

**Texto exclusivo para uso interno del Seminario Permanente del CAS - IDES. No citar este texto sin expresa autorización de su autora.**

## ***Se te hace como un cayito: las emociones en las intervenciones policiales***

*Sabrina Calandrón<sup>1</sup>*

*Llegar con los ojos abiertos a la mirada final, como un estandarte que no se avergüenza.  
Aunque los ojos abiertos tengan que cerrar muchas cosas.*

**Roberto Juarroz**

### **Presentación**

La adrenalina y el miedo generados a la hora de oficiar en situaciones de potencial violencia extrema que ponía en riesgo de muerte a los policías, convivía con la compasión, empatía o enojo producido en intervenciones de otras características. Los y las policías atendían las demandas a la población inmersos/as en emociones que, como en otras profesiones, impregnaban las situaciones a resolver y –en virtud de ello– la profesionalización de la actividad.

Este texto está orientado al análisis de las emociones, expresadas socialmente en el ámbito de dos comisarías de la Policía de la Provincia de Buenos Aires. Una de ellas ubicada en la zona comercial de una localidad del conurbano bonaerense que a lo largo de este artículo llamaré French<sup>2</sup>. Esta comisaría se dedica a la seguridad local a través de la

---

<sup>1</sup> Doctora en Antropología Social (Universidad Nacional de San Martín), Licenciada en Sociología (Universidad Nacional de La Plata). Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales- CONICET, Universidad Nacional de La Plata.

<sup>2</sup> Todos los nombres de lugares y personas son ficticios.

prevención y conjuración de delitos, y asiste a las demandas del público en un sinnúmero de diversos conflictos. En esta comisaría realicé, en el año 2009, entrevistas y observaciones de las tareas de sus integrantes: agentes de policía. Las actividades policiales incluyeron patrullaje a pie, en automóvil o moto, vigilancia de un punto fijo, atención de demandas presenciales, telefónicas o por radiofrecuencia (esencialmente de la central 911), vigilancia de detenidos, requisas, redacción de denuncias y sumarios administrativos, momentos de descanso, almuerzos, actos en la vía pública por fechas de aniversarios históricos y persecuciones a presuntos/as delincuentes. Al año siguiente, 2010, por consejo de algunas policías mujeres que conocí en esa inicial experiencia de trabajo de campo me trasladé a una comisaría encargada de conflictos en el seno de la familia y violencia contra las mujeres que en la provincia de Buenos Aires se denominan Comisarías de la Mujer y la Familia. Está ubicada en una ciudad bonaerense de más de 600.000 habitantes que de ahora en adelante llamaré la ciudad de Guevara. Allí, entrevisté al personal (cerca de un 90% constituido por mujeres) y –imaginando los puntos de contacto y lejanía entre la investigación etnográfica y la investigación policial– observé las entrevistas que agentes policiales hacían al público que llegaba a la comisaría, presencié las requisas para las visitas a las detenidas y la confección de denuncias por violencia familiar, acompañé a las agentes en el patrullaje a pie en las inmediaciones de la comisaría, escuché las coordinaciones con otras instituciones públicas y de la sociedad civil entre varias otras ocupaciones.

Si bien las emociones como temática de análisis es producto del contraste en el trabajo de campo en ambas comisarías, buena parte de las situaciones citadas aquí fueron registradas en la comisaría de Guevara. La expresión de las emociones aparecían ante mí de forma más recurrente y clara, por eso obtuve un registro más preciso de conversaciones y eventos. Esto no quiere decir que se expresaran de ese modo sólo en la comisaría de Guevara y no en la de French, sino que a esa altura del trabajo de campo me mantuve más atenta a estas cuestiones. Es cierto, también, que cotidianamente en la comisaría de Guevara los/as policías trabajan con los sentimientos del público de forma más explícita.

## **1 Las emociones en las actividades profesionales de policías**

## 1.1 *Las emociones*

El abanico de intervenciones policiales iba desde la conjuración de un robo callejero hasta la asistencia en una denuncia por abuso sexual en el espacio familiar. Además de incluir saberes técnicos y repertorios de acción judiciales distintos, la dimensión emocional también formaba parte de las posibilidades o limitaciones de la labor de los y las expertos/as encargados/as de su atención. Aunque, a diferencia de los gestos administrativos posibles de ser implementados, el proceso de las emociones –qué hacer con aquello que se siente– no aparecía indicado en ninguna normativa ni en protocolos institucionales.

En algunas ocasiones la referencia a la emocionalidad era utilizada para justificar una estrategia de intervención, y en otras para escudarse luego de haber cometido un error, como en la conversación con Nora:

Nora: Un tipo con 30 años de servicio, toda la experiencia, cansado de estar en tiroteos, un buen día, en un enfrentamiento le da miedo y se esconde adentro de una zanja. No sabés por qué, pero eso no lo podés asegurar, por más experiencia que tengas, no podés saber cómo vas a reaccionar en cada situación.

No está en los planes de este estudio incursionar en los significados psicológicos de las emociones, campo de estudios que ha sido desarrollado. La descripción y análisis de las emociones de quienes se desempeñaban en las comisarías French y Guevara cuando realicé el trabajo de campo serán tomadas en línea con las discusiones en la antropología y la sociología de las emociones. Ya en el año 1921, Marcel Mauss, en un artículo sobre la expresión de los sentimientos, subrayaba el carácter obligatorio y el origen social que se reitera en el llanto como expresión sentimental. A pesar de que estas formulaciones se realizaron en función de culturas de la polinesia, resultan acertadas a los fines de ilustrar que la manifestación pública de las emociones se encuentra pautada colectivamente (Pochintesta, 2010). Esta dimensión social está relacionada con la indicación no sólo de cómo, cuándo y dónde se deben expresar sino también con quiénes. La expresión material de las emociones, dice acertadamente Halbwachs (1947), ocurre siempre en presencia de otras personas, que están física o imaginariamente en la acción que lleva a cabo quien expresa.

En las estaciones policiales de French y Guevara se presentaban dos formas de hacer referencia al mundo de las emociones. Una de ellas era tratarlas como el límite involuntario de las buenas intervenciones. Aparecía como una frontera que obturaba la posibilidad de explicar racionalmente una decisión de algún miembro de la policía. En este sentido, se asemeja a una infiltración, utilizada para explicar aquello que no tenía explicaciones: “no sabés por qué”, decía Nora, pero un día puede aparecer el miedo y paralizar a un policía en un “tiroteo”. En otros casos, las emociones eran tomadas como materia de aprendizaje, cuyo control era parte de una instrucción producida por el paso del tiempo y las experiencias. La emocionalidad era tomada en este último sentido como un valor que apuntalaba el oficio policial. María José, trabajadora social<sup>3</sup> que se desempeñaba en la comisaría de Guevara, contó en una entrevista que ella no evitaba emocionarse frente a las denuncias por abuso sexual a niños/as: “no es que ahora ya no me angustio o no me parte el alma, pero se te va haciendo como un cayito. Lo sentís, pero no te cegás.” El “cayito” era producto de escuchar relatos similares y permitía cierto control de la angustia propia. Esta última perspectiva nativa está en línea con estudios de las ciencias sociales, Le Breton (1998) subrayó la existencia de profesiones, como la del/a psicólogo/a, que necesitan alcanzar cierta distancia afectiva para no quedar impregnados/as de los sufrimientos que tratan. Es justamente a este punto, el de las emociones, al que se referían algunos/as policías cuando definían su trabajo como una mezcla de profesiones: “un poco bomberos, un poco psicólogos y un poco abogados”.

