnmond, l'Ajuntament de Rotterdam i RADAR -l'organització antidiscriminació de Rotterdam. Aquesta associació a tres bandes reflecteix la concepció dels membres que els canvis necessaris en la policia no els pot assolir la policia per si sola. A tot arreu, la policia té la responsabilitat primordial de tractar aquests problemes. Però per aconseguir resultats, també depèn de la cooperació de les autoritats cíviques i les organitzacions no governamentals (ONG) que estan relacionades amb les qüestions ètniques.

La Ciutat de Rotterdam mereix tots els honors per haver presentat aquesta iniciativa. Però no és casual que la iniciativa hagi nascut en aquest gran port europeu. D'ençà de l'Edat Mitjana, Rotterdam ha estat un centre cada cop més important del comerç internacional i actualment és el port més gran i que creix més ràpidament del continent. Per això mateix Rotterdam té una llarga història de barreja de pobles i, durant les últimes dècades, ha esdevingut una de les ciutats més multiètniques d'Europa.

Valorant la importància d'aquest tema i la seva significació d'abast europeu, Rotterdam -i en concret RADAR, el seu organisme contra la discriminació- va decidir de prendre la iniciativa per donar més importància als temes multiètnics en la policia d'arreu del continent. Amb bon judici van valorar que la policia i els seus organismes associats ja havien fet progressos en molts països. Van reconèixer que el plantejament més eficaç seria unir aquesta experiència i utilitzar-la com a fonament. El seu objectiu no tan sols era centrar-se en els principis de la policia multiètnica, sinó també en les accions que es podrien i s'haurien de prendre per aplicar aquests principis en la pràctica policial diària.

Amb l'ajuda d'un equip de direcció multinacional, es va celebrar una conferència de treball sobre "Una policia per a una societat multiètnica: principis, pràctica, associacions" a Rotterdam del 30 de maig a l'1 de juny de 1996. Van assistir a la Conferència més de 120 delegats, en representació de 17 països. Els delegats es van seleccionar de forma equitativa d'entre la policia, les autoritats cíviques i les ONG. La Conferència tenia tres objectius: compartir experiències per tal de difondre els projectes reeixits, establir una xarxa internacional d'experts en aquest camp i elaborar una "Carta" de principis i pautes pràctiques per a la seva promoció arreu d'Europa.

Un dels punts especialment destacables de la conferència va ser la seriositat i el gran nivell de compromís de tots els assistents. Tots els participants es van seleccionar com a persones que ja estaven actives en aquest camp i que, per tant, podien aportar la seva experiència. La conferència va rebre primer els informes dels projectes existents en diversos països. Després, els participants van revisar una versió provisional de la Carta i van proposar modificacions i afegiments. De vegades, els representants de les ONG van ser crítics amb la policia i sovint eren molt directes en les seves concepcions del que s'havia de fer. No obstant, l'atmosfera de la Conferència sempre va ser cooperativa i constructiva. En aquest sentit, va ser una bona demostració del principi "d'associació" que els organitzadors volien promoure.

De les paraules als fets

La Carta mateixa és un document que determina els tipus d'actuacions que s'han d'adoptar si, arreu d'Europa, "la policia per a una societat multiètnica" ha de ser una realitat. Tracta temes com la formació sobre qüestions ètniques, la contractació i la retenció d'agents de les minories, l'aplicació de la llei pertinent, les associacions

amb les comunitats ètniques minoritàries i la gestió de les estadístiques sobre la delinqüència ètnica. La seva singularitat rau en el fet que aporta una visió general de tot el ventall d'activitats que s'han d'introduir.

La Carta és, per tant, un recurs per generar un programa d'actuacions necessàries i una "llista de control" amb la qual poder valorar els progressos. De tota manera, no és un "compendi" que aporti una solució immediata. Tampoc no està detallada ni s'ajusta als requisits de cada ciutat o estat europeu. El seu objectiu és exposar un conjunt de tasques centrals que s'han d'emprendre a tot arreu. Però les prioritats i la manera en què aquestes tasques es duiguin a terme s'han d'adequar a les circumstàncies de cada cas. En cada país o ciutat, per tant, s'hauria d'elaborar un programa d'actuació específic i detallat.

