

## **VI Jornadas de Sociología de la UNLP**

**Mesa: Seguridad, territorio, población. Control social y producción de (in)seguridad.**

*La Plata, 9 y 10 de diciembre de 2010*

---

### **CONFIANZA Y DESCONFIANZA ENTRE “VECINOS” Y “POLICÍAS”. UN ABORDAJE DESDE LA INTERACCIÓN**

**Lic. Manuel Tufro**

Instituto Gino Germani – Facultad de Ciencias Sociales – UBA

[manueltufro@yahoo.com](mailto:manueltufro@yahoo.com)

#### **Introducción**

El tema de la confianza en las instituciones involucradas en la gestión de la seguridad ciudadana parece haber sido abordado, ante todo, bajo la forma de estudios sobre la “opinión pública”. De este modo, a través de encuestas y sondeos se elaboran “índices de confianza / desconfianza” en dichas instituciones<sup>1</sup>. Estos estudios adolecen de las limitaciones reiteradamente señaladas en relación a las estadísticas: subsunción de diferentes significados bajo una sola categoría, resultados que dicen más sobre las competencias de los entrevistados en las situaciones de encuesta que sobre sus relaciones con las instituciones, etc. Otros trabajos han buscado, a través del análisis de entrevistas o de discursos mediáticos, dar cuenta de representaciones que remitirían a la “imagen” que tiene un determinado grupo social sobre las instituciones mencionadas y el impacto que esta imagen tiene en la percepción de la “inseguridad” (Dammert y Malone, 2002). Ambos enfoques, en tanto consideran a la confianza como un “objeto” único y abstracto, presentan dificultades para explicar el problema que señalan Míguez e Isla (2010): ¿por qué la misma sociedad que, según las estadísticas, exhibe bajísimos niveles de confianza en la institución policial considera sin embargo que la principal

---

<sup>1</sup>

Como por ejemplo el “Índice de Confianza en la Justicia” elaborado por la Universidad Torcuato Di Tella, la Fundación Libertad y el Foro de Estudios Sobre la Administración de Justicia (disponible en <http://www.foresjusticia.org.ar/investigaciones.htm>)

solución para el problema de la “inseguridad” es “más policía”? Esta dificultad es reconocida y enfrentada en algunos trabajos recientes sobre la “sensación de inseguridad”, los cuales dan cuenta del carácter problemático de la noción de confianza al recurrir a autores como Adam Seligman, quien establece una diferencia entre una “confianza asegurada” o creencia – *confidence* en inglés – y un fenómeno más difuso, una “confianza anónima” basada en expectativas de cumplimiento de roles y del funcionamiento social en general – *trust* en inglés – (Kessler, 2009; Míguez e Isla, op. cit.).

Desde otra perspectiva, la etnometodología ha abordado la cuestión de la confianza evitando remitirla a un sentimiento general o a un estado de la opinión pública, sino más bien considerándola como un elemento constituyente de la interacción cotidiana. Así, la confianza sería una condición para la estabilización de los entornos normales y ordinarios; es, por lo tanto, un fenómeno elusivo por su carácter tácito (Watson, 2009). Desde este punto de vista, la confianza es (apenas) observable en la obediencia por parte de las personas a las expectativas de las actitudes de la vida cotidiana como moralidad, mientras que la desconfianza aparece bajo la forma de una “regla exhibida de duda” acerca de la correspondencia entre las apariencias y los objetos de los cuales esas apariencias son apariencias de (Garfinkel [1967] 2006: 63), y acerca del compromiso de los participantes en la interacción. La confianza entonces es una precondition, pero también puede ser un *logro*, es decir, puede ser el producto concertado de la puesta en práctica de ciertos métodos por parte de los participantes de una situación de interacción o una serie de ellas; o puede degradarse en el curso de las mismas. En ciertos contextos no especificables a priori, la confianza (o su ausencia) como rasgo de las situaciones de interacción es tanto un recurso como un producto de los miembros para constituir y mantener un escenario organizado.

Puede resultar interesante entonces abordar la cuestión de la confianza o desconfianza en las instituciones partiendo no de las opiniones vertidas por personas en situación de encuesta, sino de situaciones de interacción concretas. Eso es lo que me propongo hacer en este trabajo, para lo cual analizaré dos situaciones de interacción en el curso de las cuales los miembros se reconocen y categorizar como “vecinos”<sup>2</sup> y “policías”.

---

<sup>2</sup> Este trabajo se inscribe en mi investigación de doctorado en torno a la construcción del *vecino* en la comunicación pública de la seguridad ciudadana, posible gracias a una beca doctoral del CONICET.

## **Primera situación: el encuentro con el subcomisario**

Me contacté con una organización vecinal que trabaja sobre el tema de la prevención del delito, los Vecinos Organizados<sup>3</sup> de un barrio del oeste de la Ciudad de Buenos Aires. En una de las reuniones periódicas de la organización, tomé conocimiento de que dos días después se iba a llevar a cabo una reunión informativa con el comisario de la zona. Previo pedido de autorización a los integrantes de la asociación, me acerqué a la comisaría el día de la reunión para observar la misma.

Al ingresar al *hall* de la comisaría, me encuentro con unas 20 personas, dispersas en grupos de 4 ó 5. Uno de esos grupos está conversando con quien evidentemente es un agente policial de civil. La definición de la situación de interacción es confusa: todos hablan a la vez, y cooperan en evitar estabilizar una lógica conversacional clara. La mayoría se queja de hechos acaecidos en el barrio, y lo hacen acumulando una demanda tras otra; el policía, en lugar de responder a las demandas puntuales, interviene relatando más casos de “inseguridad”, y parece interpretar en las interpelaciones que le son dirigidas reclamos no sólo institucionales sino personales:

**Vecina 1** - ¿Y cuál es la solución, entonces?

**Vecino 1**- Hay que sacarlos de una vez por todas, porque no entiendo...

**Policía** – Y qué querés que lo mate, yo no lo puedo matar.

Pronto una de las personas presentes (Alcira, quien no integra la agrupación Vecinos Organizados) toma la voz cantante dentro del pequeño grupo reunido a su alrededor:

**Alcira** (*dirigiéndose a otra vecina*) – Bueno, sabe que, esto se tiene que resolver hoy, porque si de acá usted se va con esto que acabamos de escuchar, usted se va como vino. Con las manos vacías. ¿Vinimos a perder el tiempo? Esto es lo mismo que la sociedad de fomento cuando hace mucho tiempo atrás en verano vino no sé qué de la CGP que se yo, puro verso hermano. Vamos con soluciones concretas.