## *1.2 Teorías nativas acerca de las diferencias de género en la expresión de las emociones*

La Comisaría de la Mujer y la Familia (CMF) de la ciudad de Guevara era un espacio habitado, en su mayoría, por mujeres. Policías, detenidas, denunciantes, asistentes sociales, médicas y abogadas. Al contrario de lo ocurrido en la Comisaría Séptima de French, aquí las mujeres se movían con libertad para realizar cualquiera de las tareas

---

<sup>3</sup> Las trabajadoras sociales, psicólogas/os, médicas/as y abogadas/os empleados en las comisarías son personal policial con un escalafón diferenciado a los agentes de calle que llaman “escalafón profesional”.

disponibles. No había roles vedados a las mujeres, ni por normativa ni a través de la activación de formas de control social informales como la burla o el menosprecio.

En cambio, sí existían cuestionamientos en cuanto al lugar que eran capaces de tomar los varones. Aquellos varones que se acercaban a denunciar, consultar o informarse, constituían una incógnita a ser develada por las operadoras de las comisarías, incluso a menudo los miraban con sospecha. Y a los varones miembros del personal de la CMF también, sus compañeras mujeres, les otorgaban un estatus particular que solía ser tema de debate. Comenzaremos por este último punto para analizar el proceso de manifestación de las emociones propias e interpretación de las ajenas en relación a diferencias de género.

En los meses en que asistí periódicamente a la comisaría de Guevara, tres policías varones trabajaban allí. Uno de ellos, Guillermo, se encargaba de transportar la correspondencia entre la comisaría, los tribunales y juzgados. De vez en cuando colaboraba con las tareas de la guardia y en el traslado de detenidas, un aspecto delicado por la responsabilidad (el hecho de la fuga de una detenida –así como de un detenido en la comisaría de French– era considerado de máxima conflictividad y compromiso del/a responsable). Por otra parte, Fabio estaba destinado casi exclusivamente a la tarea de chofer. Conducía el único automóvil con el que contaba la comisaría.<sup>4</sup> Guillermo y Fabio asistían también a custodias y a la revisión física de las personas que visitaban a las mujeres detenidas en la comisaría, suceso que tenía lugar tres veces en la semana.

Augusto integraba también el personal de la CMF por aquellos meses del año 2010 en que realicé el trabajo de campo. A diferencia de Fabio y Guillermo, él había hecho el curso de formación básica de la PPBA en la especialidad “Violencia familiar”, dictado en el año 2006 en la Escuela Juan Vucetich. Contaba con la habilitación para conducir automóviles policiales, pero generalmente se encargaba de “escribir”, una tarea que según distintas versiones rechazaron desempeñar o les fue negada a Fabio y Guillermo desde que llegaron a esta comisaría. Augusto tomaba denuncias, exposiciones civiles, ampliaciones indagatorias y tenía, en consecuencia, algunas causas a su cargo.

Esta responsabilidad de Augusto, aunque aún se reconocería como un principiante en ella, era tomada de manera controversial. “A los varones no les interesa el tema y toman

---

<sup>4</sup> Recordemos que quienes pilotan autos policiales deben contar con una licencia de conducir especial, expedida expresamente por la PPBA.

las denuncias así nomás, no les dan importancia ni las dimensionan”, sostenía Lucía, abogada, en una conversación con otras compañeras. Anahí, en cambio, reparaba en la responsabilidad de su compañero Augusto. Esta diferencia de opiniones encerraba formas distintas de comprender la relación entre la emocionalidad y el trabajo. Lucía creía que para trabajar en este tipo de comisarías era necesaria una “sensibilidad” particular, a fin de comprender las relaciones de violencia y actuar en su prevención o conjuración. Una “sensibilidad” de la que, en opinión de Lucía, carecían los varones. En esta misma línea, otras personas de la comisaría creían que la escasez de policías varones en la CMF respondía al carácter institucional de esta hipótesis de emociones diferenciadas entre mujeres y varones. Pensaban que desde el ámbito de la gestión política reservaban para policías mujeres la atención en las CMF, imaginando que el diálogo intragénero en cada intervención conducía al mejoramiento de la atención policial. Al objetivo de garantizar ese particular diálogo apuntaba la delimitación precisa de los puestos que ocupaban los policías varones en tareas de escaso contacto con las denunciadas –a excepción del caso de Augusto.

Sin embargo, Fabio y Guillermo explicaban esta misma decisión no por su incapacidad de comprender a las mujeres que se acercaban para denunciar a sus parejas, padres o hijos, sino por sus propios intereses. Ellos “preferían” no escribir, no “estar todo el día encerrados” dentro de la comisaría o, directamente, no estar lidiando con “puteríos”. Esta última palabra, “puteríos”, era una forma coloquial de referirse a eventos del ámbito familiar y de pareja: separaciones, rupturas, enojos, nuevas uniones o reconciliaciones. Generalmente, la escuché asociada a la definición de la profesión policial con un tono descalificador. Funcionaba como una acusación de parte de integrantes de la comisaría de French hacia quienes eran parte de las distintas comisarías de la mujer y la familia. Pero también, en este caso, la utilizaban miembros de la CMF de Guevara para poner en cuestión el “verdadero” trabajo policial. Finalmente, me interesa señalar que no sólo los varones utilizaban este vocablo que desvalorizaba la intervención en problemas de violencia familiar en comparación con la prevención y conjuración de delitos penales, sino que también policías mujeres opinaban que su tarea no debía enfocarse en esos “puteríos”.

El “interés” y la “sensibilidad”, como predisposición especial para conmoverse, se presentaban en la comisaría de Guevara en tanto habilidades profesionales relevantes para

cumplir con uno de los roles posibles que constituyen las actividades policiales. Esa sensibilidad era considerada por algunos/as policías como una disposición vinculada a las diferencias de género de las personas, y por otros/as como una capacidad de actuar adquirida en el proceso de formación académica y capacitación profesional. Este último era el caso de Augusto, quien había hecho un curso de formación orientado al abordaje de la violencia familiar y consideraba que aún le “quedaban cosas por aprender”, las que consultaba con las oficiales con más años de antigüedad que él en la comisaría de Guevara.

Por otra parte, en la intervención de conflictos íntimos el recurso de la “sensibilidad” aparecía como una disposición que permitía a las y los policías orientarse en el proceso de una investigación policial. Considero que la “sensibilidad” en este tipo de casos se asimila al papel del “olfato policial”, en la medida en que se trata de una habilidad que descansa en la percepción de las personas y se utiliza con autonomía de las normativas legales. La intervención del “olfato” se extiende a otros ámbitos policiales en Argentina, pero en este caso presentaba algunas particularidades. Mientras en otros contextos policiales era usado para requisar y detener sin orden judicial (Eilbaum, 2004), aquí la *sensibilidad* guiaba el trabajo donde las herramientas burocráticas –desde la lectura de los/as nativos/as– no plateaban estrategias. Esta *sensibilidad* que considero una forma particular de *olfato* era, como éste, un conocimiento personal, tácito, que no es susceptible de ser articulado explícitamente y que se vale de un aprendizaje al mismo tiempo que de la intuición y la imaginación (Renoldi, 2007). La sensibilidad viene a completar, como relato que motoriza la protección para quienes eran identificadas como “víctimas”, un sentido ya trabajado en los textos citados sobre el *olfato* como sospecha que justifica intervenciones arbitrarias. Una tarde, Anahí, policía del escalafón profesional, revisaba el cuaderno de atención de esa mañana, momento en que ella no había estado trabajando:

Anahí: ¡Mirá!, la mujer del penitenciario que vino ayer. Vino hoy a la mañana y la mandaron para [hacer] una infracción –Anahí señala el cuaderno, lee y relata.

Sabrina: ¿El marido vino ayer y hoy vino ella?

Anahí: Sí, vino ayer a la tarde él. Cuando lo vi me di cuenta que él era un violento. Vino él a hacer una consulta por problemas con la esposa. Que se llevaban mal y que ella lo amenazaba con que lo iba a denunciar. Entonces, de paso preguntó qué le podía pasar en el trabajo... digamos, se adelantó, muchos tipos agresores hacen eso. O directamente, otros vienen y denuncian a sus mujeres para tenerlas amenazadas, cuando son ellos los agresores.

