

LA GESTIÓN DE LA ALTERACIÓN DEL ORDEN EN ESPACIOS PÚBLICOS: UN DESAFÍO POLICIAL

Francesc Reales

Generalitat-Mossos d'esquadra

Resumen:

La gestión de los acontecimientos multitudinarios y la gestión de las multitudes constituyen un tema objeto de estudio por los investigadores de los países que nos rodean. Este interés surge a raíz de las movilizaciones que han tenido lugar en los últimos años en diferentes lugares del mundo, principalmente dentro del ámbito europeo y norteamericano. Los gestores policiales buscan nuevas aproximaciones en estas movilizaciones para neutralizar escaladas de violencia y evitar, al mismo tiempo, que la policía tenga que hacer uso de la fuerza debido al peligro que comportan acciones violentas por parte de una multitud de personas. Esta interacción entre la policía y los manifestantes ha sido analizada en varios estudios recientes y algunas policías modernas europeas (entre ellas la Policía de la Generalitat- Mossos d'esquadra) están poniendo en práctica estas nuevas aproximaciones para respetar el derecho a manifestarse y expresarse libremente por parte de los ciudadanos y a la vez proteger la integridad física y los bienes durante estas movilizaciones. En este estudio se exponen las más recientes metodologías para conseguir esta reducción en el número de actos violentos.

Palabras clave:

Movilizaciones, control de multitudes, desordenes públicos, control del orden.

Abstract:

The policing and management of demonstrations and the management of the crowds is an issue studied by researchers in our neighboring countries and around the world. This interest arises from the mobilizations that have taken place in recent years in different places of the world, mainly in the AngloSaxon and North American areas. Police managers seek new approaches to these mobilizations in order to avoid the escalation of violence and at the same time allowing the police to avoid having to use force because of the very real possibility that it will invoke violent action from (all or) part of the crowd. This interaction between the police and the demonstrators has been analyzed in several recent studies and some modern European (and Western) police organizations amongst them the Catalan Police, are putting into practice these new approaches in order to protect the citizen's right to demonstrate and express themselves freely but at the same time protect physical integrity and property damage during these demonstrations. In this research there are presented the most recent methodologies to achieve a reduction in the number of violent acts.

Keywords:

Mobilizations, crowd management, public disorders, order policing.

1. Introducción

Una de las funciones principales de la policía y que comporta un alto nivel de planificación y exigencia es la gestión de multitudes. Esta tarea tiene su especial relevancia en el hecho que la policía tiene que asegurar escenarios muy diversos y tiene que dar seguridad a un amplio abanico de grupos heterogéneos de participantes con sus diferentes intereses, objetivos y motivaciones. Esta seguridad la tiene que proveer en ambientes muy cambiantes y que toman giros inesperados. Con este objetivo la policía tiene que estar preparada para adaptarse a situaciones dinámicas, con los recursos disponibles y una información limitada que obliga a una continua reevaluación de la situación. En palabras del comisario KILLENGREEN¹, de la Policía Nacional de Noruega, «La mayoría de cuerpos policiales en países democráticos han experimentado una imprevista violencia de masas o, si estaba prevista, han presenciado cómo se desarrollaba

¹ En MADENSEN y KNUTSSON (2011:vii).

de forma inesperada». Esta violencia la hemos podido observar al finalizar partidos de fútbol donde grupos de «hooligans» o seguidores violentos de los diversos equipos han llevado a cabo agresiones y peleas multitudinarias a la salida de campos de fútbol en el Reino Unido o ataques al mobiliario urbano y comercios en la ciudad de Barcelona durante una manifestación en el transcurso de una jornada de huelga general².

Por su parte, la sociedad espera de la policía que garantice el derecho de los ciudadanos a expresarse y a manifestarse, a la vez que proteja a los participantes y evite actos violentos provocados por multitudes o grupos violentos. La policía también tiene que acometer tareas dispares, puesto que en el momento de gestionar multitudes sus objetivos pueden entrar en aparente conflicto, dado que en ocasiones tiene que perseguir delitos que tienen lugar durante estos movimientos o protestas sociales y, a su vez, tiene que proteger a los que llevan a cabo una reivindicación pacífica y respetuosa con el orden público.

Según MADENSEN y KNUTSON (2011) la policía tiene entre sus objetivos dar seguridad a acontecimientos multitudinarios, como por ejemplo:

- Manifestaciones políticas que muchas veces reúnen a grupos de personas que se oponen fuertemente a las políticas del gobierno o a opiniones de otros grupos políticos, que en ocasiones protestan en el mismo lugar y en el mismo momento. La policía en países democráticos tiene que garantizar el derecho a la libertad de expresión y de manifestación³ y al mismo tiempo salvaguardar el orden público durante estas concentraciones y/o manifestaciones.
- Acontecimientos deportivos que continuamente atraen seguidores, en los cuales se tiene que facilitar el goce del juego y donde interacciones entre seguidores rivales, en ocasiones, llevan a la violencia.
- Acontecimientos festivos con un gran número de visitantes asociados al consumo de alcohol, como por ejemplo la Midsum-

² El 29 de marzo de 2012 durante la jornada de huelga general convocada por los sindicatos de trabajadores, se produjeron incidentes como agresiones, quema de contenedores e incendio de un comercio en la ciudad de Barcelona.