El recurso de comparar la inminente reunión con situaciones anteriores y de esta manera tipificarla como “pérdida de tiempo” tiene el efecto de poner de relieve la presencia de distintos marcos de interpretación en torno a acciones pasadas:

**Vecina 2** – Perdoname Alcira, no fue puro verso, porque estuvimos un tiempo tranquilos.

---

<sup>3</sup> Los nombres de las personas, organizaciones y coordenadas territoriales (barrios, calles, etc.) han sido modificados para resguardar la identidad de los participantes en las situaciones observadas.

**Alcira** – Bueno, pero está bien, pero ahora hemos perdido la tranquilidad. Pero recuperemos el barrio, viejo.

**Vecina 4** – Lo que nosotros hicimos, que tomamos los reclamos barriales en la sociedad de fomento los lunes de 16 a 18, por un montón de motivos, por higiene, por seguridad, por lo que sea, y ¿qué? ¿vino alguien? Ni una persona.

**Vecina 3** – Nosotros nos juntamos todos los lunes, ¿viene algún vecino? Vienen cuando tienen un problema, después no vienen más.

**Alcira** – Estos son mis vecinos, de mi cuadra (*Señala gente que vino*).

**Vecina 3** – Pero a la reunión de los lunes no viene nadie.

Pareciera que las acciones concertadas entre habitantes del barrio, que son mentadas por algunas de los presentes (reuniones en el CGP, en la sociedad de fomento, las reuniones de los lunes de Vecinos Organizados) son consideradas por Alcira como “puro verso”. Otros participantes en la conversación, que sí participan de esas iniciativas, comienzan a desplegar un dispositivo categorial de pertenencia (Schegloff, 2007a) en el cual la categoría “vecino” parece referir a un “vecino no comprometido, que sólo viene cuando tiene un problema”. Alcira se hace cargo y a la vez busca eludir esa categorización mostrando con un gesto la presencia de los “vecinos” de “su” cuadra, con lo cual por un lado desplaza el sentido del término (ya no “los” vecinos, habitantes del barrio, y no comprometidos, sino literalmente lo que viven en su cuadra, “sus” vecinos) e implica, en el mero hecho de estar presentes, una desmentida a la acusación de “no compromiso”.

En ese momento ingresan en el hall de la comisaría un grupo de cinco o seis persona más, entre los que se encuentran dos de los referentes de Vecinos Organizados: Beatriz y Rodolfo. Ahora los diferentes grupos conversacionales en gran parte coinciden con las lógicas de inclusión-exclusión desplegadas por la categorización en términos de “Vecinos Organizados” – “vecinos no comprometidos”: Alcira y “sus” vecinos quedan por un lado, mientras Beatriz habla con otras de las participantes de la charla anterior. Le pregunto a Beatriz algo que ya era evidente:

**Pregunta-** Acá hay gente que no forma parte de Vecinos Organizados, ¿verdad?

**Beatriz** - ... Exactamente, que viene por primera vez, que viene con su único problema...

Con lo cual hace explícito el dispositivo categorizador, que sigue desplegándose a medida que avanza la conversación, cuando otra vecina se acerca y le comenta a Beatriz:

**Vecina** - Hicieron mal de haber juntado la vecina, de haber juntado la reunión de los vecinos y la reunión de nosotros.

Beatriz explica que la reunión era abierta, pero evidentemente ese carácter “abierto” parece tener sus límites. Beatriz está preocupada por saber cómo se enteró Alcira de la reunión y cómo convocó a “sus” vecinos. Otra vecina le informa que fue a través de carteles pegados en diferentes negocios. Un policía aparece en el hall para comunicarles a los presentes que el comisario no está y que por lo tanto la reunión la van a tener con el subcomisario. Pero el agente se encuentra con a diferentes grupos de personas charlando y no sabe bien a cuál de ellas dirigirse. Uno de los presentes, señalando a Rodolfo, le indica al policía cuál es el interlocutor válido:

**Vecino** – *(al policía)* Acá está el señor, de Vecinos Organizados.

Se plantea así, de parte de los Vecinos Organizados, una especie de disputa por el reconocimiento que podemos leer como un documento de un patrón de interpretación subyacente: la presencia de “vecinos no comprometidos, que vienen con su único problema” puede traer problemas. La reunión, pactada por los Vecinos Organizados con el comisario, era una reunión abierta, por lo cual en principio no parecía relevante la pertenencia o no a la organización vecinal. La cuestión de la pertenencia o no pertenencia se vuelve relevante en el curso de la interacción misma, como resultado de un encadenamiento de acciones y reacciones de los participantes. El carácter abierto de la reunión puede transformarse ahora en una situación problemática, porque en esa diferenciación se hacen visibles expectativas diversas en torno a la inminente reunión con el comisario. La degradación de la confianza entre dos grupos de participantes produce esa diferenciación que pasa a ser un elemento constitutivo de la interacción. Como efecto de ello, se diluye la actitud de reclamo ante el policía que se había planteado en el momento en que yo ingresé a la comisaría. La desconfianza entre estos dos grupos de “vecinos” es un dato fundamental para hacer inteligible la racionalidad de los cursos de acción de ciertos participantes clave en el momento en que nos trasladamos a la sala de reuniones de la comisaría y da comienzo la reunión con el subcomisario.

Ingresando en la sala, algunos referentes de Vecinos Organizados acomodan sillas para que todos puedan sentarse. Casi todos los *vecinos* toman asiento, menos Alcira. Rodolfo le acerca una silla:

**Rodolfo** – Vení, sentate...

**Alcira** – No mi amor, yo me quedo parada...

**Rodolfo** – No me digas “mi amor”...

La reunión se abre con un intercambio de fórmulas de respeto y cortesía entre el subcomisario y Rodolfo, quien se adjudica el rol de “portavoz” y moderador. La tónica de estos intercambios se modifica cuando Alcira interviene por primera vez, interrumpiendo al subcomisario:

**Alcira**– Por eso hemos venido, por el barrio. Por la inseguridad que todos los días, y en horarios completamente dispares está en el barrio, y hablo con conocimiento de causa.