Sabrina: ¿Y él también hizo la denuncia entonces?

Anahí: No, no. Le dije que no pasaba nada, que no lo podían afectar en el trabajo. Que si bien en general es cierto, se tranquilizan y no hacen las denuncias. Lo desalenté un poco y ves... ahora viene la mujer y hace la denuncia. ¡Yo me di cuenta!

En este caso, “darse cuenta” y, posteriormente, guiar la intervención sobre la base de la percepción –desalentándolo a denunciar– funciona también como el “olfato”, con el objetivo de proteger a quien se supone la parte más afectada. En esta situación, la “sensibilidad” se colocó como la capacidad de evaluar una situación que permanecía más o menos oculta. El registro de la emocionalidad aparecía aquí para acelerar, mejorar y apuntalar una intervención regular. Esta estrategia perceptiva de las policías que desalentaban la denuncia de quien, ellas creían, no era la víctima sino el victimario, muestra la contribución de la sensibilidad y los procesos emocionales en las prácticas laborales. Patricia Paperman sostiene que el carácter emocional de la vida social no implica la imposibilidad de evaluar entre cursos de acción disponibles (Paperman, 2013), sino que, como en este caso, admite el análisis de la situación desde diferentes puntos de vista. Las policías se distanciaron, en este ejemplo, de las recomendaciones que daban normalmente porque percibían la existencia de un entorno relacional que no estaba siendo dicho.

La participación de las emociones en forma de una “sensibilidad” particular apta para orientarse más allá de los protocolos de atención regulares es una cualidad laboral apreciada entre policías. Tanto en la hipótesis nativa de la sensibilidad producida por las características de género o en la que la considera un aprendizaje, cada policía era *mejor policía* en la medida en que lograra expresarla, utilizarla y controlarla en las intervenciones profesionales. Es de ese modo que componen, desde el punto de vista nativo, una destreza orientativa y no un obstáculo.

### 1.3 “*Me partía el alma*”: atención de niños y niñas

Apelar a las emociones habilitaba un camino no siempre abierto. La identificación de casos “urgentes” permitía la dedicación exclusiva de los/as agentes a ellos. Violeta y Humberto, un matrimonio de policías retirados, en una entrevista conmigo discutían recordando sus experiencias. Violeta se inclinaba sobre la idea de que el trabajo en situaciones de violencia familiar que había hecho ella durante su carrera fue fundamental, y



Humberto consideraba que ese mismo trabajo que él acompañó y sostuvo “no sirvió para nada”. “Sí sirvió –le discutió Violeta–, porque cuando venían las gordas cagadas a palos ahí estábamos y fuimos lo único que tenían”. Humberto, con la voz quebrada reconoció que “los chiquitos golpeados me partían el alma”. Sin rechazar el discurso del/la otro/a, ambos apelaban a imágenes distintas, pues era distinto lo que emocionaba a cada uno, así como era diferente la expresión material de esa emoción: la vehemencia y el tono alto de voz en Violeta, y el habla entrecortada en Humberto.

Eran muchas las oportunidades en que la sensibilización llevaba a redoblar el esfuerzo en la resolución de un problema. Y esto ocurría especialmente cuando había niños/as en medio de las disputas y trayectos de la judicialización. Silvana, oficial de policía de Guevara, una tarde expresaba este sentimiento diciendo lo siguiente:

Silvana: Acá vemos nenitos todo el tiempo, siempre están acá, con un frío terrible, se les caen los mocos del frío. Y pienso en mi hija, si estará bien, qué estará haciendo. A veces traen los nenes golpeados y no soportás ver eso. Antes, cuando yo no tenía a mi hija, era distinto. Ahora me da una cosa... no quiero venir más.

Esta misma conversación escuchaba Andrea, quien tenía grado de teniente primero y se había estado por varios años como oficial de servicio de la CMF de Guevara. La consideraban, sus compañeras, una persona con experiencia y conocimiento específico en la temática. Andrea recordaba sus épocas de “escribiente”:

Andrea: A veces venían a hacer la denuncia las minas y entraban con los chicos y les decían “dale, contale cómo me pegó”. Y yo siempre les decía [a las denunciantes] que no, que me cuente ella, que el nene se podía quedar afuera. No hay necesidad de meter a los nenes en ese lugar. Siempre me imaginé que mientras los padres se peleaban los chicos se metían debajo de la mesa así [cierra los ojos y con las manos se tapa las orejas], siempre me viene esa imagen a la cabeza, no sé por qué. No, si a veces te dan ganas de darles en el otro ojo...

En las charlas se planteaba la empatía, comprensión y angustia generada por las condiciones de vida de niños y niñas. La nominación “mina”, utilizada por Andrea, tenía una carga despectiva hacia las mujeres. Proveniente del lunfardo, la *mina* era la acompañante del ladrón, era una mujer que se movía por el bajo fondo de la ciudad entre la delincuencia y los placeres de la noche. La seducción, el juego y la calle eran sus sitios cotidianos. La figura de la *mina* expresa inmoralidad y se opone al hogareño perfil de las *madres*, dedicadas a criar a sus hijos e hijas, cuidar de la casa y de su marido. De manera

que en las apreciaciones de Andrea la comprensión y empatía generada por los/as niños/as estaba acompañada por una acentuación de la responsabilidad de las madres. La irresponsabilidad viene a marcar la inmoralidad en el rol de las madres.

El sufrimiento de niños y niñas actuaba como centro de activación de la emocionalidad policial. Eran considerados/as los sujetos más débiles, que quedaban desprotegidos/as, inmersos/as en escenas de golpes, peleas e insultos entre sus padres y madres. En este contexto, frente a la existencia de un niño o niña que sufría, se presentaba la “mina” como madre irresponsable. Una categoría que acusaba moralmente a las mujeres y las colocaba en el sitio de *malas madres*.

Andrea articulaba un relato de asociación entre la maternidad y la sensibilización frente a niños/as que era coincidente con otras policías mujeres. La experiencia de maternizar era indicada por las policías como el momento en que habían comenzado a movilizarse sentimentalmente por las malas condiciones de vida de niños/as que acudían a la comisaría (en general, acompañando a sus madres). Emocionalmente, identificaban esos/as niños/as con hijos/as propios/as y vislumbraban la posibilidad de que el sufrimiento de los/as primeros/as sea también padecido por los/as segundos/as. *Ahora*, que tenían a sus propios/as hijos/as, la angustia ajena era intolerable. En virtud de ello movilizaban los recursos disponibles para evitarla:

Elizabeth: Yo los veo que vienen [los niños y las niñas] con los mocos en la cara, con frío, con hambre y llamo a ver cómo está mi hija. Si está bien, si necesita algo. No puedo imaginarme que ella esté alguna vez en la misma situación, es muy difícil. Por eso me enoja y por eso trato de ayudarlos en lo que más puedo. Querés que la mujer esa termine con la relación violenta, querés que busque ayuda y que sostenga la decisión [de denunciar o separarse de su pareja].

Esta operación que ubica en el lugar central de la vida de las mujeres –las que acudían en búsqueda de atención y las que atendían– la experiencia como madres, provocaba efectos en las intervenciones policiales. Las asociaciones afectivas o sentidas, señala Leavitt (1996), operan a través de una experiencia común o similar entre las personas que viven en circunstancias similares, a través de la estereotipación cultural de la experiencia y a través de expectativas, memorias y fantasías compartidas. Si bien las policías y las denunciadas no poseen, necesariamente, una vida social compartida, el evento relatado las exponía a una narrativa común en la que las policías se identificaban o

identificaban a sus seres queridos. En este sentido las emociones constituyen una modalidad de atención policial.

