

### 43. Remueva las excusas para delinquir

La quinta categoría de las técnicas de prevención situacional reconoce que los agresores hacen juicios morales sobre su comportamiento y generalmente racionalizan su conducta para “neutralizar” los sentimientos de culpa o pena que, de otra manera, los incapacitarían para delinquir. Tienen excusas como: “se lo merecía”, “sólo lo tomé prestado” o “sólo le di una cachetada”. Las excusas son de gran importancia para la gente común en su respuesta diaria a las tentaciones para evadir impuestos, conducir ebrio, acosar sexualmente a empleados novatos o robar propiedad de la fuente de trabajo.

**Ponga reglas.** Todas las organizaciones establecen reglas de conducta en su espacio de influencia. Por ejemplo, las compañías regulan los horarios de su personal y en las tiendas requieren un estricto manejo del efectivo. Organizaciones como hospitales, bibliotecas públicas u hoteles, regulan la conducta de los clientes que atienden. Cualquier ambigüedad en esas reglas será explotada si beneficia al cliente. Por tanto, un aspecto importante de la prevención situacional, es el establecimiento de reglas –la introducción de nuevas reglas o procedimientos (y la aclaración de aquellos que ya están en funcionamiento) para eliminar cualquier ambigüedad que pueda originar una conducta inaceptable. Por ejemplo, en un intento por reducir las reservaciones no utilizadas, ahora muchos restaurantes sólo aceptan reservaciones telefónicas si el cliente deja un número telefónico donde pueda ser localizado. Algunas requieren un número de tarjeta de crédito par efectuar un cargo a quienes no se presentan a una mesa reservada.

**Muestre instrucciones.** Las reglas de un empleo normalmente están en los contratos y las reglas establecidas por las compañías de tarjetas de crédito, líneas telefónicas y las compañías de seguros están en los contratos de servicios. Las reglas de gobierno en los lugares públicos o instalaciones pueden mostrarse públicamente, tanto para evitar que la gente alegue desconocimiento de las reglas como para mostrar con precisión donde y como son aplicables. En particular, los caminos y carreteras hacen un uso extensivo de las señales de tránsito para regular la conducción de vehículos. Hay estudios que han mostrado que las señales de advertencia reducen significativamente el uso de espacios de estacionamiento reservados para discapacitados por personas que no lo están. Muchas otras instalaciones – parques, escuelas, líneas de transporte y proyectos de construcción- también colocan señales que regulan una multiplicidad de comportamientos. A pesar de su amplísimo uso, existen pocas evaluaciones de la efectividad preventiva de los anuncios, pero son una herramienta esencial para el respeto a la ley y a menudo se usan en los esfuerzos de solución de problemas.

**Conciencia alerta.** Esta técnica situacional difiere del “control social informal” en dos aspectos importantes. Primero, el enfoque en formas específicas de delitos en condiciones discretas y altamente limitadas y segundo, el propósito es de alertar la conciencia sobre el punto de cometer un solo tipo específico de delito más que intentar otras oportunidades o actitudes generalizadas de romper la ley. Por ejemplo, hay letreros que dicen a la entrada de las tienda “llevarse mercancía sin pagar es un robo”o en la terminal de autobuses de Manhattan hay signos que proclaman “fumar aquí es ilegal, egoísta y grosero”. Los tableros que anuncian el límite de velocidad dan una retroalimentación inmediata (sin publicar multas) a los conductores que viajan por arriba del límite permitido.

**Ayuda de conformidad.** Cuando el criminólogo italiano Cesare Lombroso, sugirió en el siglo XIX debe ser encarcelada por orinar en las calles, su pupilo, Enrico Ferri sugirió una forma más práctica de solucionar el problema: construir baños públicos. Esto constituye un ejemplo de facilitar la conformidad, una técnica de amplia aplicación. Entre estas medidas se incluye dar subsidios a ebrios que viajan en taxis, colocar botes de basura, donar bardas para graffiti (para los mensajes públicos de la gente) y el mejoramiento de los procedimientos de registro de salida de libros en bibliotecas que pueden reducir los tiempos de atención y elimina las excusas para evitar cumplir las reglas de préstamo de libros. En un artículo clásico sobre Disney World, Shearing y Stenning producen un fascinante ejemplo de cómo sus sofisticadas formas de control y administración de muchedumbres a través del uso de marcas en el pavimento, señales, barreras físicas (que dificultan dar una vuelta errónea) e instrucciones de divertidos empleados reducen enormemente el potencial de delincuencia e incivilidad en el parque temático (vea cuadro de texto).

