VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del
MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2015.

“Ellos y nosotros”. La construcción del estereotipo del sospechoso y sus efectos.

Galante, Natalia Del Rosario y Laguens, Ana.

Cita:

Galante, Natalia Del Rosario y Laguens, Ana (2015). *“Ellos y nosotros”. La construcción del estereotipo del sospechoso y sus efectos. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-015/393>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/epma/Hy1>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

“ELLOS Y NOSOTROS”. LA CONSTRUCCIÓN DEL ESTEREOTIPO DEL SOSPECHOSO Y SUS EFECTOS

Galante, Natalia Del Rosario; Laguens, Ana
Facultad de Psicología, Universidad Nacional de La Plata. Argentina

RESUMEN

El presente trabajo se enmarca en la pasantía desarrollada en la Central de Emergencias 911, dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Buenos Aires, a partir de un convenio con la Facultad de Psicología de la UNLP. Tiene por objeto realizar una articulación teórica a partir de la práctica desarrollada como operadoras telefónicas en la recepción de llamados de emergencias, circunscribiendo el análisis a los llamados tipificados en dicha Central como “sospechosos”. Se pretende describir cómo el señalamiento de “esos” sujetos como “sospechosos” influye en la construcción de subjetividades y alienta a la producción y reproducción de estereotipos estigmatizantes. Para ello, se utilizan conceptos de diversos autores que habilitan a pensar cómo se construyen y transmiten estos estereotipos, tales como: la noción de “criminalización de la pobreza” de Zaffaroni; la perspectiva de Aniyar de Castro sobre la construcción del delito, y los aportes de Domínguez con su propuesta de trabajo desde “la clínica de la vulnerabilidad”. Clínica que permite formular posibles intervenciones que apuntan tanto a aquel que es etiquetado como “sospechoso” como al operador telefónico, que también es vulnerable si no encuentra redes vinculares y grupales donde “canalizar” los efectos negativos de su trabajo.

Palabras clave

Estereotipo, Sospechoso, Central de emergencia, Pasantía

ABSTRACT

“THEM AND US” THE CONSTRUCTION OF THE SUSPECT STEREOTYPE AND ITS EFFECTS

The following paper is framed in the agreement between UNLP and the 911 Emergency Central, dependent on the Ministry of Security of Buenos Aires. Its goal is to make a theoretical articulation based on what we have experienced at the 911 Emergency Call Center, circumscribed in the analysis of calls, in the mentioned place, typified as “suspicious”. This paper is aimed to study how pointing such “other” subjects as “suspicious” influences the development of the construction of subjectivities and encourages the production and reproduction of stigmatizing stereotypes. For said purpose various concepts that enable authors to think on how these stereotypes are built and transmitted, such as: the notion of “poverty criminalization” by Zaffaroni; the perspective on the construction of the felony exposed by Aniyar de Castro; the contributions of Domínguez with its work proposal from “the Clinic of vulnerability”. This clinic allows making possible interventions that target both the one labeled as “suspect” as the telephone operator, which is also vulnerable if there is no relational and group networks where to “channel” the negative effects of their work

Key words

Stereotypes, Suspicious, Emergency Central, Internship

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enmarca en el desarrollo de la Pasantía Educativa, con base en el convenio suscripto por la Universidad Nacional de La Plata y el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires.

De acuerdo con lo que se establece en el *Acuerdo individual de Pasantías Educativas*, este pasaje por la práctica en la Central de Atención Telefónica de Emergencias 911 tiene por objeto que el pasante aplique los conocimientos teóricos adquiridos en su trayecto facultativo en las distintas áreas que competen al Ministerio; más específicamente en la atención, recepción, orientación y modelización de la demanda del sujeto en situación de emergencia. En función de ello es que proponemos realizar una articulación teórica entre lo experienciado y lo aprendido, utilizando las herramientas teóricas de nuestra formación profesional para analizar la institución desde un enfoque crítico y con una mirada preventiva en el ámbito laboral.

Focalizaremos el estudio en el análisis de los llamados telefónicos que se reciben, que tienen por contenido la detección, señalamiento y/o denuncia del sujeto “sospechoso”, “peligroso” que puede llegar a atentar contra los bienes materiales, públicos o privados. Para ello, tomaremos como referencia a distintos autores que nos habilitarán a pensar cómo se construye y cómo se transmite la idea de un sujeto-otro “sospechoso”. Nuestro punto de partida empírico será la experiencia aportada por la pasantía educativa en el rol de operadoras telefónicas, atendiendo durante el turno nocturno llamados de emergencias que incumben a la localidad de La Plata y al Conurbano Bonaerense.