Observé durante meses el trabajo en el Equipo Interdisciplinario donde Nancy y Marcela, trabajadoras sociales de la comisaría de Guevara, destacaban las dificultades de conseguir “refugios” para las mujeres que se habían ido de sus casas, las que compartían con la pareja que las golpeaba, para resguardar su vida. Estas trabajadoras sociales tenían una lista de instituciones de asilo para mujeres, pero en ellas las plazas libres eran generalmente escasas. Una mañana, el patrullero de la Comisaría Segunda de Guevara “rescató” a una mujer y sus tres hijos que habían sido rociados con nafta por el papá de los niños con intención de incendiarlos. La mujer, con los tres hijos, logró escapar de los cerrojos que su marido había puesto y llegó hasta la comisaría. La historia indignó a Marcela y Nancy que trabajaron durante toda la mañana, y más allá del fin de su turno, para obtener refugio en un asilo para las cuatro personas. También le dieron dinero, de sus bolsillos, a la mujer para que vaya al hospital, comprara comida para los chicos y llegara hasta la casa de acogida.

La situación de violencia extrema que había atravesado la mujer y la falta de recursos materiales y sociales habían movilizado emocionalmente a las trabajadoras sociales y las policías, que se mostraban impactadas por la presencia de los niños. No dejaban de relatar el estado físico, las vestimentas y las expresiones faciales de los niños. Incluso antes de ir al refugio donde pasarían la siguiente noche, Nancy y Marcela recomendaron a la mujer asistir al hospital para que sean atendidos por médicos/as y recién después continuar con el proceso judicial.

Las agentes policiales que recibieron a esta familia en la comisaría se ocuparon de manera extraordinaria del asunto, porque se describían como “movilizadas” sentimentalmente. Sacaron dinero privado, trabajaron más allá de su horario habitual, recomendaron postergar los gestos judiciales hasta que se satisfaga el hambre y la revisión médica de los niños. Activaron una serie de mecanismos no corrientes en los procesos de atención porque intentaban resguardar la persona de los niños y su madre más que cumplir con los vericuetos legales.

#### 1.4 *El ‘cuidado’ maternal*

En los meses de observaciones de campo ocupé varias semanas el lugar de acompañante de Emilia, que estaba usualmente en la Guardia de la comisaría de Guevara. Escuchábamos juntas a cada persona que entraba a la comisaría y luego comentábamos entre nosotras (y a veces con otras policías) lo que habíamos notado, suponíamos o no comprendíamos de la situación relatada. Emilia, con la tarea de mantener comunicado al personal de la comisaría, se trasladaba por las salas llevando y trayendo datos. La sala de espera estaba en el centro del edificio, por allí debía pasar de manera obligatoria para ir desde las oficinas de Guardia o Judiciales hacia el sector del Gabinete Interdisciplinario y las oficinas de Expedientes, Personal y Causas.

En uno de esos recorridos, una tarde, Emilia me comentó ofuscada que había visto a un “nene chiquito metiendo los dedos en el enchufe”. Al verlo, Emilia preguntó en la sala de espera con quién estaba el niño, a lo que “una [mujer] contestó muy despectivamente ‘es mío’, eso me da una rabia... si es de ella, que lo cuide”, me dijo Emilia. Minutos más tarde, una de las agentes que estaba en Causas llegó para tomar una ampliación declaratoria, Emilia le dijo el apellido y, dándole la nota de cita, le advirtió: “si es la mamá del nenito, tratala como el orto [mal]”. Emilia se había molestado por la ausencia de *cuidado*, categoría moral al mismo tiempo que una forma de expresión material de los sentimientos. Se trata de una categoría moral en la medida en que es un estándar de evaluación y orientación de la acción. Descuidar a su hijo era una falta en la que incurrió, desde la mirada de Emilia, la mujer que esperaba en la sala. Y eso activaba el rechazo de la oficial, que orientaba este sentimiento en la complicidad con sus compañeras de trabajo.

Complacer y cuidar a los/as niños/as debía estar, para las nativas, por encima de cualquier otra actividad o necesidad. Incluso en una sala de espera de la policía. La mala atención era la respuesta que las policías tenían a mano y Emilia, en ese caso, utilizó su autoridad en un curso de acción que entendía como una defensa de los/as niños/as. El cuidado era una tarea atribuida a las mujeres y debían tener como principal objetivo a sus hijos e hijas. Esta atribución funcionaba como máxima orientadora imperante en el trabajo policial de esta comisaría, del mismo modo en que ha sido hallado en otros contextos policiales (Pereiro, 2010) o de gestión de las políticas públicas (Pozzio, 2011).

Claro está que esto no constituye una novedad sino un continuum con respecto a otros espacios sociales. La maternidad y los valores que, supuestamente, la condición de madre otorga a las mujeres han sido tomados históricamente como un rasgo diferenciador del comportamiento de las mujeres. Dentro del feminismo, como ejemplo de esto, se desarrolló una corriente cuyo argumento principal era que las mujeres tienen una visión distinta y dan importancia diferente a la construcción social de la realidad porque difieren de los hombres en lo tocante a sus valores e intereses básicos (Madoo y Niebrugge-Brantley, 2002). No se trata de una postura que, de manera expresa, reduzca a las mujeres a su tarea de madres, sino que la experiencia maternal es entendida como sustantiva en la vida personal y política.

El “complejo imaginario maternal” (Palomar, 2004: 16) sobre el que se erige la defensa de las mujeres madres se compone por un conjunto de discursos, imágenes y representaciones basadas en una idea esencialista de la maternidad. En esta misma dirección apuntaba la postura de Emilia y algunas de sus compañeras, para quienes las mujeres que llegan a la comisaría de Guevara por causa de violencia en su vida íntima deben ser poseedoras de amor y saberes maternos expresados en una larga serie de virtudes: paciencia, tolerancia, capacidad de consuelo, capacidad de sanar, de cuidar y de atender, ganas de escuchar, proteger y sacrificarse. Cuando quienes acudían a la policía no se mostraban acordes con ese modelo imaginado de madre, los protocolos de atención se trastocaban a causa de la sensibilización del personal policial.

La exigencia de maternalización según ese ideal y la respuesta que daban cuando creían que tal esencialidad no se hallaba en la persona de las concurrentes, podía verse con nitidez en los casos de abuso sexual hacia niños y niñas. En el proceso de revisión de las causas e invitación para recibir el asesoramiento del Equipo Interdisciplinario, las trabajadoras sociales y la psicóloga me explicaron el desarrollo de una denuncia hecha por la directora de una escuela de nivel secundario de la localidad de Guevara:

Anahí: Una de las alumnas de 14 años le contó que el padrastro la manoseaba y la directora llamó a la mamá de la alumna. Nos contó que cuando le preguntó sobre este tema, la madre le contestó: “sí, pero eso era antes, ahora se llevan bien”. Entonces la directora fue y radicó la denuncia. Está perfecto lo que hizo, actuó de oficio y eso es lo que tendrían que hacer todas las maestras. Ellas ven a los menores todos los días, en la escuela se notan mucho los cambios en el estado de ánimo de los chicos. Y las maestras tienen que atender a esas cosas, está perfecto lo que hizo

esta mujer. Imaginate que la chica no puede estar viviendo con el abusador, así que se le dio intervención al ministerio público, la citan a la madre y si no toma medidas, hay que sacar a la menor de ahí.

Me explicaron, entonces, los pasos a seguir. El juzgado citaría a la madre de la chica para que “tome medidas” y ellas –con el fin de brindarle ayuda, apoyo e información– a la directora de la escuela porque fue la denunciante. Cuando pregunté si no llamarían también a la madre de la chica –quien también podría necesitar información, apoyo y ayuda– surgió la controversia: “no, mirá cómo actuó, ¡mirá lo que le contestó! Ella sabía de los abusos y no hizo nada; ¿para qué la vamos a invitar si no le importa lo que le pasa a la hija?” Las integrantes de la comisaría consideraban que la maestra había estado “atenta” en su evaluación y fue moralmente responsable en su conducta. Todo lo contrario a la actuación de la madre de la joven. Para ellas se trataba de una madre desinteresada, irresponsable y hasta cómplice de su pareja, quien había perpetrado el abuso. Eso la desacreditaba, desde la evaluación moral de las policías, para el acceso a una entrevista y la colocaba, a priori, fuera del lugar de las “víctimas”.