Con su intervención Alcira pasa bruscamente del intercambio de cortesías a realizar una descripción que es, a la vez, un reclamo, en el cual deja implicado además que ella sufrió un hecho en carne propia. Intenta establecer cuál debe ser el objetivo de la reunión:

**Alcira** – Entonces me parece que, no se, tratemos de encontrarle que nos vayamos con algo efectivo.

Enseguida, Beatriz interrumpe y pone de manifiesto cuáles son las expectativas de los Vecinos Organizados, que difieren de las de Alcira:

**Beatriz** – Perdone, subcomisario. Esta reunión los Vecinos Autoconvocados se la pedimos al comisario porque habíamos tenido hace un mes una reunión en la que no pudo participar por problemas, y nos recibió el otro sucomisario. Sabe que nos reunimos todos los meses, le hicimos una exposición de lo que había sucedido, y quedamos, y él nos pidió que en un mes nos reuniéramos para hacer una evaluación sobre lo que habíamos planteado.

Beatriz interpela al subcomisario pero se está dirigiendo a todos, definiendo cuál es el sentido que debe tener la reunión: se trata de una reunión de balance, no de una protesta. Las expectativas diferenciadas intervienen de este modo como un constituyente fundamental de la interacción.

La extensión de la reunión (casi una hora y media) impide tratarla de manera secuencial. Lo que presentaré entonces son los cuatro procedimientos principales a

partir de los cuales los miembros pudieron gestionar una situación de interacción que se presentaba conflictiva en varios puntos.

1 – COOPERACIÓN EN LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS INTERCAMBIOS. El primer procedimiento que quisiera describir es puesto en práctica en diversas intervenciones llevadas a cabo por tanto por Rodolfo y Beatriz (integrantes de Vecinos Organizados) como por el subcomisario. Las mismas se caracterizan por ser intervenciones en las cuales el nivel metacomunicativo (cfr. Bateson [1954] 1998) que refiere a la definición de la situación de interacción y de la estructura de los intercambios deja de estar implícito y pasa a ser tematizado. La necesidad de postular la forma que debe asumir la interacción nos indica la presencia de resistencias que remiten a expectativas diferenciadas, que suelen formar parte de lo “observado no percibido” (Garfinkel, op. cit.: 57) hasta que algo acontecimiento disruptivo las trae a primer plano. Por ejemplo, casi al inicio de la reunión, los participantes comienzan cada uno a plantear su tema de interés puntual, hablando además todos juntos. Interviene entonces Rodolfo, alzando la voz para interrumpir a una vecina que estaba hablando:

**Rodolfo** – No, yo lo que propondría es hacer un temario de las zonas conflictivas, entonces para ir las recorriendo, una sería el pasaje San Román, el otro tema, iban a participar hoy pero no han venido, los dueños de una farmacia Bover, en San Vital y Velasquez...

Rodolfo realiza una intervención reguladora. Propone y produce una racionalidad para los intercambios: un temario. Deberá volver a interrumpir varias veces para poder mantener esa racionalidad y lograr que se respete una cierta lógica en los turnos de habla:

**Vecina** – Ahí hubo varios [robos], y lo hablo porque me ha pasado en forma personal...

**Rodolfo** – Bueno, señora, pero ponga los títulos nada más, los títulos nada más. Carlos Casares y Artigas... ¿Están aquí representados vecinos de otros lugares del barrio?

(...)

**Gerardo**- Y otra cosa...

**Rodolfo** – Ehh... si hablamos juntos como retumba no se entiende...

La racionalidad propuesta por Rodolfo es retomada por el subcomisario, quien exhibe la voluntad de establecer una lógica que podría denominarse de “pares adyacentes” (Schegloff, 2007b):

**Subcomisario Sosa** – (*interrumpiendo a una Gerardo*) Permitime un segundo, paremos un poquito acá, así vamos mitad y mitad.

Hay entonces una cooperación entre algunos “vecinos” y el subcomisario en la generación de un orden de la interacción. Ese orden sufre, sobre todo al principio de la reunión, ciertos “desafíos” por parte de otros “vecinos” que deben ser reencauzados a través de intervenciones reguladoras. La tensión entre expectativas diferentes, entre la lógica de pares adyacentes propia de la “reunión de balance” y la lógica de la demanda puntual se resuelve en la interacción misma. Para resolverla, fue necesaria una cooperación entre algunos “vecinos” y el subcomisario, cooperación que se basa en la construcción tácita de confianza que a su vez tuvo como condición de posibilidad la desconfianza entre los dos grupos de “vecinos”, generada en la previa de la reunión.

## 2- COOPERACION EN LA DES-INSTITUCIONALIZACION DE LA RELACION.

Desde el comienzo de la reunión, los Vecinos Organizados ponen en escena cierta “formalidad” en el trato que rápidamente se disuelve a partir de la puesta en práctica, por parte del subcomisario, principalmente, pero aceptado por todos los participantes, de métodos a través de los cuales se exhibe y se produce una situación de interacción entre los “vecinos” y el subcomisario que adquiere tintes de relación personal o no institucional. Por ejemplo: Beatriz, buscando mostrar que los Vecinos Organizados tiene una comunicación continua con la comisaría, hace también un reclamo velado hacia el subcomisario por no haber recibido respuesta acerca de una información que había solicitado. El subcomisario retoma el argumento de Beatriz para darlo vuelta:

**Beatriz** – Llamé para consultar y me dicen “bueno, le vamos a dejar el mensaje, seguramente le van a contestar”, bueno, eso no pasó, así que hablé con el comisario...

**Subcomisario Sosa** – Perfecto, conmigo, o con el comisario. Que es algo que habíamos hablado más de una vez...

**Beatriz** – Sí, sí.

**Subcomisario Sosa** –... que sea lo que sea, malo, bueno, súper lindo, no se, nació un nieto y me invitan, lo que sea, el tema es que si no hay respuesta de estos chicos acá (*por sus subordinados*) el sistema no cierra, están los teléfonos nuestros (...) ¿Para qué? Para esto, para que ustedes me llamen y me digan “pasa tal cosa”, o “lo quiero ubicar, quiero una reunión”...