Com es poden traduir en fets aquestes paraules? La qüestió requereix una resposta a dos nivells: a nivell professional i a nivell polític.

El nivell professional és el de l'establiment del contingut específic del programa d'actuació que sigui adequat per a una ciutat o un estat determinat. Comporta tres estadis. En primer lloc, s'ha d'identificar la composició ètnica de la població i les necessitats policials que sorgeixen de la diversitat ètnica. En segon lloc, la Carta s'ha d'utilitzar com una llista de control per identificar quines actuacions específiques ja s'han pres i quines s'han de prendre. En cas que ja s'hagin pres algunes actuacions, s'ha de comprovar la seva eficàcia. Per últim, s'ha d'elaborar el programa d'actuació general. Aquest programa hauria d'incloure plans per omplir els buits que s'han identificat i enfortir les iniciatives existents sempre que calgui.

Cada programa d'actuació també ha d'incloure uns altres dos components. El primer són els recursos adequats per dur a terme la tasca -tant recursos financers com recursos del tipus d'un assessorament d'experts i ajuda organitzativa. El segon és la participació activa de persones de totes les comunitats ètniques diferents i sobretot dels grups minoritaris. Les associacions amb les organitzacions no governamentals adequades garantirà que això s'esdevingui.

No obstant, fins i tot els programes d'actuació més ben dissenyats per aplicar la Carta no poden tenir èxit a no ser que rebin suport polític. El compromís dels líders polítics i els caps de policia ha de prendre la forma d'una política clara i ben divulgada que faci que l'organització policial s'ocupi de temes multiètnics. Sense un compromís polític, els recursos per aplicar el programa poden ser difícils d'obtenir. A més, els líders de les comunitats minoritàries i les ONG es poden sentir obligats a retirar la seva cooperació si creuen que no existeix un suport polític.

Aleshores, com s'ha de garantir el compromís polític amb els principis de la Carta? Es poden seguir diversos camins. Un camí, que poden seguir els mateixos agents de policia, és garantir que els oficials superiors de policia estiguin completament i correctament informats sobre els temes ètnics que afecten la policia. A nivell polític s'ha de proporcionar un segon camí amb instruccions semblants per part dels funcionaris de les autoritats cíviques i de les ONG.

No obstant, la informació per si sola pot no ser suficient per assolir el compromís necessari, sobretot per culpa de les moltes prioritats que hi ha en joc i les pressions que afecten la policia. S'han d'investigar, per tant, altres mitjans per influir en les prioritats i en la política policial en la direcció de la Carta sempre que sigui necessari.

Per exemple, els agents de policia poden obtenir suport per a la Carta a partir dels seus sindicats nacionals de policia i també de les xarxes i associacions policials internacionals. Les autoritats cíviques estan igualment vinculades a estructures nacionals i també poden promoure la Carta a través de les xarxes europees com ELAINE i Eurocities. I les ONG, com a organitzacions independents, poden fer campanyes públiques per promoure la Carta, a través de la celebració de reunions i l'organització de conferències, així com mitjançant l'ús dels mitjans de comunicació. Les ONG també poden defensar la Carta a nivell europeu a través dels organismes com el Fòrum d'Emigrants, els grups de drets humans i les xarxes de joventut.

Per últim, un suport valuós per aconseguir un compromís a nivell polític es pot obtenir a partir de la tasca de la Unió Europea i el Consell d'Europa. Tot i que el Tractat de Maastricht no aporta a la Unió Europea cap autoritat directa quant a policia i temes ètnics, diversos informes importants (com el de la Comissió Kahn) tracten aquests assumptes. Tanmateix, el Tractat d'Amsterdam obre noves possibilitats per ocupar-se de temes contra la discriminació. També hi ha moltes altres estructures dins del marc de la UE a través de les quals els temes es poden tractar en la pràctica.