Si bien se trataba de un juicio que impulsaban sobre todo quienes eran madres, y se identificaban personalmente con la situación, también lo sostenían quienes no lo eran. “Hay gente para todo”, decía la oficial Mora con tono de indignación, haciendo referencia a los diferentes tipos de madres con las que se encontraban diariamente. Aquellas que, como la anterior, encubrían abusos sufridos por sus propios/as hijos/as, mentían, se desinteresaban o los/as descuidaban. “¿Y tu mamá donde estaba?”, preguntaba Emilia en algunos procesos de atención, subrayando la ausencia y desinterés de la madre. Las policías indagaban en el lugar de la madre, pero no con connotaciones espaciales sino morales.

El proceso emocional en la atención de situaciones de violencia en los vínculos íntimos, podía resultar en la empatía, la aceleración de los trámites, la dedicación exclusiva a un caso, ignorancia, maltrato o rechazo abierto. Elizabeth Mora, oficial inspectora y encargada del servicio interno, en una conversación grupal conmigo y otras personas de la comisaría, recordó una historia reciente en la que se había fastidiado con “las denunciantes”:

Elizabeth: Vinieron dos hermanas con la madre, una tenía 16 años y hacía como cuatro que vivía con un tipo, y la otra de 18 años, tenía un pibe como de 6, era un desastre. O sea que, calculá, a los 12 años andaban por ahí y ya quedaron

embarazadas. Entonces, ¿dónde estaba la madre? Claro, ¿y ahora qué pretenden? Vino a denunciar la piba más chica a la pareja que le pegaba. Decían que “antes” él era un divino y de repente le pegó. Pero se ponen a hablar y la hermana me termina diciendo que a ella, o sea a la cuñada del tipo, ya le había quebrado el tabique una vez, quién sabe por qué cosa. Entonces no era tan divino. Se pusieron incómodas porque les empecé a preguntar, porque en un momento me hablan de un arma y yo escuché eso y paré las orejas, porque si hay arma por ahí es una [denuncia] penal. Entonces empecé a preguntar y después no me querían decir. “¿Pero eso que tiene que ver?”, me decían. Les pregunté si era una pistola o un revólver. “Ah, no sé, no sé”, me decía la flaca. Saqué mi pistola y se la puse arriba de la mesa: “¿era así?”, le pregunté. Yo tengo que saber todo y escribir todo. Dejan que las hijas hagan cualquier cosa cuando son unas nenas todavía, salen con tipos que las cagan a palos y vienen a que le soluciones la vida y ni siquiera te quieren decir la verdad. [Yo] Escribí todo [en la denuncia], bien detallado.

Sobre la base de la irresponsabilidad, la lejanía de las madres respecto a sus hijas, la rápida concepción de las jóvenes y su exposición a episodios de violencia en la vida en pareja, Elizabeth se hacía cargo de una tarea que, encontraba, le correspondía a la “madre de familia”. Explicar, detallar, “anotar todo” haciendo clara exhibición de su compromiso con la vida de las jóvenes, exponiendo la asimetría con respecto a la mujer que se había desentendido de las vidas de sus hijas.

El sentido del *buen* ejercicio de la maternidad, tal y como lo definían en el ámbito de la comisaría, delimitaba y diferenciaba a quienes iban a ser contenidas, escuchadas y acompañadas de quienes no lo serían porque habían perdido el estatus moral.<sup>5</sup> Al compenetrarse con las causas de cada persona que asistía a la comisaría y reponer algo de la responsabilidad maternal en las intervenciones policiales, habilitaba a las policías a tomar decisiones y juzgar a las otras mujeres más allá de las orientaciones manifiestamente jurídicas.

“Mucha religión, mucho diosito, pero la hija mató a los nietos, no sé cómo le da la cara para andar con la religión”, dijo Olga en la oportunidad en que una mujer que visitaba a su hija detenida nos dejó unas revistas espirituales sobre el escritorio. El hecho de estar vinculada con una persona que maltrató a sus hijos, le quitaba, en este discurso, la posibilidad de fomentar formas espirituales de vida.

---

<sup>5</sup> Sobre la moralidad superior de las mujeres por su identificación con las “cualidades maternas” puede verse Elshtain, Jean (1993). *Public man, private woman: woman in social political thought*. New Jersey: Princeton University Press. Una mirada crítica al feminismo maternal puede encontrarse en Dietz, Mary (1987). “El contexto es lo que cuenta: feminismo y teorías de la ciudadanía”. Revista Daedalus, Barcelona, otoño 1987.

En los discursos, los/as policías eran capaces de mostrarse críticos/as al maternalismo esencialista que brega por situar la responsabilidad social de las mujeres en la protección de los/as hijos/as, el amor incondicional, la conservación de la vida y el privilegio constante de ellos/as por encima de la propia vida. Se expresaban de acuerdo con la “liberación de las mujeres”, la “modernización de los tiempos” y la desmitificación de la familia como el seno de la igualdad y comprensión. Pero en las experiencias de intervención se puede vislumbrar la existencia de valores contrapuestos. A la hora de atender al público persistía una evaluación que exigía a las mujeres la maternidad abnegada. Es en este punto donde la defensa de las madres, como seres que ofrecían afecto, cuidado y sacrificios sin importar las condiciones, atentaba contra la solicitud administrativa y judicial de las mujeres que no respondían con ese modelo idealizado.

## **2 Estrategias para procesar las emociones**

### *2.1 El humor*

En las dos comisarías de estudio, la de French y la de Guevara, su personal veía y escuchaba a diario sufrimientos ajenos. Las personas se acercaban a la comisaría en situaciones, muchas veces, límite: inmediatamente después de haber sido asaltadas, luego de un intento de suicidio, en medio de accidentes o recientemente golpeadas. Una importante diferencia entre ambas dependencias policiales era que en una de ellas, la de Guevara, el proceso de atención contaba con una entrevista personal para el relato pormenorizado de los hechos y la orientación acerca de las alternativas judiciales.

Esa charla se realizaba en un tono personalizado, en la intimidad de una sala cerrada, aparte de las otras oficinas y pasillos, donde nadie entraba sin anunciarse golpeando la puerta. Esa entrevista estaba a cargo del Equipo Interdisciplinario que a través de preguntas puntuales lograban un relato pormenorizado del conflicto, de modo que los y las denunciantes jerarquizaban sus propios problemas. La entrevista se encaminaba hacia tres escenarios para las “víctimas”: 1) realizar una denuncia inmediatamente después en la misma comisaría; 2) continuar el circuito judicial en defensorías, tribunales o juzgados demandando aquello a lo que tenía derecho la persona; 3) adquirir más información para



establecer una denuncia a futuro, conocer estrategias de separación de sus maridos, elaborar planes de defensa física frente a parejas agresoras y reflexionar acerca de las condiciones familiares de vida (algo que, como en la jerga de la militancia feminista, el personal de este “equipo” denominaba “empoderarse”).

Escuchar cada una de esas historias de maltratos, urgencias económicas e incertidumbres personales<sup>6</sup> emocionaba a las operadoras policiales. Pero el ritmo del trabajo hacía que después de una entrevista conmovedora deban escuchar otra, y luego otra más y así durante todo el turno de cinco o seis horas. Gracias a acuerdos entre ellas, cada tanto salían –alternadas– a comprar comida, hacer un trámite o una diligencia personal. Los recreos de cinco o diez minutos que tomaban eran para ir al baño o en búsqueda de agua para preparar té, café o mate. Así, en esta dinámica se contenían entre ellas, porque encontraban que debían “reponerse” anímicamente para la próxima entrevista.