³ Estos derechos están regulados por los artículos 20 y 21 de la Constitución española.

mer's Eve en Suecia, Fin de año en Nueva York o la Oktoberfest en Alemania.

Aparte de los referidos por los autores hay que destacar que existen otras movilizaciones a las cuales también asisten un gran número de personas, tales como conciertos musicales en lugares como campos de fútbol o pabellones deportivos, sin olvidar fiestas locales o de barrio como las fiestas de Sants, Gràcia en Barcelona etc. con multitud de asistentes y que en ocasiones han acabado con enfrentamientos con la policía⁴.

Estos serían escenarios clásicos de concentraciones de masas en espacios públicos a los cuales la policía ha tenido que destinar un importante número de efectivos y horas de planificación.

2. Objetivo

El objetivo de este artículo es analizar los cambios estratégicos que han tenido lugar en los diversos cuerpos policiales después de la experiencia en el tratamiento de movilizaciones multitudinarias de estos últimos años en varios países europeos en lo referente a la gestión de desórdenes públicos y control y protección de movilizaciones sociales. Mediante el análisis de la literatura existente en materia de control de masas, principalmente durante el desarrollo de protestas, manifestaciones y concentraciones, se quieren conocer los avances en las nuevas técnicas de gestión de multitudes.

Así pues, por un lado, nos centraremos en el análisis de las mejoras en el tratamiento policial en lo referente a la ocupación del espacio público por motivos reivindicativos y de protesta, ya sea frente a decisiones del gobierno, para protestar por una situación económica concreta o para protestar por la presencia de cumbres o reuniones de países pertenecientes al grupo de aquéllos con más influencia en la economía mundial, como el G8 o G20.

Por otro lado, también constituye un objetivo de este estudio hacer un análisis de estos fenómenos aplicando un enfoque policial comparativo con la situación y las estrategias policiales seguidas en países principalmente del entorno anglosajón. Un tercer objetivo de este estudio consiste en tener un mayor conocimiento de esta investigación para poder aplicar o mejorar estrategias policiales a la hora de dar respuesta a situaciones de alteración del orden, siempre res-

⁴ 17 de agosto de 2005

petando el derecho de expresión, manifestación y ocupación del espacio público, sin que el ejercicio de ese derecho pueda constituir un ataque al derecho de los ciudadanos a disfrutar también de este espacio sin sentirse intimidados o atemorizados por grupos de personas con ideologías o intereses diferentes. Aquí también se presentan los nuevos modelos teóricos en el estudio del conflicto de multitudes, como el Modelo de Identidad Social Elaborada (en adelante ESIM).

A pesar de no pretender efectuar una exhaustiva presentación de la investigación y las nuevas estrategias policiales y aproximaciones al fenómeno de la gestión de masas, sí que se quiere ofrecer una muestra del abanico de actuaciones más recientes que se llevan a cabo en nuestro entorno más cercano.

Pese a su relación con cuestiones relativas a la gestión de multitudes, en este estudio no se analizan concretamente las multitudes en acontecimientos deportivos, aunque las mismas aproximaciones se podrían exportar al campo del control de espectáculos deportivos.

Finalmente, destacar que el comportamiento grupal ha sido estudiado generalmente desde el ámbito social y psicológico. En este estudio se presenta una visión criminológica, teniendo como principio la prevención situacional del delito.

3. Metodología

Para llevar a cabo este estudio se ha explorado la literatura existente sobre la materia en los países del ámbito europeo y la investigación realizada por la policía de países nórdicos y de influencia anglosajona. También se ha analizado la tarea de la nueva Unitat de Mediació del Cos de Mossos d'Esquadra, creada en el año 2012, que sigue la tendencia del resto de países europeos.

Se ven asimismo reflejadas en este artículo las reflexiones y discusiones que tuvieron lugar en el Urban Solutions Seminar, organizado por el British Council en la ciudad de Birmingham para analizar las causas, consecuencias y motivaciones de las revueltas que tuvieron lugar en aquella ciudad y en otras del Reino Unido durante el verano del 2011.

4. Marco teórico

Según DRURY (2007) se empieza a investigar la multitud como fenómeno a finales del siglo XIX, cuando las movilizaciones obreras

se perciben como una amenaza al orden establecido; en este periodo pueden destacarse los trabajos de GUSTAVE LE BON (1985), quien en 1926 ya presta atención al fenómeno de la multitud. LE BON considera que quien entra a formar parte de una multitud pierde su identidad individual, sufriendo una transformación psicológica y pasando a ser un ente anónimo en el grupo. El interés académico sobre las multitudes vuelve en los años sesenta, con el movimiento de los derechos civiles, las protestas anti-Vietnam y las revueltas en los Estados Unidos, cuando de nuevo el orden establecido se ve amenazado. El concepto de des-individualización, que ya había planteado LE BON en el siglo XIX, vuelve a aparecer; este concepto evoluciona desde la pérdida de personalidad conducente a un comportamiento anti-normativo y desinhibido y es estudiado como un intento de aislar las variables clave de anonimato y disminución de auto-conciencia. Más recientemente aparece el modelo de Identidad Social de REICHER (1982, 1984, 1987). REICHER en su análisis de los disturbios de Saint Paul, Bristol, de abril del año 1980 (precursores de otros disturbios en ciudades interiores del Reino Unido en los 80, originados por una actuación policial en una cafetería regentada por un ciudadano de etnia africana), sugiere que en las multitudes las personas son capaces de actuar como una unidad, no por «contagio» o «facilitamiento social,» sino porque comparten una identidad social común. Esta identidad común concreta es lo que se explica como conducta normativa. Contrariamente a las teorías clásicas, que tendían a considerar que la colectividad se asociaba con la violencia incontrolada, el modelo de Identidad Social admite que existe variedad al sugerir que diferentes identidades tienen diferentes normas, algunas pacíficas, otras conflictivas y que, incluso en las conflictivas, los objetivos de la multitud serán únicamente aquellos especificados por la identidad social de la multitud.