El Consell d'Europa, en canvi, té programes que tracten directament els temes policials i ètnics. Seguint la "Declaració de Viena" dels caps de tots els Estats europeus el 1993, la Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància (ECRI) ha desenvolupat un ampli programa de treball, i el Consell d'Europa també està actiu pel que fa a temes de drets humans, migració i joventut. D'importància immediata és l'informe del Consell d'Europa sobre "Formació policial relativa als immigrants i les relacions ètniques", que aporta unes detallades pautes pràctiques sobre un dels àmbits més importants que tracta la Carta de Rotterdam. Ara per ara, el Consell d'Europa està especialment actiu a Europa Central i de l'Est, sobretot pel que fa a les qüestions relatives a les comunitats romani/gitana.

Es requereix una actuació en totes les formes exposades per tal que la visió expressada en la Carta es converteixi en una realitat europea. El repte és gran, la tasca és urgent i un compromís i una planificació prudent són les precondicions essencials de l'èxit.

La ciutat de Rotterdam considera l'elaboració de la Carta senzillament com el seu primer pas. S'ha dedicat a continuar la promoció d'aquest projecte a escala europea, per mitjans que actualment s'estan investigant. La seva iniciativa mereix el suport de tot Europa.

El Dr. Robin Oakley és un assessor independent d'investigació i formació amb base al Regne Unit que està especialitzat en policia i relacions ètniques. Ha treballat en molts països europeus i ha preparat documents d'orientació pràctica per al Consell d'Europa sobre la formació policial i sobre com abordar la violència racista i xenòfoba. Va fer de conseller especialista dels organitzadors de la Conferència de Rotterdam.

1. Observacions inicials

Una Europa canviant i una policia legítima: una qüestió de professionalisme

1. En les últimes dècades, la composició de la població a l'Europa Occidental ha canviat radicalment. La migració de la postguerra ha fet que molts països de l'Europa Occidental esdevinguin comunitats multiètniques. A l'est, la desaparició del teló d'acer ha centrat l'atenció en la condició de les minories ètniques que porten molt de temps vivint en diversos països de l'Europa de l'Est.

2. Una societat multiètnica requereix determinades coses de l'organització policial. Com a conseqüència, la policia ha d'acceptar la necessitat d'adaptar el seu professionalisme, la qualitat del servei i les seves àmplies responsabilitats legals a les necessitats d'una població en canvi constant. L'objectiu és proporcionar els serveis que són aplicables i accessibles per tots els ciutadans, independentment del seu origen ètnic.

3. A les àrees metropolitanes especialment, els cossos policials, les autoritats locals i les ONG s'enfronten als reptes de la diversitat ètnica. La Carta se centra principalment en les ciutats i les poblacions més grans. Les comunitats grans afronten les diferències culturals més sovint i són les primeres, tot i que no necessàriament les úniques, que desenvolupen noves estratègies per fer front a aquests reptes.

El paper clau de la policia: el repte

4. La Carta se centra principalment en els esforços que s'exigeixen a la policia. Encara que la policia no sigui l'única organització pública amb responsabilitat en aquestes qüestions, es pot considerar com el guardià de la igualtat, la integració i la cohesió en una societat que canvia ràpidament. Sobretot en situacions en què s'ha d'utilitzar la força física, la policia és un instrument de control i repressió. Per tant, és necessari que la policia sigui activa i fiable a l'hora de dur a terme la seva funció de guardià de la legislació antidiscriminació. En altres paraules, la policia té una responsabilitat important per fer complir la llei i prendre mesures preventives per combatre el racisme i la discriminació.

5. Actualment, entre els països europeus existeixen diferències notables pel que fa a la legislació i les polítiques. Hi ha tantes circumstàncies diferents com solucions possibles. En lloc de proposar canvis legislatius o polítics, aquesta Carta explora les raons per als diferents mètodes d'intervenció i els temes que s'haurien de debatre. En la Carta no s'inclouran propostes per a una nova legislació ni per a una harmonització de la legislació a nivell europeu.

La necessitat d'un plantejament integrat i coordinat: dels principis a la pràctica

6. Es tractarà més d'un aspecte de les responsabilitats policials. La Carta pretén establir un conjunt complet d'instruments per a un plantejament integrat i coordinat de la gestió de la diversitat ètnica en pro de la igualtat i la cohesió social.