**Controle drogas y alcohol.** La delincuencia es facilitada por el consumo de alcohol o drogas, los cuales minimizan las inhibiciones o percepciones morales así como la razón, por lo que los agresores se preocupan menos de estar violando la ley. El valor de poner controles situacionales a las drogas y el alcohol está fuertemente demostrado. Johannes

#### Remueva excusas

##### Ponga reglas

- Acuerdos entre particulares
- Códigos contra el hostigamiento
- Registro de huéspedes en un hotel

##### Muestre instrucciones

- “no estacionarse”
- “propiedad privada”
- “apague fogatas en el bosque”

##### Conciencia alerta

- Señales de límite de velocidad
- Ayudas para las declaraciones de impuestos
- “tomar mercancía sin pagar es robar”

##### Ayuda de conformidad

- Facilitar trámites de registro de libros en bibliotecas
- Poner baños públicos
- Colocar botes de basura

##### Controle drogas y alcohol

- Alcoholímetros en bares
- Limitar número de bebidas por cliente
- Eventos libres de alcohol

Knutsson, director de investigación del Colegio de Policía de Noruega, ha mostrado que limitar el consumo de alcohol que se puede llevar por individuo a un pequeño pueblo sueco

#### Llegando a Disney World

- Una señal avisa a los visitantes que llegan en coche que ponga Radio Disney para obtener información.
- Una señal avisa el estacionamiento al que debe dirigirse el coche y marcas en piso muestran el camino.
- Asistentes sonrientes en el estacionamiento dirigen a los visitantes a su espacio y los altavoces recuerdan cerrar bien el auto.
- Los asistentes son dirigidos a trenes que los llevan al monorriel.
- Anuncios grabados los avisan de permanecer seguros tras la línea de seguridad.
- Se les recuerda de su ubicación en el estacionamiento.
- En el monorriel, piden cortésmente que se sienten los pasajeros, mantener brazos y piernas en los límites del carril y asegurarse que los niños hagan lo mismo.
- Antes de desembarcar, se les avisa cómo llegar al monorriel y hay barreras que los detienen de ir por el camino incorrecto.
- En la plataforma, los asistentes los guían a corrales de tamaño adecuado para un compartimiento del monorriel.
- Las puertas de seguridad en el margen de la plataforma sólo se abren cuando llega el monorriel.
- Cualquier retraso en el servicio se anuncia y se avisa el tiempo esperado de llegada.
- a bordo, a los pasajeros se les pide permanecer sentados "por su propia seguridad".
- Se le avisa a los pasajeros como desembarcar y como llegar al primer juego.
- Una vez más se les recuerda mantenerse al tanto de los niños y sus propiedades.
- Mientras esperan para entrar a cualquier línea, los visitantes son organizados en filas que indican los periodos de espera y quienes la hacen son entretenidos con personajes de Disney.
- Al finalizar el juego o exhibición, son guiados por señales, barreras y asistentes para el siguiente juego.

*Fuente:* Shearing, Clifford and Phillip Stenning (1997). "From the Panopticon to Disney World: The Development of Discipline". Situational Crime Prevention: Successful Case Studies (2nd ed.), Ronald V. Clarke. Monsey, NY: Criminal Justice Press.

en Midsummer Eve ayudó a reducir la ebriedad y las conductas desordenadas. La pequeña comunidad de Barrow, Alaska, prohibió la venta de alcohol en bares para contener la necesidad de beber, lo que llevó a una caída de 81% en las llamadas de emergencia relacionadas con el alcohol, un reducción del 43% en los robos y una caída de más del 90% en la remoción de gente ebria de los lugares públicos (vea las concesiones de los premios Goldstein en [www.popcenter.org](http://www.popcenter.org)). Los acuerdos voluntarios alcanzados entre los establecimientos nocturnos sobre la cantidad de copas máximas a ofrecer por persona han reducido los delitos relacionados con el alcohol en numerosas áreas nocturnas en Australia. La Universidad de Rutgers ha decretado que en las fiestas de los dormitorios, la cerveza debe servirse en tarros y ser de barril en vez de vasos o botellas porque estos últimos son más fáciles de ocultar, como dijo un estudiante. "si tu tienes un barril y una fila de 20 personas esperando servirse, la gente beberá menos alcohol que si tienes un refrigerador con cerveza y la gente sirviéndose por sí misma.