Así REICHER (2001) considera que «el modelo de identidad social sale bien parado al explicar el comportamiento de multitudes. El modelo provee un medio para unir sociedad a identidad e identidad a acción en la forma de explicar los patrones en los casos de presencia de masas. El modelo reconoce que los individuos en las multitudes tienen el potencial de llevar a cabo acciones en la forma que normalmente sería imposible. La energía, la multitud, la invierte en un potencial transformador.»

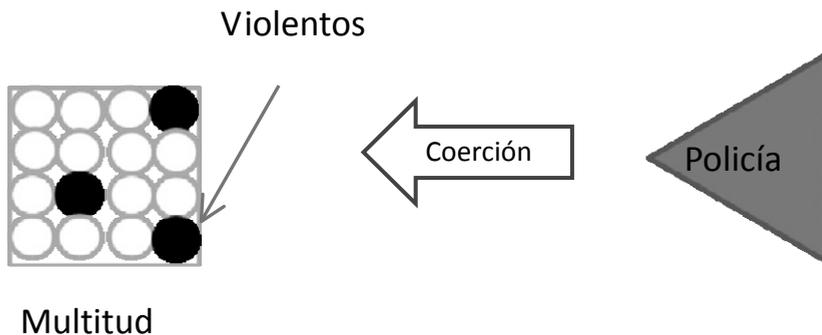
Estudios posteriores (REICHER 1996, 1997; DRURY y REICHER 1999, 2000; HOPKINS y REICHER 1997; STOTT y REICHER 1998b; Stott y Drury 2000) pusieron de manifiesto como en diferentes acontecimientos con multitudes se podía identificar un mismo patrón de interacción entre la policía y la multitud. La observación de este

patrón interactivo entre la multitud y la policía aportó el Modelo de Identidad Social Elaborado del conflicto de multitudes, que se basa en el surgimiento y desarrollo del conflicto de multitudes. Para este modelo, es destacable la importancia de las tácticas policiales al determinar la identidad social de la multitud.

Por una parte, el uso indiscriminado de la fuerza generaría un sentido de unidad debido a la percepción de ilegitimidad y una oposición a las acciones de la policía debido a esta pérdida de legítimidad, incrementando el número de individuos dentro de la multitud que percibirían enfrentamientos contra la policía como aceptables o legitimados. Al mismo tiempo este sentido de unidad y legítimidad puede influenciar y «legitimar» a los que ya están preparados para un enfrentamiento físico con la policía (REICHER et al 2004).

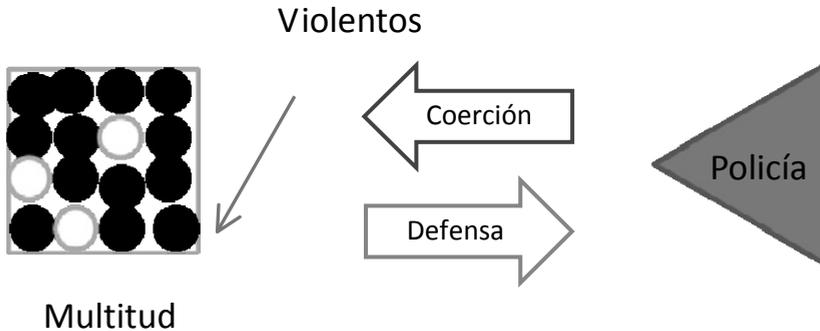
Los estudios de REICHER (1996) y STOTT and DRURY (2000) sobre manifestaciones con alteraciones del orden sugieren que la percepción policial uniforme combinada con técnicas de orden público tradicionales (muestra de fuerza, falta de diálogo e información... etc.) conduce al uso de la coerción contra la multitud como conjunto, que lo que hace es unificar entonces una multitud heterogénea en un grupo homogéneo contra la policía. Así, una amplia percepción policial con la visión de la multitud como una amenaza y los intentos de socavar esta amenaza puede provocar una importante hostilidad hacia la policía cuando era precisamente lo que la policía quería evitar.

Escenario 1: Visión de la multitud como un grupo homogéneo por parte de la policía.



Según este modelo, la multitud responde al ataque ya que considera que es un ataque ilegítimo por parte de la policía, y que ésta ha

perdido su legitimidad. Los diversos individuos crean una identidad social diferente que agrupa a todos los que pertenecen al grupo.



Esta nueva psicología de masas argumenta que la multitud no hace que los individuos pierdan el control por el hecho de participar en acontecimientos multitudinarios (MAC PHAIL 1991), sino que el uso indiscriminado de la fuerza por parte de la policía puede cambiar el comportamiento y predisposición de participantes pacíficos en las protestas (REICHER et al 2004).