7. El principal objectiu d'aquesta Carta és destacar el compromís organitzatiu amb el manteniment de l'ordre en una societat multiètnica. El primer requisit és una clara declaració de la missió perquè l'organització especifiqui el seu compromís amb el tractament d'igualtat i amb la lluita contra la violència racista i xenòfoba. Això hauria de precedir tota mesura tangible.

La cooperació amb els altres: el valor afegit

8. El racisme i la discriminació racial constitueixen una greu amenaça contra el desenvolupament d'una societat multiètnica harmoniosa. La cooperació entre la policia, les ONG i les autoritats municipals és especialment important pel que fa al reconeixement i el control d'aquestes amenaces. En aquest àmbit relativament nou de la política, la policia, les ONG i les autoritats locals es poden beneficiar de les experiències i els contactes d'uns i altres

2. Contractació i retenció

1. La policia com a mirall de la societat.

La composició de la població en la majoria de les ciutats europees està canviant ràpidament i dràsticament. Per determinar la seva importància com a força legítima de la societat, la policia té un interès professional per reflectir la mateixa diversitat ètnica en la seva organització. Un dels mitjans més importants per assolir aquest objectiu és la contractació.

2. Augmentar el nivell professional.

La contractació d'agents de policia de les comunitats ètniques minoritàries tindrà un valor cultural afegit que serà profitós per al departament de policia i per a la societat en general. La diversitat ètnica pot beneficiar tota l'organització i, com a conseqüència, fomentar el professionalisme.

3. El mercat laboral canviant

A la majoria de ciutats, la mà d'obra ha esdevingut més i més multicultural. Avui dia, la meitat de la població activa ja es compon de minories en diverses grans ciutats europees. És per això que la policia ja no es pot permetre no tenir en compte la creixent "font de talent" que representen les comunitats ètniques minoritàries en el mercat laboral.

4. La contractació de les minories ètniques com a agents de policia

Per tal de contractar persones de les comunitats ètniques minoritàries, és essencial tenir bones relacions amb les minories ètniques i crear una imatge positiva del treball de la policia. S'hauria d'estimular l'interès de persones de tots els grups ètnics per convertir-se en agent de policia, independentment del seu origen ètnic. Quan la nacionalitat és una barrera, s'ha d'intentar superar amb els residents establerts.

5. Acció reivindicativa

Si les minories ètniques estan infrarepresentades i els mètodes de contractació són improductius, hi ha una necessitat real de programes específics i d'una acció reivindicativa per promoure la contractació a partir de les comunitats ètniques minoritàries.

6. Requisits generals de contractació

L'objectiu de contractar més agents de policia d'entre les comunitats ètniques minoritàries també té conseqüències en la política general de contractació. Als requisits generals que es demanen a cada agent de policia s'ha d'afegir una actitud positiva envers el pluralisme cultural. El compromís amb la diversitat ètnica

també comporta que la policia rebutgi totes les formes de racisme, prejudici i comportament motivat racialment en tant que professionalment inacceptable.

7. Fixar uns nivells apropiats

És important que no baixi la qualitat en la contractació de persones de les comunitats ètniques minoritàries. Baixar el nivell seria contraproduent en més d'un sentit. En canvi, pot ser necessari modificar el nivell. Els formularis i les proves (lingüístiques, psicològiques, d'història) s'haurien d'avaluar amb una ponderació cultural per tal de garantir la igualtat d'oportunitat. En general, serà necessari redefinir el perfil de l'"agent de policia del segle vinent".

8. El compromís de l'organització és essencial

Per tal de fomentar el compromís dins de tota l'organització policial, és important prestar una major atenció a la contractació. És aconsellable donar una formació específica als caps de personal per a la selecció de futurs col·legues amb orígens ètnics diferents.

9. Una política que expliqui el perquè

Una bona contractació a partir de determinades comunitats ètniques minoritàries requereix una declaració pública del perquè és necessària una acció reivindicativa. S'ha de deixar clar que aquest tipus de contractació no és favoritisme sinó una estratègia de supervivència per a l'organització policial.