Los chistes y humoradas dichas y festejadas en el espacio del gabinete lograban, según sus integrantes, ayudar a procesar la angustia provocada en lo sucesivo de las “escuchas” que realizaban. A mí, una presencia externa, inicialmente el humor me parecía contrastante, porque allí también se desplegaban las mayores expresiones de congoja con pocos minutos de diferencia. La mezcla del llanto con la posterior risa se me representaba como una burla o desprecio. Pero más tarde, luego de pasar varias horas escuchando relatos de sufrimientos y penas junto a las personas de este equipo, comencé a compartir la necesidad de los diálogos en un registro flexible y gracioso que me permitiera distanciarme de las situaciones escuchadas y vividas.

El chiste es una forma de expresión social que flexibiliza la comunicación y convierte en comunes, asibles y abiertos ciertos temas difíciles de tratar.<sup>7</sup> La psicología se ha encargado largamente del estudio de la producción y significados de los chistes, entendiéndolos, básicamente, como una forma de sobreponerse a una frustración y a los tabúes sociales impuestos por la moral establecida (Freud, 1973). A partir de esa definición inicial varias líneas se abrieron en el estudio del humor. Para Mary Douglas (1968) se trata

---

<sup>6</sup> Aquí me refiero al hecho de que algunas de las mujeres que asisten a hacer las consultas dudan constantemente acerca de lo que están haciendo en la comisaría, temen represalias de sus maridos o parejas. Parecen confundidas y hasta se sienten culpables por hacer pública una cuestión familiar.

<sup>7</sup> Beeman (2000) trabajó sobre el proceso constructivo de “hacer reír” a la audiencia donde identifica diferentes etapas que, en caso de no cumplirse, pueden llevar la situación graciosa a una vergonzosa u ofensiva.

de un elemento que cumple una función de control y mando y, en virtud de ello, puede convertirse en uno de transgresión (Schmidt, 1996) o en advertencia (López, 2008). Desde el extremo opuesto a estas posturas, el chiste también fue estudiado como una función completamente hedonista. Esta línea sostiene que las bromas se hacen por el placer mismo de la risa, por lo que cualquier tema es bueno para eso.

En una posición intermedia, y sin ánimos de analizar el sentido psicológico del humor sino únicamente su expresión social, tomaré el chiste como un instrumento para producir una reacción que colabora en el procesamiento de emociones. Entonces, ya no se trata de que cualquier tema sea bueno para el chiste, sino sólo los temas que eran comunes a las integrantes del equipo interdisciplinario. Se reían de los hechos por lo trágico que eran, traduciéndolos a un lenguaje menos dramático y corriente. Los asuntos graciosos eran, en general, aquellos compartidos en el espacio de trabajo y apelaban a un implícito secreto de que no saldrían de allí, pues podría poner en riesgo ante ojos ajenos su profesionalidad. Sin embargo, en su proceder podía verse la distinción entre, por un lado, las fantasías y contrasentidos enunciados para producir risa y, por otro, las conductas y derechos implicados en las situaciones y los consejos dados frente a las “denunciantes”.

Una noche, cuando ya casi terminaba el turno del equipo Interdisciplinario, Emilia nos avisó que quedaba una consulta más. Eran dos mujeres, una de casi 50 años y otra de 25, ambas habían nacido y crecido en Perú. Llegaron corriendo, estaban agitadas, pero risueñas y un poco despeinadas por el apuro. Anahí tomó los datos, eran madre e hija, y era la primera, Norma, quien quería hacer la consulta. Estaba casada con Jaime desde hacía 12 años, un hombre también peruano al que tenía intenciones de denunciar. Llegó corriendo porque temía que él la estuviera siguiendo y nos comentó su certeza de que cuando ella volviera a la casa él la iba a golpear, como lo había hecho tantas otras veces porque ella lo “había encontrado”. Cito, a continuación, registros de campo de ese encuentro:

Anahí preguntó: “¿Ahora ustedes no viven juntos? ¿Lo encontraste adónde?”

Norma contestó que no vivían juntos: “Él hace como tres años que se ha dado a la mala vida y que lo tengo que andar buscando en la casa de citas.”

Pero Anahí no escuchó bien, entonces le pidió que reitera: “¿En la casa de qué señorita?”

Norma: No, la casa de las loquitas [lo remarca]. Ahí, por calle Ayacucho, va y se mete ahí y lo tengo que andar sacando.

Anahí sigue sin entender, achina los ojos como esforzando la comprensión, así que intervengo para ayudarla: “la casa de citas”, le digo.

Anahí: ¡No te había entendido! [a Norma] La casa de citas... ¿la casa de las loquitas le decís?

Norma: La casita feliz, le digo yo [se ríe mucho, nos reímos las cuatro]. Él se mete ahí y es feliz.

Norma repetía una y otra vez la expresión “casita feliz”, una nominación que linda con lo infantil, por el uso del diminutivo y porque nos remitía a teatros para niños/as, colonias de vacaciones o salones de cumpleaños que llevan ese nombre y se dedican al esparcimiento y disfrute del tiempo libre en la niñez. Incluso tenía semejanza con el menú para niños/as de una cadena de comidas llamado “cajita feliz”. Pero, en el contexto de la entrevista, era resignificado por Norma para señalar un establecimiento que ofrecía sexo a cambio de dinero. Producía un contrasentido al utilizar un término asociado a la inocencia para aludir a una residencia vinculada a la prostitución y, a través de su pareja, a la violencia.

La situación no dejaba de ser penosa, fundamentalmente en el temor de Norma a ser golpeada posteriormente por haber estado en la comisaría de Guevara. También me causaba aflicción la resignación a que su marido frecuentara esa “casita feliz”, mantuviera relaciones sexuales con otras mujeres y, en definitiva, se sintiera más “feliz” con la compañía de ellas y no con la de Norma.

Pero el humor, impulsado y aprobado por Norma, ayudaba a tramitar esa angustia y pensar con serenidad en una estrategia judicial conveniente. Anahí la instaba a dejar de lado el dolor por las infidelidades continuas y la vergüenza por sumergirse cada tanto en ámbitos de prostitución para encontrar a su esposo: “olvidate de la *casita feliz* por un rato”. Anahí le propuso hacer la denuncia puntualizando en los episodios de violencia física y verbal, por un lado, y en preparar una maniobra para evitar golpes, por otro. “Una amiga que te haga un lugarcito”, “algún familiar donde te puedas quedar”, “cambiarle la cerradura a la puerta”, “alguien que se quede esta noche a acompañarte por si vuelve y quiere golpearte”, eran las opciones de Anahí. Cuando la consulta terminó, la trabajadora social se acercó hasta la oficial de servicio para informarle qué tipo de trámite iniciaría Norma: “es para una infracción –le anunció–, pero vas a tener que poner que lo encontró en la *casita feliz*”, finalmente bromeó.

“Basta de reírnos que la chica va a pensar cualquier cosa de nosotras”, dijo Carina una tarde. La “chica” era yo, que tenía el hábito de hacer anotaciones en una libreta. Con el

paso del tiempo hacía menos anotaciones, o las evitaba durante las charlas, reservándolas para momentos de menor interacción. Pero no abandonaba la libreta ni la ocultaba. El componente “antropológico” que mi libreta le otorgaba a las tardes de charlas produjo una reflexión por parte de ellas acerca de la risa. Su propia teoría era que el humor era un modo de “soportar” el peso de los casos “feos y terribles” que escuchaban constantemente. “Necesitamos reírnos un poco, sino esto se hace muy desgastante”, dijo Carina en esa conversación.

En la perspectiva de Carina, la risa era considerada –como en otros contextos sociales y análisis de las ciencias sociales (Bover y Chaves, 2010: 123) – un canal para atravesar padecimientos subjetivos en la interacción con las y los denunciantes. La irrupción del humor se explicaba como un camino para equilibrar las emociones causadas por la recepción constante de historias íntimas, ajenas y dramáticas con las cuales se involucraban. El humor venía aquí a reponer cierta distancia afectiva con respecto a los sufrimientos que trataban, una respuesta particular para un problema que se presenta en otras profesiones. Como dije antes, el desempeño profesional de la psicología requiere también de estrategias de distanciamiento para evitar la carga personalizada de los conflictos trabajados (Le Breton, 1998). En esta búsqueda de alejarse, no agotarse ni estresarse es que las/os miembros de las comisarías explicaban la relevancia del humor.