Este modelo plantea recursos conceptuales para comprender la posible interacción entre el cambio sociológico y psicológico. Para el mismo, el cambio identitario en una multitud es una función de cambio en el contexto, a causa (a veces sin intención) de las propias acciones del individuo. Para entender el cambio psicológico de los grupos, REICHER (2011) pone un ejemplo muy aclaratorio. Así, imaginemos un vagón de tren lleno de personas sin mucho espacio. En este contexto, la gente generalmente actúa individualmente, rechazan el contacto, no se hablan, se dedican a leer el periódico... etc. Si por alguna razón el tren se para y se anuncia un retraso considerable, las personas empiezan a interactuar entre ellas, quejándose del funcionamiento de los ferrocarriles, asumen el rol grupal «de usuarios perjudicados» creándose una nueva identidad grupal. En este sentido, (REICHER y HASLAM 2010) manifiestan que cuando las personas forman parte de un grupo, confían en ellas, se ayudan, tienen sentido de pertenencia (en el ejemplo del tren pueden compartir bocadillos, bebida, diarios... etc.)

Las consecuencias en ocasiones, son inintencionadas e imprevistas porque las acciones de los componentes de la multitud pueden ser interpretadas en contraste, por grupos externos como la policía. La significación más amplia de este cambio de contexto es en términos de acciones futuras. Una protesta limitada y de carácter local

puede llegar a ser interpretada como parte de una lucha más amplia contra injusticias nacionales o globales, donde los participantes se posicionan como un grupo opositor más amplio y donde esta oposición es legitimada por las acciones de un grupo ilegítimo como la policía, el estado, el gobierno etc.

Este nuevo modelo (ESIM) tiene como mejora que analiza los procesos clave del origen y escalada del conflicto de multitudes, siempre teniendo presente estos procesos tanto en la multitud como en la policía (CRONIN y REICHER 2006, 2009).

Como veremos a continuación, estos nuevos modelos teóricos de funcionamiento de multitudes vienen siendo aplicados recientemente por unidades específicas de cuerpos policiales europeos. Los mismos ven en estas nuevas aportaciones teóricas una oportunidad para aplicar estrategias distintas a las utilizadas con anterioridad o complementarias de las mismas para una mejor gestión de multitudes con la consecuente disminución de episodios violentos.

5. Nuevas tendencias en la gestión de multitudes en los países europeos

5.1. Suecia

En un extenso y exhaustivo análisis, HOLGERSSON y KNUTSSON (2011) describen la nueva metodología aplicada por la policía sueca a raíz de los errores producidos durante la cumbre europea celebrada en Gothenburg en 2001. En esta nueva estrategia se aplica la negociación como herramienta de gestión de conflictos en multitudes, llamada *Dialogue Policing*. Esta vigilancia policial dialogada se basaría en cinco principios; *negociación, mediación, proposición, comunicación y percepción*. Este diálogo no tiene que ser visto como una acción aislada, sino que tiene que ser incluida en el resto de la política de la organización policial. La negociación en Suecia es llevada a cabo por unos agentes, vestidos de paisano y con un chaleco amarillo donde se lee «Dialogue Police». Se trata de agentes de policía, con tareas específicas de negociación y diálogo, que durante las manifestaciones actúan como enlace entre los manifestantes y los jefes policiales.

El mencionado diálogo o mediación tiene similitudes y diferencias con otros tipos de negociaciones ordinarias. La principal similitud con ésta es que rige el mismo principio, referido a que los mandos policiales no negocian y los agentes negociadores no toman

decisiones (FBI, 1995; MCMAINS y MULLINGS, 1996). Por otro lado, la diferencia crucial es que los negociadores policiales difícilmente negocian más de una vez con la misma persona, mientras que los agentes dialogantes (*Dialogue police officers*) sí que lo hacen. Es decir, los «trucos» policiales utilizados en negociaciones ordinarias pueden funcionar en un momento puntual pero no en una negociación continua. La estrategia del diálogo no puede funcionar sin una confianza y un respeto mutuo entre los agentes dialogantes y los manifestantes. Una situación puntual de desconfianza puede arruinar las posibilidades de un dialogo exitoso durante mucho tiempo. Estos agentes, en su inicio, tuvieron que sortear la hostilidad por ambas partes, la de los manifestantes y la de sus colegas policías. Sus compañeros policías los veían como desleales, puesto que no utilizaban sus recursos para recopilar información para, con posterioridad, ser utilizada en los juicios con objeto de reforzar la acusación, y que, como agentes de policía tenían obligaciones por este hecho. Al cabo de poco tiempo, sin embargo, los mandos policiales observaron que el diálogo y la mediación daban como fruto una disminución de los desórdenes y alteraciones del orden y son ahora un recurso indiscutible de la policía de Estocolmo.

5.1.2. Características de la negociación en orden público.

Según HELGERSSON and KNUTSSON (2011) existen una serie de elementos que ayudan a los Agentes de Diálogo (*Dialogue Officers*) a interactuar tanto con los mandos policiales como con los manifestantes antes, durante y después de las movilizaciones.

5 elementos fundamentales en la negociación policial en orden público

Cuadro 1

FUNCIÓN	DEFINICIÓN
Negociación	Facilita compromisos y acuerdos entre los intereses de los mandos policiales al conseguir las condiciones tácticas más preferibles y los intereses de los manifestantes para obtener los mejores términos para sus objetivos.
Mediación	Explica el punto de vista de la policía a los grupos de manifestantes y el punto de vista de los manifestantes a la policía para incrementar el entendimiento mutuo y evitar estereotipos negativos.