10. La qüestió clau és el respecte mutu

És necessària una cooperació basada en el respecte mutu i la igualtat. Un cos policial només podrà funcionar si les persones:

- treballen plegades;*
- s'escolten i parlen entre elles;*
- confien les unes en les altres;*
- s'adonen que no es pot fer res sense les altres.*

11. Destinació policial

L'assignació d'obligacions dels agents de policia amb orígens ètnics diferents s'ha de fer exactament de la mateixa manera que amb qualsevol altre agent de policia. En general, no se'ls hauria de contractar per mantenir l'ordre en les seves comunitats ètniques, sinó per oferir els serveis policials a tota la població. Una destinació específica segons la seva etnicitat augmentarà la pressió de la seva comunitat. No obstant, s'haurien d'evitar les assignacions per separat.

12. Igualtat d'oportunitats professionals

Una correcta contractació de personal requereix un entorn obert i sense prejudicis, en què les persones de tots els grups ètnics estiguin contentes d'ingressar al cos policial. No tan sols la contractació és essencial, també ho és la conservació del personal i la garantia que tothom té les mateixes oportunitats de millorar dins de l'organització. La policia no podrà contractar joves de talent de les minories tret que cregui que tindran igualtat d'oportunitats dins de l'organització policial. El departament de policia en general es beneficiarà de tenir autèntics models a imitar de minories en tots els nivells.

13. Procediments de queixes clars

La policia ha de disposar de procediments per ocupar-se de les queixes relatives a la discriminació i l'assetjament per part d'altres agents. Un procediment de queixes clar i útil per a una falta disciplinària és molt important per a la societat en general i per a les minories en particular. Fer front al racisme dins del cos policial farà que la policia guanyi credibilitat als ulls de la societat.

3. La formació d'agents de policia.

1. Eina de gestió

La formació és una de les eines de gestió més importants per a la creació d'un cos policial professional i multicultural que pugui oferir serveis a una societat multicultural.

2. Formació orientada

És important que no es consideri la formació com l'objectiu principal sinó com una part integrada del manteniment de l'ordre en una societat multiètnica. La formació pot ajudar al desenvolupament d'una clara declaració de la missió sobre aquest tema. La primera responsabilitat de direcció és establir les condicions que facilitin els canvis necessaris.

3. La formació com a eina en la creació del compromís

Naturalment, els agents de policia s'han de comprometre amb la necessitat de canviar el caràcter monocultural del cos policial per un caràcter multicultural en tots els nivells de l'organització. La formació pot ser una eina eficaç per al desenvolupament d'aquest compromís, per mitjà d'una consideració més gran de la policia com a agent de cohesió de la societat. L'actitud i el compromís de l'agent de policia amb aquests canvis és vital per determinar-ne l'èxit.

4. Les escoles de formació policial s'han d'anticipar

El pas d'una organització monocultural a una organització multicultural no tan sols és responsabilitat del departament de policia operatiu. Per tal que les pràctiques de formació serveixin per fer front a l'escenari laboral multicultural, les escoles de formació policial han d'aprofitar les experiències de la vida real dels agents de policia.

5. Formació bàsica

La formació bàsica també ha de tractar qüestions com el reconeixement dels elements del comportament motivat racialment, valorar-ne la importància i aprendre com aportar una resposta d'una manera professional. Això també inclou posseir habilitats per ocupar-se de les denúncies d'incidents racials.

6. Actituds

També s'ha de conscienciar els agents de policia de les seves actituds envers aquestes qüestions. La formació ha d'ajudar a garantir que les actituds personals dels agents siguin coherents amb la seva ètica professional. Hi ha d'haver procediments oficials per tractar totes les manifestacions d'actituds racistes per part de la policia. Aquest professionalisme contribuirà a la credibilitat de la policia en la societat.

7. Diferències culturals

Com que una societat culturalment diversa requereix que la policia s'hi adapti, és vital que tota l'organització policial pugui superar totes les dificultats que sorgeixin de la diversitat cultural. S'han de desafiar les barreres de la comunicació i la comprensió intercultural, tant dins de l'organització policial com en el servei a la comunitat. A més, la formació ha de tenir com a objectiu adaptar els mètodes i les tècniques existents, de manera que es puguin afrontar professionalment les situacions en què es troben o topen cultures diferents.