## 2.2 *El fin de la paciencia*

El tono de la conversación es, ya, un poco tenso. Soledad, una de las trabajadoras sociales, le dice a la mujer que hace la consulta que tiene que cuidar su vida. “¿Cuánto tiempo te llevaría encontrar un lugar?”, le pregunta Soledad. La mujer responde que “unos seis meses” y todas las policías –del equipo interdisciplinario– que están en la sala hacen una expresión de sorpresa y hablan superponiendo sus voces. “Pero, ¿no tenés ningún lugarcito para irte por unos días, y después ir buscando? ¿Tu hermana?” La señora dice que la hermana podría hacerle un lugar, puede darle una cama, pero agrega que ella tiene cosas en su casa que no entran en la casa de la hermana.

Las policías le dicen que el marido la va a matar. “Tenés que irte de tu casa si querés conservar tu vida, las cosas te las vas llevando después. Conseguite un lugar para esta noche, para no estar en tu casa cuando él vuelva de trabajar.”

La mujer casi no contesta. Soledad y Anahí se ven algo alteradas. Se hace un silencio de unos segundos y Anahí resuelve arrojar una frase clara y escalofriante: “Parece que preferís conservar tus cosas antes que tu vida. ¿Y sabés qué? Sí, a la heladera la vas a resguardar, pero a vos te va a matar. ¿Y qué haces con una heladera intacta si vas a estar muerta?”

Soledad: Después dicen que la justicia no actúa, que las matan y la policía no hace nada. No hace nada porque ustedes no quieren hacer nada. La decisión la tenés que tomar vos. Hasta que no haya una medida judicial, a él nadie lo puede sacar de ahí, pero para que la orden esté, para que la justicia actúe, vos tenés que impulsarla. Tenés que tomar la decisión y sostenerla, si vos no tomás la decisión, nadie puede tomarla por vos.

Esta es una interacción en la que las agentes del equipo interdisciplinario fueron perdiendo la tranquilidad del inicio. Acudieron a imágenes extremas con el fin, según ellas, de “hacer reaccionar” a la persona que realizaba la consulta. La “reacción” esperada tenía un componente emocional importante y llegaba después de una conversación que se presentaba racional, táctica, organizacional. Cuando las opciones anteriores fallaban, los elementos para “hacer reaccionar” a la denunciante era emotivos. Las policías mezclaban un tono de voz alto, desesperado y hasta quebrado. “A la heladera la vas a resguardar, pero a vos te va a matar”, acudiendo a un escenario fatal donde estaba en juego el propio cuerpo y la vida. Para ellas era inaceptable que la mujer mostrara más apego por los bienes materiales que había conseguido hasta ese momento, que por “el resguardo de su vida”.

Situaciones similares en la vida de denunciantes podían activar narrativas diferentes de atención. Esto se vinculaba a la paciencia, tranquilidad o impotencia de las policías. Los serenos consejos de las agentes policiales hacia las “víctimas” les indicaban “radicar la denuncia”, terminar con el vínculo amoroso con la persona “agresora”, irse de la casa compartida, cambiar la cerradura de la puerta para que esa persona “agresora” no pueda entrar o llamar a la policía cada vez que se sintiera en peligro. Sin embargo, también, como en el ejemplo anterior, a veces mostraban cierta resignación: “si podés soportar un ataque cada dos días, quedate, pero te va a terminar matando”. El enunciado se mezclaba con ironía, puesto que para cualquiera era imposible resistir “ataques” de golpes e insultos constantemente. Esta palabra, de hecho, remitía a una violencia abierta entre dos enemigos, proviene del lenguaje militar e incluye las intenciones de eliminar físicamente al otro. En definitiva, algunas intervenciones policiales utilizaban una retórica fatalista para “hacer reaccionar” a las personas y se alejen de situaciones de peligro de muerte.

“Se quedan por una heladera”, se quejaba Soledad después de una consulta. Suponía, en esa frase, que los elementos materiales deberían ser menos valorados que los sentimentales o vitales. La “heladera” imaginaria adquiriría, en cada historia de vida, el formato de viviendas, cuentas bancarias, muebles, vínculos de amistad, negocios o circuitos

de ayuda (con la suegra o las cuñadas que cuidaban a sus hijos/as). Y la tolerancia de agentes, trabajadoras sociales y psicólogas de la comisaría de Guevara tocaba fondo cuando el acento de la entrevista se ubicaba en esos tipos de bienes. Si como vimos en el apartado anterior la vida de hijas/os debía ponerse en primer lugar, desde la perspectiva del personal policial, los bienes económicos y sociales cosechados durante la vida en pareja quedaban en último lugar.

El proceso de atención y orientación para quienes consultaban por violencia en los vínculos íntimos apuntaban a dos circuitos: el judicial y el personal. Las operadoras policiales, de los diferentes escalafones, tenían la certeza de que “la justicia” no alcanzaba para solucionar la inseguridad de una persona en situaciones de este estilo, aunque de igual forma proponían no renunciar a demandar su amparo y protección. Los hechos fundamentales que sacaban a las mujeres de la violencia doméstica provenían, para las policías, de las acciones de la vida cotidiana de las “víctimas”. A diferencia del abordaje en otras CMF de la provincia de Buenos Aires, que se dirigía exclusivamente a las herramientas institucionales y apuntaba a preservar a la familia evitando la separación de la pareja (Pereiro, 2010), las policías de Guevara no escatimaban en la fabricación de estrategias alternativas a las jurídicas que comenzaban –muchas veces– en el fin de la pareja.

Anahí y Soledad recomendaban a Susana, una consultante, que se quedara en su casa con sus hijos pero que no dejara entrar al marido “violento” (con quien estaba en planes de divorcio): “cambiale la cerradura y a la noche trabá la puerta con muebles, poné un placar o un ropero o un sillón”, “cuando llegues, avisale a tus vecinos de la situación, que estén al tanto, porque si ya saben, cuando lo vean a él o escuchen algo raro, que llamen a la policía”:

Soledad: Tené el teléfono a mano siempre y ante cualquier cosa llamá al 911, la policía tiene que ir, la podés llamar quince veces, tienen que ir las quince. La policía no puede sacarlo de adentro de tu casa, para eso se necesita una orden de un juez, pero es posible que lo disuada, que él vea la policía y se vaya. Así que llamala igual, todo suma.

Anahí y Soledad propusieron una batería de medidas alternativas a las que Susana respondía con negativas, con límites o con una imposibilidad. Después de una charla de cuarenta minutos sin poder elaborar una línea de acción en conjunto, combinando las

opciones judiciales con los gestos personales, las dos trabajadoras sociales miembros de la PPBA le expresaron su cansancio:

Anahí: Bueno, ¿sabes qué pasa? Ya sabemos que esta no es una situación deseada por nadie, que ni vos ni yo tenemos la culpa, pero es una realidad. Es un tipo violento. La justicia actúa pero con tiempo, es una lástima y es un problema, yo también lo sé, así que hay que buscar medidas alternativas y personales para cuidar la vida. Porque si vos no cuidás tu vida, te va a matar y vos lo sabés. Entonces si buscamos las opciones, pero para vos son todas negativas no vamos a poder hacer nada. Vos tenés que tomar la decisión, sobre todo de sacarlo de tu vida, porque es el comportamiento de un típico violento, así es el ciclo, ante una decisión tuya con la que no está de acuerdo se violenta y te agrede, cada vez más, después se hace el arrepentido y pide perdón, y te dice que va a cambiar. Y ante cualquier cosa te vuelve a agredir. No confíes más en él, no cambia... vos le decís loco, si no hay informe psiquiátrico, no sabemos si es loco, y eso no importa, lo que sí sabemos es que es un violento y hay que cuidarse.