FUNCIÓN	DEFINICIÓN
Proposición	Conseguir posibles soluciones para evitar o minimizar el riesgo de conflictos y confrontaciones.
Comunicación	De una forma accesible, actuar como nexo entre los manifestantes y los mandos policiales en el intercambio de información.
Percepción	Interpretar estados de ánimo y la preparación para la acción en el grupo de los manifestantes y cómo esto es afectado por las actividades policiales e informar a los mandos de las consecuencias de los diferentes cursos de acción en una perspectiva a corto y largo plazo.

Fuente: HOLGERSSON Y KNUTSSON 2011

Para evaluar la nueva táctica policial de la policía sueca a la hora de tratar con grandes movimientos de personas, los referidos autores utilizan la aproximación a la prevención situacional del delito (CLARKE, R.V. 1980, 1995, 2005), en su atención sobre la situación y como sus características afectan a las percepciones y a las acciones. Según ellos, en la aproximación situacional hay cierta resistencia a tratar las características de los agresores, pero en el contexto de las manifestaciones y acciones de masas consideran que es el enfoque adecuado, puesto que los manifestantes con diversas inclinaciones a comportarse violentamente actúan e interactúan en un contexto común donde se afectan mutuamente. Según las circunstancias, incluso manifestantes pacíficos pueden llevar a cabo acciones violentas. Estas circunstancias son explicadas por el Modelo de Identidad Social Elaborada que se centra en procesos dentro y entre los diversos grupos donde las acciones llevadas a cabo por la policía desempeñan un papel clave (REICHER, 1996; STOTT y REICHER, 1998; STOTT y DRURY, 2000) En la aproximación situacional hay 5 técnicas básicas que son utilizadas para conseguir efectos preventivos en el delito, la percepción de las medidas es esencial. Según esta aproximación, las técnicas son las siguientes:

1. Incrementar el esfuerzo (*increasing the effort*).
2. Incrementar el riesgo (*increasing the risk*).
3. Reducir la recompensa (*decreasing the reward*)
4. Eliminar excusas (*removing excuses*)
5. Reducir provocaciones (*reducing provocations*)

Para aplicar estas técnicas se debe tener en cuenta la diversa tipología de personalidades dentro de la multitud, dado que en su seno nos encontramos con individuos con características diferenciadas. Según CORNISH y CLARKE (2003) podemos hallar tres «tipos ideales» categorías de agresores.

La primera categoría viene integrada por el llamado Depredador Antisocial (*Anti-social Predator*) que se caracteriza por un objetivo directo, en la mayoría de los casos libre de escrúpulos morales, que busca obtener satisfacciones con el menor riesgo y esfuerzo. Las situaciones son utilizadas para propósitos delictivos, donde el agresor selecciona las situaciones por las oportunidades que le generan. Por su motivación, las técnicas básicas de prevención delictiva son las de incrementar la percepción de esfuerzo y de riesgos, así como reducir las recompensas anticipadas.

La segunda categoría es la del Infractor Mundano (*Mundane offender*), que está influenciado por consideraciones morales en su toma de decisiones. Generalmente son individuos que respetan la ley, pero pueden cometer infracciones que son fácilmente neutralizadas o excusadas. Los infractores mundanos, contrariamente a los predadores, suelen ser reactivos en lugar de proactivos y no buscan activamente oportunidades, pero pueden elegir pasivamente entrar en situaciones que pueden permitir que las infracciones tengan lugar. Detectar señales situacionales que afecten la permisividad y excusabilidad son básicas. La ausencia de excusas puede servir como una técnica apropiada a la hora de prevenir infracciones cometidas por este segundo grupo.

Finalmente, existe el Infractor provocado (*Provoked Offender*). Éste, en contraste con las dos categorías anteriores, que se relacionan bien con un elevado grado de motivación (*Predator Offender*) bien con una baja motivación (*Mundane Offender*), no tiene una previa motivación para cometer infracciones. La motivación es evocada como una reacción a estímulos adversos en una determinada situación, muchas veces debido a una exposición involuntaria. Sin provocaciones el infractor no estará preparado para cometer infracciones y no tendrá lugar ningún hecho delictivo. De ahí que el hecho de cambiar situaciones para disminuir o eliminar hechos percibidos como provocaciones por estos individuos pueden prevenir las infracciones cometidas por ellos.

También en Suecia HYLANDER y GUNILLA (2010) en su estudio analizan el comportamiento grupal entre las fuerzas del orden y grupos de manifestantes en referencia a la habilidad de cada grupo para interpretar su comportamiento e intenciones. Su estudio se basa en

la recopilación de datos por ambas partes, policía y manifestantes, durante los mismos actos de protesta, durante la cumbre europea en Ghotenbourg, Suecia, de 2001. Los autores analizan cinco tipos de situaciones, tres de las cuales se convirtieron en violentas. Para su análisis, los autores utilizan la teoría de los procesos interactivos de mitigación y agravación, el llamado modelo AM. Este modelo presenta las diferentes visiones que tienen la policía y los manifestantes; en particular dibuja tres procesos críticos interactivos identificados como: *categorización*, *organización y trato mutuo*. Según los autores, las posiciones extremas de estos, pueden traer a una agravación, con una escalada del conflicto, que comporta una consiguiente aparición de disturbios o a una mitigación, con un descenso del conflicto que trae por su parte a una manifestación libre de incidentes. Los autores proponen que los factores contextuales como el tipo de manifestación o el tipo de manifestantes influyen en gran medida a la posible reacción de la policía a diferentes tipos de multitudes. Proponen 6 estrategias que pueden favorecer acontecimientos multitudinarios pacíficos:

1. *Promover categorizaciones positivas*. Cuando la policía ve las asambleas públicas como legítimas y diferencia entre participantes pacíficos y violentos.
2. *Evitar estereotipos negativos*. Cuando la policía no trata a todo el grupo de manera uniforme, respetando a los manifestantes pacíficos en su derecho a manifestarse.
3. *Promover acontecimientos pacíficos*. Cuando la policía lleva a cabo negociaciones informales y acuerdos con los manifestantes y les apoya para que sea una protesta pacífica.
4. *Evitar el caos*. En situaciones caóticas el riesgo de malentendidos crece, por este motivo es importante comprobar la información, tener una buena planificación e información clara.
5. *Promover el desarme*. La búsqueda de objetos contundentes y peligrosos llevada a cabo desde la comunicación y el diálogo amistoso puede facilitar la comprensión.
6. *Evitar comportamientos provocativos por parte de la policía*. Los participantes en protestas pueden ver negativamente el uso de perros, caballos, vallas, antidisturbios, ya que les puede generar la sensación que la policía prevé que habrá problemas. Una vez más, el diálogo se ha demostrado como una estrategia de éxito para gestionar grandes acontecimientos multitudinarios.

5.2. Reino Unido

En este país, ya a principios del siglo XXI se empieza a estudiar el rol de la policía durante las movilizaciones sociales. Así, DRURY et. al. (2003) hacen un análisis de una encuesta que se llevó a cabo en dos organizaciones policiales en el Reino Unido en la que participaron 90 policías. En la encuesta se preguntaba a los agentes sobre su percepción sobre la multitud, métodos apropiados de orden público y atribuciones de responsabilidad para el conflicto de masas. Los autores muestran que, como ya preveían, los agentes policiales veían la composición de las multitudes como una mezcla; aunque construían una dicotomía entre una potente minoría, capaz de influenciar en la generación de desórdenes y una mayoría incapaz de resistirse a esta influencia. Los policías no apoyaban claramente el hecho de que las multitudes presentasen una amenaza homogénea. Los policías encuestados recomendaban un control y una intervención rápida para prevenir una escalada de violencia en la multitud pero negaron que estos métodos pudiesen por ellos mismos contribuir al conflicto, este hecho mostraba la clásica interacción entre policía-manifestantes. Los análisis mostraron que esta percepción de la multitud era vista como parte de una ideología coherente, al mismo tiempo los autores indican que los resultados del estudio apoyan el Modelo de Identidad Social Elaborado en el comportamiento de masas como un proceso dinámico intergrupala.

Poco después de las grandes revueltas de Inglaterra de agosto del 2011, la eficacia en la toma de decisiones por parte de la policía en cuestión de orden público centró la atención de los varios ámbitos de la sociedad del país (GORRINGE, STOTT y ROSIE, 2012). Inglaterra ya había emprendido una reforma de la práctica policial en el control de masas con un gran énfasis en la práctica policial mediante el acuerdo y la necesidad de facilitar las protestas pacíficas a través del diálogo y la comunicación. GORRINGE et. al. (2012) analizan la aproximación policial durante la llamada operación «Obelisk», llevada a cabo por la Policía de South Yorkshire. Esta operación se planificó para asegurar el entorno en una serie de protestas contra la política del gobierno que tuvieron lugar durante los tres días que rodearon la conferencia del partido del gobierno en Sheffield, una ciudad en el norte de Inglaterra.

Al igual que se había hecho en Suecia, se creó una unidad de la policía para dialogar con los manifestantes. Esta unidad, llamada *Protest Liason Team* (Equipo de enlace con la protesta), estaba formada por 12 agentes, que sobre su uniforme llevaban un chaleco de color azul claro con las palabras «Liason officer», es decir, Oficial de

enlace. Algunos de estos agentes, al principio, eran escépticos sobre la metodología a aplicar, basada en el *Modelo de Identidad Social Elaborada*. Durante el primer día de las protestas se hicieron visibles y accesibles a los manifestantes, repartiendo trípticos e informando de las funciones de la policía en este tipo de acontecimientos, es decir, facilitar las protestas, asegurar el respeto de los derechos humanos y explicar cualquier actuación policial. En un principio los manifestantes desconfiaban de ellos y los tomaban como una especie «de infiltrados», pero poco a poco los manifestantes vieron que se trataba de unos agentes cuya función consistía en intermediar entre ellos y los mandos policiales, saber cuáles eran los objetivos de los manifestantes y llegar a un acuerdo.

En su estudio, GORRINGE, STOTT y ROSIE, (2012) ofrecen un ejemplo de cómo se llevó a cabo la gestión de unas vallas de protección que parecían ser una barrera no solamente física sino psicológica entre la policía y los manifestantes. La policía las usaba como protección de los asistentes al congreso, creando así unas zonas de paso seguras, mientras que los manifestantes las veían como un método de contención que les impedía acercarse al lugar de reunión.