El subcomisario quiere dejar claro que está siempre disponible para los “vecinos”, pero lo hace desde un registro que remiten más a la disponibilidad propia de un amigo o un



familiar que de un funcionario público. De paso esquivó el reclamo descargando la responsabilidad en sus subordinados (método sobre el que volveré más adelante). Pero la exhibición de una relación horizontal no pasa sólo por lo verbal. Desde el primer momento, el subcomisario hace comentarios que ponen de manifiesto que considera ridícula la disposición espacial de la sala de reuniones, con especial referencia al estrado sobre el cual se debe ubicar él:

**Subcomisario Sosa** – *(en el estrado, parado, mientras todos los demás se sientan, menos Alcira)* Parezco el maestro ciruela que está hablando, el Profesor Jirafales....

Más adelante, en un momento en que varias “vecinas” (entre ellas Alcira) plantean quejas vinculadas a la falta de patrullaje en distintas zonas del barrio, el subcomisario las interrumpe y a través del *handy* se comunica con uno de sus subordinados:

**Subcomisario Sosa** – Bueno, bueno... *(Llama por el handy)* ¿No tenés alguna silla para traerme a mí, para la gente acá? Bueno, empezamos con el tema ese...

Minutos después un policía aparece con un par de sillas. El subcomisario se baja del estrado y se sienta al mismo nivel que los “vecinos”. Ofrece la otra silla a Alcira, quien de nuevo la rechaza y permanece parada. Por otra parte, en varios pasajes, el subcomisario aclara que no habla en nombre de la institución, sino desde su punto de vista personal:

**Subcomisario Sosa** – Yo les quiero comentar algo antes de seguir. Yo me responsabilizo por aquellas cosas que voy a decir en esta reunión como segundo jefe de la comisaría. Ustedes van a escuchar de mí mi criterio personal y mis respuestas, no siendo yo el jefe de la sección.

(...)

**Subcomisario Sosa** – Yo les voy a contar algo, porque si bien les conozco la cara a casi todos, estamos padeciendo una situación. Esto es bastante privado, y... me quiero seguir caracterizando por lo que siempre hice con ustedes que es venir a contarles cual es mi realidad y no mentirles en absoluto en lo que yo pueda hacer o dejar de hacer.

El subcomisario utiliza, alternativamente y de acuerdo al momento de la conversación, dos dispositivos de categorización diferentes, basados en el uso de un nosotros exclusivo (“nosotros, la policía”) y un nosotros inclusivo (“nosotros, los presentes en esta sala, vecinos + policía”). Interesa aquí presentar algunos ejemplos del segundo dispositivo, porque su uso sistemático es uno de los procedimientos utilizados por los miembros para construir una “comunidad” horizontal en la interacción.

**Subcomisario Sosa** - ... no hay vuelta, nos quita un poco de acá, de lo nuestro, ¿no? Del barrio, de nuestras cosas cotidianas.

(...)

**Subcomisario Sosa** – *(Hablando de la posible despenalización del consumo de drogas)* Es decir, acá el problema lamentablemente para todos nosotros, no va a ser el pibe o el muchacho, porque son muchachos los que están, ojalá que no tenga que ver con los pibes de la escuela sino con los muchachos, que consumen la droga en la plaza o en la puerta de la casa de los vecinos, los cuales ya va a llegar un momento que no se va a poder decir nada, absolutamente nada porque no va a ser infracción (...) Pero bueno, estamos al filo de la navaja.

(...)

**Subcomisario Sosa** – *(Hablando del caso de un violador serial detenido en el barrio en 2008)* El año pasado me aparece un violador serial. No un violador: un violador serial. Estábamos todos muy mal (...) Inmediatamente se trabajó y gracias a Dios se entró en la problemática y se solucionó ese... ese grano en la sociedad del Barrio que afectaba a nuestras hijas, a nuestras madres, a nuestras hermanas, principalmente chicas jóvenes.

A través de estos métodos los participantes cooperan en crear una situación de interacción que se aleja de lo puramente institucional para ubicarse en una zona más cercana a los intercambios coloquiales, “off the record”. Así, la confianza producida es a su vez reflexivamente exhibida como elemento constituyente de la interacción.

3- REMISIÓN AL CONTEXTO INSTITUCIONAL. En ciertos momentos de la interacción, las intervenciones del subcomisario toman la forma de relatos ejemplificadores a través de los cuales transmite determinada información a los “vecinos”, información que ellos parecen apreciar mucho. Estas intervenciones o relatos configuran un procedimiento a través del cual la remisión al contexto institucional (no interaccional) se vuelve un recurso relevante para comprender y construir los marcos de inteligibilidad de la situación. El contexto institucional es introducido bajo la forma de relatos que tipifican y evalúan la racionalidad de la institución policial que, en términos generales, se diferencia y hasta se opone a la racionalidad que el subcomisario otorga a sus acciones personales. De esta forma, este procedimiento puede considerarse coherente y convergente con el descrito en el párrafo anterior, que consistía en des-institucionalizar la relación y llevarla a un plano personal.

Por ejemplo: reiteradamente el subcomisario introduce en la conversación cuestiones que remiten a una situación institucional precaria. Al comienzo de la reunión una de las “vecinas” se queja de que hay poca luz, y hace, bajo la forma de un chiste, una exhibición de desconfianza:

**Vecina** – Pero no tiene luz, no le vemos la cara, a ver si nos miente...

El subcomisario no se hace cargo del comentario, no lo retoma ni siquiera a título de “chanza”, sino que con un gesto muestra a su alrededor las marcas dejadas en la sala de reuniones por un reciente temporal:

**Subcomisario Sosa** – Como podrán ver... como acaban de ver tuvimos un terrible percance, con el tema de la lluvia, bueno, está a la vista, habíamos pintado, habíamos logrado pintar todo (...) Arreglamos los baños, pintamos todo, habíamos terminado todo, pusimos las cortinas, y nos agarró la lluvia, entró el agua y bueno. Nos quedamos sin luz, se rompieron todos los techos, se agujerearon todos los techos. (...) Lo que pasa es que son 3800 pesos de membrana, nada más. Había un parche, que tampoco servía mucho. Así que hay 4 lucas de membrana. Y bueno, hasta que nos lleguen los 4 mil pesos de membranas...