DESARROLLO

*“Están todos así, qué querés que te diga, mal vestidos, con capucha”
“Sí, con ropa deportiva, como siempre. Seguramente van a robar”
“Tiene gorrita, tipo visera. Sáquenmelo de acá ya”
“A estos hay que matarlos a todos”*

Estas son frases que noche a noche se propagan por los teléfonos que suenan y suenan recibiendo “llamadas de emergencia”.

Podemos preguntarnos... ¿Qué hace que este llamado se reciba, y constituya “una emergencia”? ¿Qué influye en ello? ¿Cómo impacta la recepción de aquellas palabras en la subjetividad del operador? Estas preguntas guiarán nuestro estudio.

En primer lugar, nos detendremos en el análisis de la institución. Ella responde al Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y se trata de un sistema que intenta dar respuesta inmediata ante una **circunstancia, necesidad o catástrofe, de carácter urgente, que pueda comprometer la vida, libertad, integridad y seguridad de las personas** físicas o jurídicas o la de sus bienes, que exija objetivamente un auxilio inmediato.

Al recepcionar los diversos llamados, el operador tiene como tarea fundamental la transmisión de la emergencia (en caso de que la

hubiere). Para esto, debe obtener durante la comunicación telefónica los datos necesarios y, según ellos, clasificar la emergencia por tipos y subtipos. La clasificación de la emergencia depende de la información aportada por la persona que realiza el llamado, y según su esclarecimiento se procede con distintos protocolos para, luego, darle requerido a la emergencia.

Para que una llamada de emergencia sea tipificada como “sospechosos” en sus distintas formas (“persona estática”, “persona en movimiento”, “en vehículo estático” o “en vehículo en movimiento”), el contenido de la misma debe referir a la “presunción de que una o más personas se encuentran en un determinado lugar, en movimiento o no, con finalidades delictuales”.

¿Qué es lo que hace entonces que una persona suponga que otra pueda comprometer su seguridad? ¿Qué es lo que hace que la tipificación de emergencia denominada “Sospechoso” noche a noche se llene de contenido?

Como dice Zaffaroni (2012), en esta era mediática donde todo se construye, circula un discurso de represión hacia los excluidos del sistema donde no se resuelve el conflicto, sino que se excluye en primera instancia a la víctima. Este discurso sienta las bases de la paranoia colectiva: “una peligrosidad alarmante, un castigo merecido”. De cierta manera se sostiene entonces un pensamiento positivista que afirma que el peligro es “inherente” al sujeto mismo, cristalizando toda condición de vulnerabilidad posible, habida y por haber.

Siguiendo esta lógica, es así como miles de jóvenes pertenecientes a barrios marginados son estigmatizados -por ejemplo, por su vestimenta-, por un estereotipo que se refuerza y difunde masivamente por los medios de comunicación. Esto se vislumbra en las estadísticas de los crecientes llamados de la gente cuando se topa frente a un joven vestido con características similares a las descritas en los medios, señalado como “el delincuente”. Esto es lo que Zaffaroni (1998) llama “*criminalización de la pobreza*: se condiciona, se estigmatiza, se le asignan comportamientos violentos a quien es pobre, se lo ubica en un rol que luego el sujeto asume, comenzando a jugar ese papel. Bauman (2005) habla de “*ellos*” como los residuos del progreso económico.

Aniyar de Castro (1985) también trabaja sobre el asunto, sosteniendo en perspectiva coincidente con Zaffaroni que los medios teorizan y construyen el delito, poniendo en auge la sensación de *inseguridad*, que denota una situación de desprotección no consciente. Este sentimiento de inseguridad es selectivo y es construido a partir del manejo de la información a cargo del poder que se concentra en pocas manos. Tiene por objeto, dice la autora, desviar la atención pública de acontecimientos nacionales, movilizar la actividad pública y que se acepten medidas autoritarias para asegurar el orden.

Lola Aniyar de Castro, en un artículo publicado en el año 2006 donde expone resultados de investigaciones anteriores, presenta su consideración sobre cómo los medios construyen la realidad, y sobre cómo los medios construyen el miedo o la sensación de inseguridad y en quiénes lo hace, es decir, a qué usuarios o interlocutores apunta. Encuentra varias razones; ella dice que los medios “crean sentimiento de inseguridad” tanto al convertir acontecimientos en sucesos; al banalizar la tragedia y la violencia vendidas como “objetos de consumo”; al juntar lo real y lo imaginario (noticias, farándula, información descontextualizada sobre delitos, etc.); así como al seleccionar y modelizar la información a dar (qué se muestra y qué se oculta). La noticia es para esta autora una mercancía y una forma de control social, ya que reduce la complejidad de los hechos, refuerza las normas sociales, conforma mitos, homogeneiza el contenido, estandariza al público, y crea estereotipos.