Después de una negociación en la que los agentes de enlace usaron la mediación y el diálogo, se llegó al acuerdo de que el propio servicio de orden de los manifestantes se ocuparía de mantener las vallas en su lugar. Ésta decisión arriesgada facilitó el entendimiento entre los dos grupos.

Otro ejemplo de los buenos resultados de la unidad que presentan los autores es el relativo a cuando se empezó a realizar el relevo de los agentes en la zona de protección. Este aumento de policías y de movimientos fue visto como una amenaza por parte de los manifestantes, pero mediante los grupos de agentes de enlace los manifestantes supieron que solamente se trataba de un relevo de efectivos lo que evitó una posible escalada en la tensión del acontecimiento.

Estos son dos ejemplos, entre otros que presentan los autores, en los cuales la auto-regulación de la multitud facilitó un desarrollo tranquilo y pacífico de la protesta, a la vez que ayudó al hecho que agentes de policía escépticos con esta aproximación dialogante con los manifestantes observaran que daba resultados. Por otro lado, los autores indican que esta fue una manifestación con unos 5000 participantes en una ciudad mediana y que quizás los resultados no hubiesen sido los mismos en ciudades más grandes, con protestas mucho más multitudinarias, más radicales y la seguridad de los agentes de enlace hubiera sido menor. Sin embargo, lo que sí dejan

claro es que, en esta ocasión, no hubo incidentes mientras que en el resto del Reino Unido se expandían los disturbios.

Otros estudios recientes también destacan que el conflicto de masas necesita ser entendido como una interacción entre la multitud y otros grupos externos como por ejemplo la policía. En este sentido, GORRINGE et al. (2012) realizan un análisis empírico de las protestas alrededor de la reunión de la OTAN durante la asamblea del Parlamento en noviembre de 2009 en Edimburgo, Escocia, en cuanto a las nuevas tácticas policiales en orden público. En aquellas protestas la policía escocesa inicialmente envió a tres negociadores no uniformados en lugar de unidades antidisturbios a hablar con un grupo de manifestantes enmascarados anarquistas que se habían congregado en las calles en la primera mañana de la asamblea con el lema «Aplastemos la OTAN». En su estudio analizan este cambio de criterio policial y las intenciones policiales de «facilitar una protesta legal» e intentar aplicar técnicas de mediación en el control de multitudes. Como conclusión muestran que la aproximación dialogante facilita una estabilización en el grado de conflictividad.

En un reciente estudio GORRINGE, STOTT y ROSIE (2012) vuelven sobre la experiencia de Sheffield para corroborar el éxito de la aproximación basada en el diálogo a los movimientos de protesta. Los autores exponen como los resultados ofrecen muestras de que el diálogo y la coordinación entre las partes fueron efectivos puesto que favorecieron una real evaluación de los riesgos, mejorando así la toma de decisiones a nivel de mando, lo que a la vez, mejoró la proporcionalidad policial favoreciendo una gestión proactiva de la gestión de acontecimientos multitudinarios. Ello facilitó la autorregulación de la multitud, evitando el innecesario uso de la fuerza durante momentos de tensión.

5.3. *Holanda*

En este país, VAN DE KLOMP et. al. (2012) presentan un estudio donde exploran las revueltas en el barrio de Ondiep en la ciudad holandesa de Utrech. En aquel barrio se originaron unas protestas después del disparo mortal de un policía a un residente del barrio en marzo de 2007. Su estudio se basa en el trabajo realizado por la Escuela de Policía Holandesa y por la Escuela de Ciencias Políticas y de Administración Pública de la Universidad de Tilburg. El estudio se fundamenta en las conclusiones del trabajo publicado por estas instituciones y en la observación de las acciones llevadas a cabo por la policía holandesa en el decurso de las revueltas y llega a la con-

clusión de que una combinación de medidas represivas puntuales y el énfasis en la aplicación de relaciones de policía comunitarias (*police-community*) evitaron que las revueltas se extendieran al resto de residentes en la ciudad.

5.4. Italia

En su estudio, PRATI, G. y PIETRANTONI (2009) destacan la diferenciación entre las teorías clásicas referentes al comportamiento de multitudes, que veían al conflicto derivado de las mismas como una patología de la propia multitud⁵ y la reciente teoría del Modelo de Identidad Social Elaborada⁶. Mediante una serie de entrevistas a trescientos cincuenta y dos policías italianos, los autores corroboran empíricamente la teoría del Modelo de Identidad Social Elaborada. Las conclusiones a las cuales llegan son que los agentes de policía ven tanto a las multitudes en acontecimientos deportivos como a los manifestantes como si tuvieran una composición heterogénea. En relación a las manifestaciones, a pesar de percibir las como compuestas por una variedad de personas, los policías italianos hacen una distinción entre una mayoría y una minoría. Esta minoría es percibida por la policía como violenta y capaz de manipular a la susceptible mayoría, es decir, los agentes de policía construían una dicotomía entre una mayoría y una minoría para explicar el conflicto surgido en acontecimientos multitudinarios.