Soledad: Vos sos la que toma las decisiones y la que tiene que cuidarse por sus propios medios, después te van a salir las medidas judiciales, entonces, si se acerca, la policía puede actuar para sacarlo, pero mientras no haya medidas no podemos sacarlo, no podemos ir nosotras a sacarlo, la policía no puede ir a sacarlo a menos que te esté agrediendo... puede ir a persuadirlo. Te pueden poner un rondín, darte la perimetral... pero lo más importante es que vos no accedas ante sus pedidos.

Era de esta forma, subrayando el riesgo de vida con un lenguaje fatalista (“ataque”, “muerte”, “te va a matar”, “no vas a resistir”), como expresaban el recurso a la emocionalidad en la búsqueda de que Susana, la consultante, “reaccione”. “Es que te dan ganas de sacudirlas y que reaccionen, te da impotencia porque sabés que las van a matar y éste es el momento para frenar eso”, indicaba la oficial Elizabeth Mora acerca de la misma sensación que experimentaban las trabajadoras sociales. Apelaban, como forma de incidir en las decisiones de quienes se acercaban a la comisaría, a la dramatización de las consecuencias, potenciadas por el saber profesional de las policías, trabajadoras sociales, abogadas y/o psicólogas sobre el ciclo de la violencia. Como parte de ese saber que configuraba la profesión policial en la *mezcla* de otras profesiones, se tenían en cuenta las posibilidades personales e inmediatas, debido a que ellas reconocían una falencia en los procesos judiciales para la atención de la violencia entre personas de la familia o pareja.

## **Palabras finales**

En el desarrollo del texto describí situaciones que mostraban cómo las emociones toman un lugar relevante en el desarrollo de tareas cotidianas en las comisarías de la Policía de la Provincia de Buenos Aires. Sin embargo, es momento de indicar que no se trata de procesos o sentidos exclusivos de las dependencias policiales o, dicho de otro modo, de los quehaceres profesionales policiales. Varias referencias en este trabajo subrayan la similitud de esta cuestión con otras profesiones, desde la mirada de los/as agentes policiales, la tarea profesional de la psicología, por ejemplo, tiene algunos puntos de contacto con la de ellos/as. Pero además, también la importancia de las emociones está presente en otros ámbitos policiales. Las escuelas de formación inicial es uno de ellos. Incluso en estos espacios de socialización para el ingreso a la institución las cuestiones emocionales son explícita y abiertamente trabajadas a partir de categorías propias como “forjar” y “templar” el carácter. En esos espacios se activan particulares pedagogías para insensibilizar los cuerpos, endurecerlos y así integrarlos a las fuerzas policiales (Sirimarco, 2009; Melotto, 2012). En otros, como en tareas de investigación policial, el disimulo de las emociones propias y la búsqueda física de la emocionalidad del público son la piedra angular para detectar entre la multitud a aquellas personas que han cometido una transgresión o delito (Paperman, 2003). Las emociones son, entonces, temas que constituyen una preocupación general de las policías que se resuelven y toman con particularidades según cada espacio.

Al inicio de este trabajo indicaba la ausencia en las reglamentaciones y protocolos de actuación acerca de qué hacer con aquellos que se siente. Se trata de una ausencia que, sin embargo, no genera tensiones para los/as agentes policiales que intervienen en cada conflicto. Parecen resolver sin contradicciones cuando guiarse por sentimientos y sensibilidades, independizándose así de la letra de los reglamentos. Salvo en aquellos casos en que la emoción es evocada en los relatos para explicar una falla profesional, es en general positivamente valorada y constituye una habilidad policial extra.

La disposición a orientarse por emociones propias o sensibilidad hacia las ajenas es considerada un plus, una habilidad especial asimilable, decíamos más arriba, con el olfato policial. Es tomado como un agregado al accionar de la policía, especial para resolver o atender un caso, y considerado más allá de los gestos administrativos obligatorios. Esto lo vuelve opcional. Es decir, aquel/aquella referente policial que pone algo extra de su propia personalidad y que, en consecuencia, se esfuerza particularmente por encaminar un caso,



ofrece tiempo más allá de su horario, saca dinero de su bolsillo genera con ese público una obligación especial. Esto significa que reconocerse trabajadores/as interpelados/as por las desgracias, las angustias y dolores ajenos y ser receptivos con esas demandas que no son parte obligatoria de los trámites también es utilizado para reconocer una entrega superior que hacen en el trabajo. Frente a esa entrega superior, las personas a quienes atienden se encuentran, según la mirada policial, sistemáticamente en deuda.

## Referencias bibliográficas

- BEEMAN, William (2000). "Humor". En: *Journal of Linguistic Anthropology*, vol. 9 (1-2), pp. 103-106.
- BOVER, Tomás y CHAVES, Mariana (2011). "Vivir a los tumbos o vivir (de) uniforme: biografía de jóvenes policías en Argentina". En: *Revista Última Década*, vol. 19, N° 34, pp. 121-138.
- DOUGLAS, Mary (1968). "The social control of cognition. Some factors in the joke perception". En: *Man*, New Series, vol. 3 (3), pp. 361-376.
- EILBAUM, Lucía (2004). "La sospecha como fundamento de los procedimientos policiales". En: *Cuadernos de Antropología Social*, N° 20, jul./dic. 2004, pp. 79-91.
- FREUD, Sigmund (1973). *El chiste y su relación con lo inconsciente*. Madrid: Alianza.
- LE BRETON, David (1998). *Las pasiones ordinarias: antropología de las emociones*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- LEAVITT, John (1996). "Meaning and feeling in the Anthropology of emotions". En: *American Ethnologist*, vol.23, N° 3, pp. 514-539.
- LÓPEZ, Sergio (2008). "Humor y poder. Una afinidad comunicativa en el contexto social". En: *Revista de Antropología Iberoamericana*, vol. 3, N° 1, pp. 64-94.
- MADDOO LENGERMANN, Patricia y NIEBRUGGE-BRANTLEY, Hill (2002). "Teoría feminista contemporánea". En: Ritzer, George. *Teoría sociológica moderna*. Madrid: McGraw Hill.
- MELOTTO, Mariano (2012). "Orden cerrado y buenas costumbres. Un análisis del régimen disciplinario de convivencia de las Escuelas de formación básica de la Policía Federal Argentina." Ponencia presentada en III Congreso Latinoamericano de Antropología, Santiago de Chile.
- PALOMAR, Cristina (2004). "Malas madres: la construcción social de la maternidad". En: *Debate Feminista*, año 15, vol. 30, pp. 12-34.
- PAPERMAN, Patricia (2003). "Surveillance underground. The uniform as an interaction device". *Etnography*, Num. 4, pp. 397-419.
- PAPERMAN, Patricia (2013). *Care et sentiments*. París: Presses Universitaires de France.
- PEREIRO, Jesica (2010). "La perspectiva de género en las políticas de seguridad: la atención de la 'violencia familiar'". Tesina de licenciatura de antropología orientación social, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires.

POCHINTESTA, Paula. (2010) “Las emociones en el envejecimiento y el miedo ante la muerte”. En: *Revista Investigaciones en Psicología*, Universidad de Buenos Aires, 15 (1), pp. 117-140. Halbwachs (1947),

POZZIO, María (2011). *Madres, mujeres y amantes: usos y sentidos de género en la gestión cotidiana de políticas de salud*. Buenos Aires: Antropofagia.

RENOLDI, Brígida (2007). “El olfato. Destrezas, experiencias y situaciones en un ambiente de controles de fronteras”. En: *Anuario de Antropología 2006, IDES*. Buenos Aires: Editorial Antropofagia.

SCHIMDT, Samuel (1996). *Humor en serio*. México DF: Aguilar Nuevo Siglo.

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