A su vez, estos estereotipos del “delincuente” que circulan -como perteneciente a una clase subalterna, de condiciones afectivas y familias precarias, como “agresivo, incapaz de incorporarse con éxito al sistema productivo”-, Aniyar de Castro (1985) afirma que tienen dos funciones principalmente:

1) Que la mayoría “no criminal” se redefina a sí mismo en base a las normas que el delincuente ha creado

2) y posicionar al “delincuente” como chivo expiatorio: hacia él va toda la agresividad latente en las tensiones de clase.

Vemos aquí como el control social -que son aquellas formas que modelan y constituyen a la subjetividad humana, tendientes al mantenimiento y reproducción del orden socioeconómico y socio-político establecido- crea el delito al definirlo, crea al delincuente al señalar un individuo, y se activa por razones de clase, representaciones y controles públicos como nivel de control y criminalización. La consecuencia de este, su “silencioso accionar”, es que el campo perceptivo se estrecha de manera desfavorable y estereotipada, de tal modo que se polariza la cuestión en un “nosotros-ellos” -como sostiene Mireya Lozada (2004). Así, cada sector incrementa su hermetismo como colectivo, percibiendo a los grupos externos como posibles enemigos: “el Otro es el enemigo”.

Es interesante también evaluar cómo la recepción y el tratamiento de estos llamados repercute en la subjetividad de los operadores, al interior de la institución.

- “*Ayer viajé, y se rompió el micro en Lomas de Zamora... ya me imaginaba las piedras sobre el micro, te juro. Me dije, Uhh de esta no zafo*”

- “*No.. a Quilmes, ¿de noche? Ojo, cuidate, mirá que está heavy*”.

Son también comentarios que dan cuenta de cómo esta escucha se infiltra en los modos y hábitos personales de cada trabajador. Miedos que no son contenidos y albergados en ningún espacio dentro de la Central. Miedos que se van con el operador a su casa, cada vez que sale del trabajo.

Pensando en dar respuesta al cómo se podría aportar al cambio, consideramos pertinente enmarcar este abordaje desde la Clínica de la Vulnerabilidad, basada en un modelo de atención interdisciplinaria de restitución de derechos, que recurre a estrategias de intervención alternativas al «Control Social Institucional Punitivo-Represivo», de contención comunitaria, que procuran reconstruir redes vinculares y grupales que protejan al sujeto del riesgo.

Este abordaje puede pensarse tanto desde el lado de aquel que es etiquetado como “sospechoso” como del lado del operador telefónico, que también es vulnerable si no encuentra redes vinculares y grupales donde “canalizar” los efectos negativos de su trabajo.

En cuanto al primer sujeto, sostenemos que “nadie es peligroso si antes no fue vulnerado”, partiendo de que donde hay una necesidad, existe un derecho. Posicionándonos entonces desde un nuevo paradigma, en la defensa, promoción y protección de los Derechos Humanos, podemos hablar de una “corresponsabilidad social” (Domínguez, 1997), que no implica negar que el delito exista, sino que implica un compromiso ético de los grupos sociales que han transformado a ese individuo en peligroso. El peligroso no nace, se hace; porque cuando fue vulnerable se dejó avanzar el proceso de vulnerabilización.

Si deconstruimos todo eso que se nos impone de manera abrupta, desde visiones tan totalizadoras y cerradas que no indagan los procesos que formaron parte del fenómeno enunciado (perspectivas positivistas, en el marco de un jus naturalismo), cambiarán también nuestros modos de pensar la intervención en pos de buscar

estrategias de contención comunitaria que detengan ese proceso de marginalización en el cual la población “señalada” está inmersa. Es este nuestro rol como profesionales psicólogos aquí: el pensar estrategias de tipo comunitaria para la inclusión social como forma privilegiada de poner en vigencia las normativas que protegen los Derechos Humanos (Domínguez Lostaló, 2008).

Esta deconstrucción es válida también para llevar a cabo una tarea de contención y apoyo desde el trabajo con los operadores. Debe pensarse una capacitación permanente que esté atenta a la técnica protocolar, pero que no se aboque solo a ella, sino que también posibilite la construcción de herramientas que permitan pensar y re-pensar esas formas sociales construidas en su mayoría por los medios masivos de comunicación que “fabrican realidad”, que se propagan por el imaginario social y que por lo tanto repercuten en el contenido de los llamados que se atienden. Ello para pensar de otro modo su actividad cotidiana en el servicio, ya que la información es una de las principales causas de exclusión, y toda situación acrítica nos vuelve reproductores de un control social.

Es necesario entonces reconocer las significaciones que imprime el control social en la construcción de subjetividad, allanar el camino a la crítica ideológica (Zaffaroni, 1993) e intervenir allí donde se atentan los derechos humanos. Queremos destacar aquí, como dice Domínguez, que no se necesitan siempre recursos económicos, sino más bien, ante todo, de capacitación y compromiso con la tarea a realizar.