8. Concepció parcial o antagònica

Els contactes policials sovint es redueixen a les persones que viuen i afronten situacions conflictives. Els contactes gairebé sempre els inicia la policia, en resposta a circumstàncies negatives. Com a conseqüència, la tasca policial afavoreix habitualment una "concepció contrària i parcial" de les minories que pot tenir efectes perjudicials. Per tant, s'han de promoure els projectes que fomenten imatges positives.

Com a institució clau dins la societat, responsable de la salvaguarda dels drets i les llibertats dels individus, la policia ha de desenvolupar les seves habilitats, el seu coneixement i la seva competència per respondre professionalment a l'augment de la diversitat en la societat. La formació ha de permetre els agents a meditar sobre les seves experiències en l'ofici i ser conscients de la importància que té la salvaguarda del principi de la igualtat de tracte.

9. Associacions per a la formació

La policia necessita implicar les ONG i els integrants de les comunitats ètniques minoritàries en els programes de formació, en tant que també són els destinataris dels serveis policials. A més, haurien de participar en programes que formessin els instructors sobre els aspectes de la diversitat cultural.

4. És una bona llei, però no està ben aplicada

1. La importància d'una aplicació eficaç

La legislació antidiscriminació és una eina important per proporcionar un tracte igualitari i un entorn segur a les minories ètniques. No obstant, en països amb extenses lleis contra el racisme i la discriminació, hi ha una gran separació entre la teoria i la pràctica, entre la legislació i l'aplicació de la llei.

2. L'ús eficaç de la llei augmenta la credibilitat de la policia

Naturalment, la credibilitat de la policia en la lluita contra el racisme i la discriminació depèn en gran part de com s'apliqui la llei. S'ha de conscienciar els agents de policia de la importància d'obtenir proves de discriminació per tal que la llei s'apliqui amb eficàcia. El compromís amb la lluita contra la discriminació racial per part de la policia hauria d'implicar tota l'organització. Els caps de policia poden tenir un paper essencial en la introducció de la cultura correcta dins de l'organització.

3. Atenció específica i habilitats específiques

Per raons de professionalisme i legitimitat, s'ha de perfeccionar l'atenció de la policia als incidents racistes i la seva capacitat per ocupar-se d'aquestes qüestions. S'haurien de desenvolupar programes especials (bàsics i en horari de treball) per estimular la consciència sobre temes racials i per reconèixer la discriminació en situacions específiques. Tots els agents de policia haurien de tenir la capacitat d'ocupar-se d'aquestes situacions i el coneixement per abordar la discriminació dins de les pautes legals.

4. La designació d'agents de coordinació

La designació d'agents de coordinació amb una responsabilitat especial en relació als incidents racials pot intensificar el compromís dins del departament de policia. No obstant, l'existència d'agents especialitzats no ha de servir mai d'excusa perquè els altres no actuïn en casos de discriminació racial.

5. Coalicions entre organismes

La policia ha de buscar l'experiència professional quan s'ocupi de qüestions de discriminació i ha de prendre part en coalicions múltiples entre organismes. Això també inclou la participació en associacions amb les autoritats locals, els líders de comunitats minoritàries i ONG per tal d'obtenir i intercanviar informació sobre incidents racials.

6. Procediments transparents

Els incidents racials denunciats a la policia s'han de tractar amb molta prudència. S'ha d'escoltar i ajudar les víctimes. Els procediments han de ser transparents, sobretot per a les víctimes.

7. Registre i control com a responsabilitat principal de la policia

El registre i el control dels incidents racials és d'extrema importància. La policia té una responsabilitat important en el registre i -en cooperació amb altres- la recopilació d'informació.

8. Reflexió sobre les causes del baix nombre de denúncies

El baix nombre de denúncies de la discriminació racial i els incidents racials és un fenomen estès. La policia ha de tenir en compte l'abast i les causes del baix nombre de denúncies quan presenta les estadístiques relatives a la discriminació racial.

9. Mesures específiques per estimular la denúncia

La policia, les ONG i les autoritats locals han de considerar mesures específiques per fer que el públic denunciï els incidents racials. A tal efecte, s'han de considerar les mesures següents:

- programes per estimular la consciència;
- mesures específiques per reforçar la confiança;
- procediments interns adequats sobre com tractar les denúncies relatives a la discriminació.