El relato informal de lo que sucedió en la comisaría con el temporal también puede considerarse desde el punto de vista de los métodos para des-institucionalizar la relación. Pero prefiero enfatizar el hecho de que el recurso a un acontecimiento contextual cobra importancia en la interacción porque establece ciertas pautas de inteligibilidad relacionadas con la precariedad de la situación general. Lo interesante es que también en este caso hay una cooperación de los “vecinos”: frente al relato del subcomisario acerca del temporal, éstos se interesan por la antigüedad del edificio y la historia del mismo, instalando una secuencia que se aleja del tema de la “mentira” introducido anteriormente por la “vecina”. Pero además el contexto institucional es introducido en la interacción bajo la forma de diferentes comentarios que tematizan el accionar de quienes están tanto por encima como por debajo del subcomisario en el “organigrama” de la cadena de mandos. Haciendo referencia a dos policías en bicicletas que, supuestamente, habían sido destinados para vigilar en ciertos horarios una calle del barrio, los “vecinos” le aseguran al subcomisario que nunca los vieron:

**Subcomisario Sosa** - ¿Ellos no se paran en la parte de la placita donde termina el pasaje San Román?

**V1**- No, nada de nada. Nada.

**Sub** - ¿Ningún día?

**V3** – Yo paso todos los días a la 1 y media del mediodía...

**Sub** – Les cuento que yo, ahora que tengo que yo también dar respuesta, yo tengo acá el diario de Yrigoyen, eh.

El déficit de información aludido a través del lugar común del “Diario de Yrigoyen” y la exhibición de un estado de asombro ante la novedad que le cuentan los “vecinos” permiten al subcomisario salir airoso en la interacción (al precio, probablemente, de

degradar la imagen de sus subordinados). Poco después, el subcomisario les cuenta a los “vecinos” otro ejemplo de una “realidad interna” que contribuye aún más a exhibir una racionalidad institucional incoherente en la cual él parece ocupar el lugar de una víctima en la cadena de mandos. Luego de una larga explicación en torno a las diferentes formas en que los agentes policiales reciben una remuneración de horas extra, el subcomisario informa que se comunicó a los subordinados un aumento en la paga de horas extras, pero que a pesar de ese anuncio, la partida presupuestaria fue la misma que antes:

**Subcomisario Sosa** - ¿Qué significa esto, a mí que me toca la tarea administrativa, me sientan con los números acá adentro? Significa de que yo tengo la misma plata del mes pasado, y que el anterior y que el mes de enero, pero como todo esto aumentó, y yo le tengo que pagar al hombre que se va a quedar, significa que si la quincena el mes pasado yo tenía 100, 140 servicios en la calle, 140 hombres de seis horas, ahora puedo tener 70, 75. Esta es la realidad que se empezó a vivir a partir del 1º de octubre. Esta es una realidad interna nuestra que quien pueda acceder a estas circunstancias, quien está en el Estado, en el gobierno, esto que le estoy diciendo lo puede confirmar, no se hasta dónde lo voy a poder sostener (...) Así que si estábamos mal, estamos peor.

**Vecina** – Ah, me quedo más tranquila... (*murmullo general*).

**Subcomisario Sosa** – Si estábamos mal, estamos peor.

El lugar que exhibe el subcomisario es el mismo que el de los “vecinos”: una víctima de decisiones tomadas en otra parte. Esta remisión a una racionalidad institucional inmanejable es comunicada a los “vecinos” bajo la forma de comentarios “off the record” a título personal:

**Subcomisario Sosa** - Yo cuando me siento con él [el comisario] a la mañana y venimos, como ocurrió el lunes posterior al sábado, y me dijo “Perdí 12 hombres”, nosotros usamos una frase, la frase es ésta: “Bueno, me entrego”. Me entrego.

**Vecina 1** – Ay...

**Subcomisario Sosa** – El comisario un día lo llamó arriba y dijo “Mire, ¿pueden traer un comisario? Yo me entrego, le entrego la comisaría. Porque yo no puedo trabajar más”.

**Vecina 2** – Pero es insólito todo esto que está pasando. Es una vergüenza...

A través de este recurso de remitir sistemáticamente a una institución incoherente de la cual el subcomisario se desmarca, consigue en gran parte justificar la falta de respuesta a las demandas de los “vecinos” sin comprometer el curso de la interacción, porque la responsabilidad está siempre “en otra parte” (más arriba o más abajo en la cadena de mandos). Los “vecinos”, lejos de refutar al subcomisario, colaboran en la construcción de un “nosotros víctimas de la institución” que, curiosamente, incluye al subcomisario. No se desprende de esto que los “vecinos” creen absolutamente todo lo que dice el

subcomisario, pero sí es posible observar que, para los fines de la interacción, la (ir)racionalidad institucional exhibida por el subcomisario es aceptada como relevante e interesante, es retomada y completada por los “vecinos”. Es decir, es una construcción, un *logro* de los miembros en la interacción. La confianza, entonces, se produce en la situación y para la situación, para gestionar exitosamente la interacción, al precio de degradar la relevancia de la situación, ya que la misma se construye como una instancia irrelevante en términos de la toma de decisiones.

4- LA EXHIBICIÓN DE UN CONOCIMIENTO COMPARTIDO (O CONSTRUYENDO JUNTOS UN “MAPA DEL DELITO”). Una dinámica repetida en distintos pasajes de la situación de encuentro es la siguiente: el subcomisario o uno de los *vecinos* está hablando sobre un asunto concreto, que puede referir tanto a un delito ocurrido en la zona como a la antigüedad del edificio donde se asienta la comisaría. A la hora de brindar algún detalle preciso sobre el asunto (localización exacta de un suceso, nombre del implicado o la víctima, características de un automóvil, etc) la lógica de los turnos de habla que hasta allí hacía avanzar la conversación puede verse interrumpida por diferentes intervenciones que buscan aclarar algún dato que parece oscuro, o redundar en un dato ya brindado para demostrar que se lo ha comprendido. Con esto los participantes se muestran unos a otros que saben *exactamente* de qué o quién están hablando, y cuando no queda claro hacen un esfuerzo cooperativo por lograr esa claridad (aún al costo de detener los intercambios que se venían realizando). Si la confianza en la interacción supone que cada uno de los participantes suplirá al otro cualquier necesidad de comprensión no declarada (Garfinkel, op. cit. : 11), la explicitación de esa necesidad de comprensión puede hablar de una situación en la cual los participantes buscan exhibir unos a otros esa confianza, bajo la forma de la elaboración conjunta de un conocimiento exacto y detallado:

**Subcomisario Sosa** – Esta chica que está con el bebé, esposa del que está preso, cuando se cumple, cada vez que se cumple en la misma fecha que cayó detenido, va y le efectúa un disparo al quiosco de Goya y Normandía. Cuando uno va, todavía al día de hoy tiene tres agujeros...