COMENTARIOS FINALES

El trayecto por esta pasantía educativa nos permitió tener acceso a las distintas realidades que viven las catorce millones de personas que cuentan con la cobertura de este servicio brindado por la Central de Atención Telefónica de Emergencias 911. Nos permitió poner “en juego” herramientas otorgadas por la formación profesional tales como la escucha activa, la disociación instrumental, y el análisis de la institución -de la cual, al ingresar al sistema, indefectiblemente uno se vuelve parte, reproduciendo con el tiempo cierta lógica que debe ser visibilizada mediante un análisis crítico.

En la construcción del estereotipo del “sospechoso” intervienen distintos factores y fenómenos de base que deben ser visibilizados, develados a través de un análisis crítico. Por ello, consideramos que la *deconstrucción* de dicha categoría se vuelve fundamental para poder entender el porqué de su contenido, objeto indagado en este trabajo. Observamos que los prejuicios existentes en relación a aquellos “otros” pertenecientes a grupos subalternos, pueden verse reforzados por las respuestas que se dan desde las instituciones. Por darle una respuesta institucional con carácter de “emergencia”, se legitiman y reproducen discursos estigmatizantes.

Como mencionamos anteriormente, existe un discurso de represión que se dirige hacia los más excluidos, y que es reforzado por los medios masivos de comunicación y el manejo de la información. Recae sobre ellos la categoría de “delincuente”, “sospechoso”, que en algunas ocasiones parecieran ser sinónimos.

Desde esta mirada, como pasantes de la Central Telefónica de Emergencias 911- proponemos abordar las cuestiones antes desarrolladas en el marco de la Clínica de la Vulnerabilidad presentada por Domínguez (1997).

A partir de la reflexión y análisis del atravesamiento por esta experiencia educativa, consideramos que sería necesaria la creación de un dispositivo de intervención dentro de la institución que permita no sólo reconstruir redes vinculares y grupales de trabajo, sino también que procure una capacitación permanente atenta a la técnica protocolar, y que ésta -a su vez- no se aboque solo a ella sino que

además posibilite la construcción de herramientas que permitan pensar y re-pensar esas formas sociales construidas que se propagan por el imaginario social y que por lo tanto repercuten en el contenido de los llamados que se atienden. Ello para pensar de otro modo, como operadores telefónicos, nuestra actividad cotidiana en el servicio, ya que toda tarea desempeñada de manera acrítica nos vuelve también-de manera implícita- reproductores de un control social, generando y reforzando estigmatizaciones hacia los sectores vulnerados de nuestra sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Individual de Pasantías Educativas (2014)
- Aniyar de Castro, L. (2006) “Seguridad: Propuestas para una vida sin miedo y sin violencia con respecto a los derechos humanos”
- Aniyar de Castro, L. (1985) Criminología de la liberación (Cap. V de la Primera Parte: Derechos Humanos y sistemas Penales Latinoamericanos; Cap. IV de la Segunda Parte: Proposiciones para un control Social Alternativo; Cap. III de la Segunda Parte: Medios de Comunicación e Inseguridad Ciudadana). Editorial de la Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Bauman, Z. (2005) Vidas desperdiciadas: la modernidad y sus parias. Capítulo 2. ¿Son ellos demasiados? O los residuos del progreso económico. Editorial PAIDOS IBERICA.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Domínguez, J.C. (1997) “Vulnerabilidad. Aportes a la discusión de un concepto que rompe un paradigma” Ficha de Cátedra.. Psicología Forense. UNLP.
- Domínguez, J.C. (1997) “El por qué de una Psicología Forense”
- Eroles, C. (1999) La enseñanza de los Derechos Humanos: responsabilidad moral de la Universidad. Seminario Interuniversitario sobre “Derechos Humanos y Universidad”. Universidad Nacional de San Luis. San Luis, septiembre de 1996. En Alter-Nativas del Control Social. Año 1 N° 1. Ediciones Cuadernos del Caleuche. Revista Latinoamericana de la Cátedra de Psicología Forense UNLP.
- Lozada, M. (2004) “El Otro es el enemigo: imaginarios sociales y polarización” Revista Venezuela. de Economía. y Ciencias Sociales, vol. 10 n° 2 (mayo-agosto), pp. 195-209
- Zaffaroni E.R. (1998) Necesidad y posibilidad de una respuesta marginal (Cap. 4, 5 y 6) En Zaffaroni, E. R. En busca de las penas perdidas (Deslegitimación y dogmática jurídico-penal). Colombia. Editorial Temis.
- Zaffaroni, E.R. (1993) Criminología: aproximación desde un margen.