10. Definicions d'acceptació general

Un registre efectiu de les denúncies requereix una clara definició de l'incident racial. Actualment, les dades estadístiques d'organismes com les ONG i de la policia sobre incidents racials són molt diferents. Per superar aquest problema, les autoritats europees han de provar de crear definicions d'acceptació general que es puguin utilitzar per fer el registre d'aquests incidents. S'ha de crear i aprovar una definició de treball pràctica en cooperació amb els representants de les comunitats ètniques minoritàries.

11. Instruments de control i de recopilació de dades

La policia ha de fomentar el desenvolupament d'instruments de control i recopilació de dades. Aquests instruments identificaran les tendències emergents i serviran com a base per a un plantejament integrat i estratègic, així com per a la identificació de la informació que falta.

12. Establiment d'una unitat de coordinació

Les dades relatives als incidents racials s'han d'analitzar amb regularitat, a diferents nivells i tenint present diversos objectius. És aconsellable designar una unitat de coordinació dins del departament de policia per supervisar i informar de les tendències i els desenvolupaments.

13. Dades comparables

Les dades s'han de recollir de forma que es puguin comparar, per tal d'intercanviar informació i realitzar estudis comparatius de barris, ciutats i fins i tot països.

14. S'ha d'estimular l'intercanvi d'informació

S'han de crear mètodes especialitzats de recollida d'informació. S'ha d'estimular l'intercanvi d'informació entre els organismes d'intel·ligència, la policia i les organitzacions antidiscriminació, pel que fa a activitats racistes organitzades.

15. Les denúncies han de tenir un seguiment

Les denúncies no són un fi en si mateixes. S'ha de garantir que les denúncies donaran lloc a actuacions específiques. Els procediments clars milloraran les possibilitats d'èxit i fomentaran les denúncies.

5. Construir ponts entre les minories ètniques i la policia

1. Foment de la confiança i la cooperació

La construcció de ponts entre les minories ètniques i la policia planteja un repte professional. És una part important de l'enfocament de servei de la policia en una societat democràtica i és essencial en el foment de la confiança i la cooperació.

2. Una comunicació oberta i bona és una necessitat professional

Gairebé tots els organismes governamentals necessiten tenir bones relacions i una comunicació oberta amb tots els segments i els grups de la societat per a un correcte funcionament. Pel que fa a la policia, aquestes condicions són de màxima importància per garantir que els ciutadans cooperin en la prevenció i la localització de la delinqüència. A més, per a la policia és essencial obtenir un retrat de les necessitats reals dels ciutadans i promoure relacions constructives amb els diversos grups de la societat i entre aquests.

3. Superar la concepció antagònica

Per tal de fomentar la confiança, la policia ha de buscar activament la col·laboració de les comunitats ètniques minoritàries en relació a l'eficàcia i la importància de les polítiques i els programes. Això comporta superar la concepció antagònica d'ambdues parts i crear una relació de treball constructiva entre la policia, les ONG i les organitzacions de les comunitats. Totes les parts implicades es poden beneficiar d'associacions públiques i privades com aquestes.

Aquests passos s'han de tenir en compte sobretot en les situacions en què es fa palesa la tensió entre la policia i les comunitats ètniques minoritàries. S'ha demostrat que les "comissions de debat" i les "taules rodones", que poden reunir grups antagònics, són útils en situacions com aquestes.

4. Fomentar la credibilitat

La policia ha de buscar activament oportunitats per promoure la seva credibilitat en la lluita contra el racisme. En primer lloc, això comporta el reconeixement del racisme i la seva existència. En segon lloc, s'ha de promoure la participació activa de la policia en les activitats exteriors contra el racisme. Per últim, la policia ha de prendre iniciatives en l'establiment d'acords oficials amb altres organismes per cooperar en la lluita contra el racisme.

5. Agents d'enllaç

Una comunicació difícil o nul·la entre la policia i les minories constitueix un problema específic alhora que requereix una atenció i unes solucions especials. Existeixen bones experiències amb programes que reforcen els vincles entre la policia i les comunitats ètniques minoritàries, com ara la designació d'agents d'enllaç per a les comunitats minoritàries.

