

37 Remueva las excusas

Esta quinta categoría de técnicas situacionales reconoce que los victimarios hacen juicios morales sobre su comportamiento y que a menudo racionalizan su conducta para “neutralizar” lo que de otra forma serían sentimientos que los incapacitarían para cometer un delito, como la culpa o la vergüenza. Generalmente se crean excusas como: “se lo merecía”, “sólo estaba pidiéndolo prestado” y “sólo le di una cachetada”. Estas excusas pueden ser especialmente importantes para las personas ordinarias al responder a tentaciones cotidianas como evadir impuestos, manejar ebrias, atormentar sexualmente a sus empleados y robar cosas a sus patrones.

Ponga reglas. Todas las organizaciones fijan reglas sobre la forma en que han de dirigirse en su esfera de responsabilidad. Por ejemplo, los negocios regulan las horas de trabajo a los empleados y las tiendas requieren, a los ayudantes, ventas que sigan procedimientos estrictos sobre el manejo de dinero en efectivo. Organizaciones como hospitales, sistemas de transporte y hoteles deben, además, regular la conducta de los clientes que atienden. Cualquier ambigüedad en estas regulaciones se explotará si beneficia al cliente. Por consiguiente, una línea importante a seguir de la prevención situacional es el establecimiento de reglas –la introducción de nuevas reglas o procedimientos (y la clarificación de aquéllos ya existentes) para quitar cualquier ambigüedad acerca de las conductas aceptables. Por ejemplo, en el intento de reducir los “clientes indeseables”, muchos restaurantes, sólo aceptan reservaciones si los clientes dejan un número telefónico donde puedan ser localizados. Algunos también están requiriendo reservaciones si van acompañadas por un número de tarjeta de crédito para pueda hacerse un cargo en caso de no presentarse. A los pescadores en California les requirieron llevar sus licencias y hubo éxito consiguiendo que muchos de ellos obedecieran las reglas para obtener la licencia.

Anuncie instrucciones. Las reglas de trabajo son a menudo fijadas en los contratos de empleo y las reglas establecidas por las compañías de tarjetas de crédito, proveedores de servicio telefónico y las compañías de seguros se contienen en los contratos de servicio. Las regulaciones para el manejo del público pueden anunciarse en lugares o medios públicos, para prevenir que las personas argumenten ignorar las reglas o para mostrar precisamente donde se aplican éstas. Los caminos, en particular, hacen un extenso uso de las señales para regular el manejo o los lugares de estacionamiento. Diversos estudios han encontrado que los signos de advertencia reducen significativamente el uso ilegal de lugares de estacionamiento, como los lugares reservados para los chóferes minusválidos. Muchos otros medios –parques, bibliotecas, universidades, sistemas de transporte, propiedades gubernamentales– también publican reglas para gobernar una amplia gama de comportamientos. A pesar de

su uso extenso, ha habido pocas evaluaciones de la efectividad preventiva de las instrucciones anunciadas –pero éstas son una herramienta esencial para las autoridades y se usa a menudo en esfuerzos de solución de problemas.

Conciencia alerta. Esta técnica situacional difiere del “control social informal” en dos aspectos importantes. Primero, el enfoque se dirige a formas específicas del delito que ocurre en lugares discretos o cerrados, y, segundo, el propósito es crear la conciencia de alerta al momento de cometer un tipo específico de ofensa en lugar de tratar de lograr cambios duraderos que generalicen actitudes de ruptura con la ley. Por ejemplo, las señales a las entradas de la tiendas anuncian que “llevarse cosas sin pagar es un robo” y en la terminal de autobuses de Manhattan las señales proclaman que “fumar aquí es ilegal, egoísta y malo”. Las señales que limitan la velocidad en las carreteras y avenidas son ampliamente usadas para lograr una regeneración inmediata (sin emisiones de multas) a los conductores que viajan por arriba de los límites permitidos. Finalmente, las campañas gubernamentales de televisión que alertan de las sanciones cuando existe el robo de las señales de TV muestra que aquéllos que fueron descubiertos haciéndolo serán tratados por los tribunales como “delincuentes comunes”. No hay ninguna evidencia publicada que demuestre el éxito de estas campañas pero éstas han sido repetidas por más de tres décadas.