**Vecina 1** - ¿Cuál es, Sosa, la que...

**Subcomisario Sosa** – La que tiene el bebé chiquitito que vive en la casa de...

**Gerardo** - ¿No me está hablando de Goya y Miraflores?

**Vecina 1** – Goya y Miraflores.

**Gerardo** - ¿Entre Miraflores y Normandía?

**Subcomisario Sosa** – Claro.

**Vecina 1** – Una señora que tiene...

**Vecina 2** – Ah, la del quiosco, claro.

**Sub** – Por ese quiosco los metimos presos a los de esa casa.

**Rodolfo** – Repasemos, entonces: el quiosco es el de Goya y Miraflores.

**Gerardo** – Goya entre Miraflores y Normandía.

**Subcomisario Sosa** – Entre Miraflores y Normandía.

**Gerardo** – Al lado de la verdulería...

**Subcomisario Sosa** – Exacto. Todo tiene que ver con lo mismo, es la misma gente, la misma casa...

Se genera de esta manera una dinámica en la interacción en la cual se enfatizan ciertos detalles que para un observador no-miembro pueden parecer nimios o secundarios, pero que sin embargo pasan a un primer plano de la tematización por parte de los interactuantes:

**Alcira** – Nosotros en el barrio teníamos un policía de esta seccional que más o menos venía tipo... José C. Paz y Miraflores sobre Jose C. Paz...

**Subcomisario Sosa** – Jose C. Paz y Miraflores...

**Alcira** – Sí, venía al lavadero...

**Subcomisario Sosa** – Ah, el lavadero de José.

Como se verá en el siguiente apartado, estos detalles no son sólo indexicalmente importantes, en tanto permiten a los miembros esclarecer de qué están hablando en una situación concreta, sino que son considerados, por lo menos por los “vecinos”, como verdadera información que se supone, en principio y hasta que algo lo contradiga, que es veraz. A través de estos métodos cooperativos de interrupción y esclarecimiento progresivo de los datos específicos parecería que los miembros:

- a) Exhiben un conocimiento compartido del territorio, y construyen como logro de la interacción una pertenencia común, basada en parte en esas referencias territoriales y personales compartidas.
- b) Utilizan a la referencia territorial como una suerte de dispositivo de categorización. Cuando los *vecinos*, en el arranque de la reunión, se presentan frente al subcomisario, lo hacen refiriéndose a sí mismos a través del nombre de la calle o la intersección de calles en la que habitan.

- c) Construyen una versión interaccional y verbal del llamado “mapa del delito”, es decir, una serie de tipificaciones en torno a zonas más menos peligrosas del barrio, que pueden quedar disponibles como recursos de inteligibilidad para futuras situaciones de interacción.

\* \* \*

A través de este conjunto de procedimientos los participantes en la situación de interacción observada van exhibiendo, manejando y construyendo lazos de confianza interaccional. La puesta en práctica de los mismos parece tener, como efectos generales de la reunión, por un lado una cierta degradación de la relevancia de la situación de interacción, ya que los recursos y métodos propuestos en gran parte por el subcomisario y sancionados por los “vecinos” implican que ninguna solución puede surgir de *esa* situación concreta; por otro lado, la multitud de nuevos casos delictivos comunicados por el subcomisario y la imagen institucional que describió, ambos métodos para asegurar una interacción exitosa, no parecen contribuir a paliar la “sensación de inseguridad” de los “vecinos” sino todo lo contrario. En el proceso, el subcomisario logra salvar su fachada al precio de afectar la imagen de la institución policial en general (incluidos sus subordinados). Así, cooperando entre todos, logran lo que Goffman (citado en Coulon, 1995) llamaría un “enfriamiento de las expectativas” previas a la reunión, condición fundamental para una exitosa “gestión de la catarsis”<sup>4</sup> por parte del subcomisario y de los Vecinos Organizados. Los lazos de confianza establecidos en el curso de la interacción entre los participantes consiguen producir un consenso en torno al diagnóstico (“estamos en el horno”) y en cuanto al curso de acción a tomar: reunirse con una instancia superior de la institución policial y presionar para que asignen mayor número de efectivos a la comisaría. A pesar de no llevarse ninguna solución concreta, en términos estrictamente interaccionales la reunión parece haber sido un éxito: la misma termina con saludos afectuosos del subcomisario hacia cada uno de los participantes, al tiempo que un grupo de señoras lo rodea y, en un clima absolutamente distendido, le hacen comentarios que van desde lo agradable de su carácter hasta la admiración por su estatura:

---

<sup>4</sup> La fórmula “gestión de la catarsis” fue recogida en el curso de una entrevista con un integrante de otra organización vecinal para la prevención del delito en otro barrio de la Ciudad de Buenos Aires. Éste entrevistado definió a los funcionarios judiciales y policiales como “especialistas en gestión de la catarsis”.