6. Una xarxa de professionals

Alhora que es coopera amb les autoritats locals, la policia ha de desenvolupar i mantenir una xarxa de professionals de les comunitats ètniques minoritàries, com ara el clergat, els professionals de la sanitat i els treballadors socials, que poden aportar el seu ajut en temps de crisi.

6. La participació dels immigrants en la delinqüència enfront de la participació de la policia en la criminalització dels immigrants

1. Evitar la perpetuació dels estereotips

La policia ha de reconèixer que els reportatges i els estereotips dels mitjans de comunicació tenen un efecte pernicios sobre les relacions entre comunitats. Per tant, la policia ha de tenir una especial cura en les interaccions amb la premsa per evitar la perpetuació dels estereotips en les descripcions de les comunitats ètniques minoritàries.

2. S'ha de reconèixer el risc d'estigmatització

Cal ocupar-se del perill que representa centrar-se únicament en la taxa de delinqüència de les comunitats ètniques minoritàries. S'ha de posar en dubte si aquesta atenció és necessària i quin és el seu objectiu. Es corre el risc d'estigmatitzar tota la comunitat ètnica. A més, és probable que la premsa popular i altres mitjans de comunicació donin a conèixer els estereotips criminalitzats.

3. Les estadístiques mai no parlen per si soles

S'ha d'evitar una presentació categòrica de les estadístiques sobre delinqüència ètnica. Les estadístiques mai no parlen per si soles i estan obertes a malinterpretacions. A tot estirar, les estadístiques informen del que va passar, però no poden explicar per què passen les coses. Per respondre aquesta pregunta fa falta més investigació qualitativa.

4. Coneixement de les taxes de delinqüència

La policia té la responsabilitat de conèixer les taxes de delinqüència de determinats grups de la societat per tal de centrar l'atenció en els problemes subjacents, que poden requerir una actuació més àmplia o preventiva. La policia també ha de fomentar que altres organitzacions prenguin responsabilitats en la prevenció o intervenció ràpida en situacions que podrien ser perjudicials per a les relacions entre comunitats.

5. Distinció entre el crim organitzat i el no organitzat

Les organitzacions criminals s'organitzen a escala internacional. Les estadístiques sobre delinqüència relatives al crim organitzat s'han de separar de les dades relatives a les estadístiques sobre la delinqüència local "habitual".

6. Múltiples usos de l'estadística

L'estadística es pot utilitzar per controlar els models de delinqüència ètnica, però també es pot utilitzar per controlar si la policia tracta les minories ètniques amb imparcialitat i igualtat. Mitjançant la supervisió del nombre d'interrogatoris i detencions dels diferents grups ètnics, la policia pot comprovar si tracta un grup amb més duresa que un altre. Amb aquesta utilització de l'estadística i garantint que tots els segments del públic reben un tracte igualitari, la policia guanya respecte i confiança de part de les comunitats ètniques minoritàries.

7. Un codi de conducta per a les denúncies de delinqüència ètnica

S'ha d'introduir un codi de conducta per a la policia, que indiqui quan són rellevants les referències a l'origen nacional o ètnic d'un convicte o un sospitós d'un crim. La policia ha de ser conscient dels possibles efectes que té fer aquestes referències en diferents contextos, com ara quan es comuniquen pels canals de ràdio.

8. Codi deontològic per als comunicats de premsa

S'ha de fomentar que les autoritats policials creïn un codi deontològic per als caps de premsa perquè evitin els estereotips en els comunicats de premsa. En alguns països, els periodistes han estat d'acord amb aquests codis deontològics.

9. Necessitat de consultar i cooperar amb les ONG

La policia ha de consultar i treballar en cooperació amb ONG i comunitats ètniques minoritàries per tal de presentar i divulgar les estadístiques ètniques de la millor manera possible. Durant aquestes consultes, la policia també hauria de buscar informació que aportés un millor coneixement de les diferències culturals i que evités la criminalització d'aquestes diferències.

10. Responsabilitat amb les observacions sobre les mesures estigmatitzadores

La policia s'ha de sentir amb la llibertat d'indicar els efectes estigmatitzadors que poden tenir certes mesures decidides o proposades pels polítics i que les ha de dur a terme la policia.