<i>Quite excusas</i>
Ponga reglas
<ul style="list-style-type: none">• Acuerdos de rentas.• Códigos contra el abuso.• Registro en los hoteles.
Anuncie instrucciones
<ul style="list-style-type: none">• “Prohibido estacionarse”• “Este lugar es propiedad privada”• “No haga fogatas”
Conciencia alerta
<ul style="list-style-type: none">• Señales de advertencia en los caminos• Firmas para declaraciones personales• “Llevarlo sin pagarlo es robarlo”
Ayude en la prevención
<ul style="list-style-type: none">• Chequeo sencillo en las bibliotecas.• Baños Públicos.• Botes de basura.
Control de alcohol y drogas
<ul style="list-style-type: none">• Alcohóímetros en bares.• Entrenamiento de intervención para meseros.• Eventos sin bebidas alcohólicas.

Ayuda en la prevención. Cuando Lombroso sugirió en el siglo 19 que debía encarcelarse a las personas por orinar en las calles, su alumno Ferri pensó en una manera más práctica de resolver el problema: la construcción de baños públicos. Esto constituye un ejemplo de ayuda en la prevención, una técnica de amplia aplicación. Incluye los subsidios en taxis para aquellos que bebieron de más, colocar botes de basura en las calles y paredes especiales para graffiti (la última de las cuales se suple con mensajes públicos por parte de la ciudadanía), y procedimientos mejorados de chequeo en bibliotecas, que reduzcan los retrasos y así las excusas por fallar en obedecer las reglas del préstamo de libros.

Control de alcohol y drogas. La delincuencia es facilitada por el alcohol y las drogas que minan las inhibiciones o dañan la percepción y cognición para que los victimarios sean menos conscientes al romper la ley. El valor de los controles situacionales en la bebida a menudo ha sido indicado. Johannes Knutsson tiene demostrado que limitar la cantidad de alcohol que los individuos podrían poseer en un pueblo sueco durante la víspera del verano ayudó a reducir la embriaguez y la conducta desordenada. Una ordenanza local prohibiendo el consumo de alcohol en público en el centro de Coventry logró grandes reducciones en las quejas de comportamiento ofensivo. Los acuerdos voluntarios alcanzados entre los establecimientos de bebidas locales para promover un consumo responsable de alcohol han reducido los delitos relacionados con éste en numerosas áreas de la vida nocturna en Australia. La Universidad de Rutgers tiene decretado que la cerveza debe servirse de barriles en las fiestas de sus dormitorios porque éstos son más difíciles de esconder, para lo cual, un estudiante dijo: ‘Si usted tiene un barril y una fila de 20 personas detrás de él, las personas conseguirán menos alcohol que si usted tuviera un refrigerador y las personas estuvieran tirando la cerveza’.

Llegada al mundo de Disney

- | Anuncios que le indican a los visitantes sintonizar la estación de Disney en la radio para información

- | Anuncios que los guían directamente al lugar de estacionamiento que deben usar y marcas sobre el pavimento para mostrar el camino
- | Asistentes que con amabilidad guían a los visitantes al espacio asignado y altavoces que les recuerdan cerrar sus vehículos.
- | Indicaciones para llegar al tren que los llevará al monorraíl
- | Anuncios grabados que les indican permanecer en las zonas de seguridad atrás de las vías energizadas
- | Se les recuerda la localización de su lugar de estacionamiento (por ejemplo: Pato Donald 1)
- | Se les invita a permanecer sentados, no sacar los brazos ni piernas, y a que se aseguren que los niños guardan el mismo comportamiento
- | Antes de bajar del tren se les señala como llegar al monorraíl y el tipo de barreras existentes para evitar que tomen una dirección equivocada
- | En la plataforma del monorraíl, existen asistentes que los guían a los cubículos donde se junta el número exacto de personas para llenar un compartimiento en el monorraíl
- | Las puertas de seguridad sobre la plataforma sólo se abren cuando llega el monorraíl
- | Se anuncia cualquier demora en el servicio y se les señala cuanto tiempo van a esperar
- | En el monorraíl, se invita a los pasajeros a permanecer sentados “por su propia seguridad”
- | Se les indica a los pasajeros como descender y como dirigirse hacia el primer juego
- | Una vez más se les recuerda no olvidar sus pertenencias y vigilar a sus niños para evitar que éstos se pierdan
- | Mientras están en la fila para cada juego, los visitantes tienen información de los tiempos de espera. Mientras tanto se les entretiene con los personajes de Disney
- | Al salir de un juego, se les guía por anuncios, barreras y asistentes hacia el siguiente juego

Fuente: Clifford Shearing and Phillip Stenning (1997). From the Panopticon to Disney World: The Development of Discipline. In Situational Crime Prevention: Successful Case Studies, edited by Ronald V. Clarke. Monsey, New York: Criminal Justice Press.