**Vecina** – Ay, sí, que alto... ¿cómo hacía en los bailes cuando era muchacho?

## **Segunda situación: la degradación de la confianza**

Durante la reunión en la comisaría, los “vecinos” escucharon de boca del subcomisario múltiples relatos de asaltos, tiroteos y detenciones más o menos violentas. Los “vecinos” demandaban del comisario una cantidad creciente de detalles que les permitiera ir esclareciendo progresivamente todos los aspectos de cada uno de los casos. Uno de estos relatos refería al asalto a una pizzería, luego del cual los dueños de la misma habrían salido a perseguir en una camioneta a los ladrones que habían escapado en una moto. Llegando a una zona donde sabían que había presencia policial, los dueños de la pizzería le habrían cruzado la camioneta a los ladrones, haciéndolos caer de la moto y llamando la atención del policía del lugar, quien se acercó para verificar que sucedía. Allí comenzó una larga persecución, que incluyó tiroteos, hasta que los ladrones se entregaron. Varios días después de la reunión en la comisaría donde escucharon este relato, tiene lugar uno de los encuentros semanales de los Vecinos Organizados. Participan de este encuentro ocho integrantes de la organización que habían estado presentes en la comisaría. En el transcurso de la charla se van tocando diferentes temas, hasta que Gerardo trae a colación el relato que el subcomisario había hecho sobre el caso de la persecución con la camioneta y el tiroteo:

**Gerardo** - ¿Ustedes entendieron lo mismo que yo cuando el comisario explicó el otro día que... el tema de la camioneta, el muchacho que corrió a los de la moto...?

**Vecinas** – Sí, sí...

**Gerardo** - ¿Ustedes entendieron también que el de la camioneta era el marido de Jessica, la chica de...

**Vecina 1** – De la chica. Sí.

Gerardo se remite a la reunión anterior y busca consensuar con los otros “vecinos” presentes qué fue lo que efectivamente había dicho el subcomisario. Lo hace para introducir nuevos datos que él ha recabado, y que demostrarían que ciertos detalles del relato del subcomisario acerca de ese hecho no eran correctos:

**Vecina 1** – Así dijo Sosa, ¿por qué, qué pasó?



**Gerardo** – El propio comisario dice cualquier cosa.

**Vecina 2** – No sabe...

**Vecina 1** – Subcomisario.

**Gerardo** – Porque yo anoche pedí pizza a la pizzería esa y hablé con Jessica. La mano fue así: los tipos el martes les roban la moto...

**Vecina 1** – De la puerta de la...

**Gerardo** – Les roban la moto, entran, salen y se llevan la moto de uno de los repartidores. Estuvieron miércoles, jueves y viernes con la moto, los tipos. (...) El sábado le roban a este otro, como es, al segundo que nombró él...

**Vecina 2** - ¿Que es de la misma pizzería?

**Gerardo** – No, es otro, otro comerciante...

**Vecina 2** – En la reunión nos contó otra cosa...

**Gerardo** – Bueno, le roban a ese otro tipo. Ese tipo es el que sale con la camioneta. El marido de Jessica no tiene camioneta.

**Vecina 1** – Claro, yo no sabía eso.

**Gerardo** – Ese tipo es el que sale con la camioneta. Los corre, les tira la camioneta encima y los voltea...

**Vecina 2** – Sí, nada que ver con lo que comentó Sosa.

**Vecina 1** – Nada que ver.

**Gerardo** – O sea, ustedes fíjense como el propio subcomisario relata los hechos de cualquier manera...

**Vecina 1** – Es un chanta.

**Vecina 2** – Es versero...

La confianza que se había generado *en y para* una determinada situación de interacción, se degrada frente a la presencia de ciertos datos que demuestran que algunos detalles de uno de los relatos del subcomisario no eran correctos. Para un observador externo pueden parecer detalles menores: la camioneta que persiguió a los ladrones no era del dueño de la pizzería, sino del dueño de otro restaurante de la zona. Pero parece claro que estas fallas en la confección del “mapa del delito” no son menores para los “vecinos”, quienes inmediatamente las interpretan como indicios de un patrón general subyacente: el subcomisario es “un chanta y un versero”. La emergencia de un nuevo patrón se instaura como un marco interpretativo que provoca una resignificación de evidencias anteriores:

**Rodolfo** – Yo recuerdo un hecho que fue muy doloroso, y que cuando perdió, cuando mataron a la señora de Manuelita Rosas y Pastoriza...

**Vecina 2** – Sí, te acordás todo lo que...

**Rodolfo** - ... que [el subcomisario Sosa] enlodó al marido, dijo que había sido un crimen pasional. Lo dijo en público, nosotros le saltamos...

**Vecina 2** – Ochenta años, les decíamos, son cercanos a los ochenta años, cómo va a ser un crimen pasional...

**Vecina 1** - ¿Es el mismo?

**Rodolfo** – Es el mismo... Que había sido un crimen pasional, que había matado a la señora.

El nuevo patrón “El subcomisario es un chanta y un versero” arroja otra luz sobre acontecimientos anteriores, a partir de los cuales se puede imputar al subcomisario ya no solamente el hecho de brindar datos erróneos, cuestión que en última instancia podría adjudicarse a una equivocación o a una falta de información, sino una intención de afectar adrede a determinadas personas (por eso “enlodó” a una de ellas). Reflexivamente, alguien que alguna vez “enlodó” a un inocente no brinda datos erróneos por equivocación, sino que seguramente está mintiendo adrede. El patrón emergente genera así una *serie*, en la cual el carácter “versero” del subcomisario explica no solamente situaciones vividas en tiempos anteriores, sino que se expande a los demás relatos brindados por el subcomisario en el transcurso de la última reunión. La expansión del patrón, finalmente, llega a incluir a toda la policía en general:

**Vecina 2** – Lo que pasa es que sabemos que le tenemos que creer la mitad. Hay que ver, cuando uno pide la entrevista, que nos atienda él no tiene mucho sentido.

**Vecina 3** - ¡Claro!

**Rodolfo** – Esta bien, pero es la palabra oficial, igual. Es el segundo jefe, no es un...

**Vecina 2** – Sí, pero igual...

**Rodolfo** – No, bueno, pero independiente de eso, están cortados con la misma tijera y, bueno...

**Vecina 3** – Sí, se van a defender...

**Vecina 2** – A pesar de que él mucho “Es por cuenta mía lo que les comento...”

Los métodos de des-institucionalización puestos en práctica por el subcomisario (“es por cuenta mía lo que les comento”) para generar una confianza interaccional durante la reunión anterior se vuelven irritantes cuando se produce la desconfianza: son resignificados como falsedad.

Para que pueda llevarse adelante esta tarea de resignificación de lo actuado por el subcomisario en la reunión anterior fue necesaria una instancia de interacción en la cual los nuevos datos aportados por Gerardo obtuvieran una validación consensual de parte de los otros miembros. Es decir, fue necesaria una reunión donde no estuviera presente el subcomisario ni otros representantes de la institución. En esta situación, se exhiben y construyen lazos de confianza entre los “vecinos” presentes, condición de la cooperación en la construcción del nuevo patrón de interpretación, construcción en la cual todos van aportando algo a medida que avanza la conversación. Esa confianza interaccional lograda es también la condición de que se pueda establecer una duda metódica en relación a la persona del subcomisario, ya que para que ello suceda es necesario no poner en duda los datos aportados por Gerardo y creer en su palabra acerca del carácter falso de los datos brindados por el subcomisario. A su vez, las informaciones brindadas por Gerardo son consideradas verdaderas (y por ello mismo, generan confianza) a la luz del patrón mismo que ellas ayudan a hacer emerger: Gerardo dice la verdad no porque su información haya sido corroborada, sino porque los demás “vecinos” aportan datos de situaciones pasadas que confirman que el subcomisario “es un versero y un chanta”. La confianza entre los “vecinos” es la condición de que la confianza que se había construido con el subcomisario en y para una situación de interacción anterior sea revisada y degradada, sustituyendo su anterior identidad pública basada en la confianza interaccional por otra identidad: la de “chanta y versero”, proceso a través del cual el subcomisario pasa a ser, *“después de todo, lo que siempre fue”* (Garfinkel, [1956] 2006).

### **A modo de conclusión**

El estudio de los métodos utilizados para producir y exhibir confianza / desconfianza puede ser un aspecto interesante de las indagaciones en torno a las actividades prácticas de los miembros involucrados en la gestión de la seguridad ciudadana, ya que permite dar cuenta de una dimensión importante de la relación entre ciertos sectores de la ciudadanía y las agencias policiales cuyas efectuaciones concretas no pueden ser deducidas del “estado de la opinión pública” acerca del desempeño policial.

La confianza puede aparecer, en una situación concreta, como un logro a conseguir porque el éxito de la interacción se revela más fundamental para los participantes que, por ejemplo, la imagen o los objetivos estratégicos de una institución. Los procedimientos para lograr y mantener la confianza pueden implicar la degradación de la imagen de la institución policial en función del sostenimiento de la fachada personal del subcomisario. Por otra parte, conseguir estructurar la secuencia de intercambios de manera que responda a las formas reguladas de una “reunión de balance” (hipotéticamente, con el fin de mantener o repetir este escenario de interacción socialmente organizado en un futuro cercano) puede ser, para los Vecinos Organizados, un logro más importante que el hecho de irse con soluciones concretas a casos puntuales.

La exhibición de un conocimiento compartido y la cooperación en brindar información que permita a los miembros llenar las lagunas de su conocimiento es un método fundamental de generación de lazos de confianza. Pero si esta información se revela inexacta, la confianza puede ser revisada y degradada. Esto, desde ya, no *garantiza* que en una futura situación de encuentro entre el subcomisario y los “vecinos” éstos desconfíen sistemáticamente del primero, porque, como dijimos, habrá rasgos indexicales involucrados en la construcción del sentido de la situación específica que podrían agudizar, morigerar o anular momentáneamente la idea de que “sabemos que le tenemos que creer la mitad de lo que dice”. El hecho mismo de que haya interacciones más o menos frecuentes entre “vecinos” y policías es una poderosa razón para suponer que la confianza entre ambos es un fenómeno contingente que puede sufrir modificaciones situacionales importantes, pero que no necesariamente se liga con un “estado de la opinión pública” sobre las instituciones.

Existen prácticas para excluir a aquellos que, según se supone, no presentan las condiciones mínimas requeridas para comprometerse mutuamente en una interacción exitosa. Kessler (2009) afirma que la preocupación por la “inseguridad” no es equivalente a la preocupación por el delito, sino que más bien está vinculada a la percepción de una variedad de peligros “aleatorios” (no todos los cuales constituyen delitos o infracciones). Desde este punto de vista (“nativo”, si se quiere) la “inseguridad” es un problema que consiste básicamente en *evitar ciertas situaciones de interacción*. Teniendo esto en claro, se comprende que las medidas para combatirla exigidas por muchos “vecinos” no tengan que ver con la erradicación de todo tipo de delito, sino con gestionar eficazmente las interacciones cotidianas de manera de poder

excluir de las mismas a categorías enteras de personas. En este punto, la aparente paradoja en torno a la imagen negativa de la policía y el reclamo de más presencia policial puede encontrar una respuesta simple en las competencias comunicativas de los “vecinos”, que saben qué responder en una encuesta, y también saben en quien “confiar” para establecer dispositivos que se limitan a la gestión de la interacción en el espacio urbano.

## BIBLIOGRAFÍA

Bateson, Gregory ([1954] 1998), “Una teoría del juego y de la fantasía”, en *Pasos hacia una ecología de la mente*, Buenos Aires, Lohlé-Lumen.

Coulon, Alain (1995), *Etnometodología y educación*, Barcelona, Paidós.

Dammert, Lucía y Malone, Mary Fran (2002), “Inseguridad y temor en la Argentina: el impacto de la confianza en la policía y la corrupción sobre la percepción ciudadana del crimen”, en *Desarrollo Económico* vol. 42, n° 166, pp. 285-301, Buenos Aires, IDES.

Garfinkel, Harold ([1956] 2006), “Condiciones de las ceremonias exitosas de degradación”, en *Delito y sociedad* n° 22, Buenos Aires, Instituto Gino Germani-UBA.

Garfinkel, Harold ([1967] 2006), *Estudios en etnometodología*, Barcelona, Anthropos.

Kessler, Gabel (2009), *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*, Buenos Aires, Siglo XXI.

Míguez, Daniel y Alejandro Isla (2010), *Entre la inseguridad y el temor. Instantáneas de la sociedad actual*, Paidós, Buenos Aires.

Schegloff, Emmanuel (2007a), “A tutorial on membership categorization”, en *Journal of Pragmatics* vol. 39 n° 3, marzo de 2007, pp. 462-482, Amsterdam, Elsevier.

Schegloff, Emanuel (2007b), *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*, Cambridge University Press.

Watson, Rod (2009), “Constitutive practices and Garfinkel’s notion of trust: revisited”, en *Journal of Classical Sociology*, vol. 9, noviembre de 2009, Sage, Londres.