5.5. Alemania

En Alemania las protestas más multitudinarias se producen con motivo de la llegada de residuos nucleares procedentes de Francia con destino a la ciudad de Gorleben, en la Baja Sajonia. Año tras año se producen manifestaciones y detenciones⁷ cuando los manifestantes intentan impedir y bloquear el convoy ferroviario que transporta los llamados «Castors»⁸. Después de varios enfrentamientos y acusa-

⁵ Por ejemplo véase, LE BON (1968), al que me he referido, supra, en el apartado 4.

⁶ Entre otras, REICHER (1996, 1997), DRURY Y REICHER (1999, 2000), HOPKINS Y REICHER (1997), STOTT Y REICHER (1998b) o STOTT Y DRURY (2000).

⁷ En el año 2010 la protección de estos convoyes movilizó a 10.000 policías y se detuvieron a 1.300 personas.

⁸ Con este nombre se conoce a los contenedores que transportan residuos nucleares.

ciones de excesiva violencia por parte de la policía, se puso en marcha una nueva unidad, la Unidad de Gestión de Conflictos dependiente de la policía de la Baja Sajonia, que tiene entre sus funciones:

- Dar consejo (*advice*) sociológico al mando.
- Dar consejo (*counselling*) policial a nivel de personal y niveles operativos.
- Llevar a cabo contactos con representantes de los ciudadanos y personas relevantes antes, durante y después del dispositivo.
- Desplegar a los Gestores de Conflictos policiales específicamente formados, llamados *Konflikt Managers*, (en adelante KM).

En cuanto a la aproximación policial a la conflictividad de multitudes, la policía de la Baja Sajonia está implementando una serie de medidas para reducir la escalada del conflicto, como por ejemplo:

- Desarrollo de una estructura de comunicación multifuncional.
- Implementación de redes de comunicación.
- Tener en cuenta los objetivos y propósitos de todas las iniciativas de los grupos/ciudadanos.
- Garantizar que las acciones de la policía son transparentes y comprensibles
- Usar la resolución de conflictos para garantizar que se buscan soluciones mutuas en situaciones de conflictos.

Al igual que hemos visto en el análisis de las nuevas aproximaciones de Suecia y el Reino Unido, en Alemania estas nuevas metodologías de gestión del conflicto de multitudes también se encontraron con una incredulidad inicial. Los agentes de policía eran escépticos en cuanto a las funciones de los KM, puesto que como hemos visto en los casos anteriores estos agentes eran vistos como una interferencia en el *clásico* desarrollo y desenlace de los conflictos multitudinarios. Sin embargo, esta desconfianza se va desvaneciendo debido a las mejoras obtenidas en el número de enfrentamientos entre manifestantes y policía, así como a la disminución de detenciones y de heridos durante estas protestas.

Durante la última operación CASTOR se desplegaron 30 KM por parejas sobre el terreno, los cuales llevaban un chaleco rojo. Las tareas concretas de los equipos KM implicaban:

- Creación de encuentros racionales entre la policía y manifestantes con estrecha relación con el mando local. De este modo los

equipos KM ofrecían asesoramiento al mando o llevaban a cabo negociaciones en su nombre.

- Aplicaban medidas de reducción de los conflictos a partir de principios psicológicos.
- Apoyo y acompañamiento a la actuación policial, concretamente en cuanto a la separación de personas violentas.
- Aportaban transparencia explicando la actuación y la intervención policial.
- Proporcionaban equipos de intervención en crisis en caso de emergencias y crisis.
- Participaban en las reclamaciones.

En este contexto de transparencia, la policía también informó a los organizadores en las reuniones y a través de los medios de comunicación de que se facilitarían las manifestaciones pacíficas, pero que, en cuanto a acciones delictivas, se actuaría en consecuencia. Los agentes participantes en el dispositivo recibieron información sobre sus funciones, las de los manifestantes y también el rol y la función de los KM.

Otra parte importante de la estrategia de la policía fueron las relaciones con la comunidad y la coordinación de información con el objetivo de promocionar una imagen positiva y justa de la policía. El trabajo consistía en seguir la información de las páginas web de los manifestantes, analizar lo que habían escrito sobre la policía a los medios y aclarar cualquier malentendido en lo referente a las intervenciones y comportamiento de la policía.

La policía tenía una página en Internet con información sobre el transporte CASTOR donde el público podía preguntar sobre el mismo. El resultado del acontecimiento (transporte CASTOR) fue que no había habido problemas con los manifestantes. Se reconoció que sólo una pequeña parte había protagonizado acciones violentas. Un hecho destacable del análisis del resultado fue que la comunicación ágil y actualizada con los integrantes del dispositivo consiguió parte importante de la reducción de una posible escalada de la tensión.

5.6. *Catalunya*

Al igual que en los países europeos que se han presentado anteriormente, en Catalunya, siguiendo la línea innovadora de intentar crear un clima de confianza y entendimiento entre la policía y los

manifestantes, se ha puesto en marcha una nueva aproximación al fenómeno de la gestión de multitudes pionera entre los diversos cuerpos policiales encargados de la gestión de estas situaciones multitudinarias en el territorio español.

La Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (en adelante PG-ME) puso en funcionamiento a comienzos del año 2012 una área específica para, entre otras funciones, interactuar con organizaciones y participantes en manifestaciones y concentraciones de cariz reivindicativo. Ésta se denomina Área de Mediación, Negociación y Responsabilidad Social Corporativa⁹ (en adelante AME), y tiene entre sus objetivos:

- Establecer un diálogo entre los mandos y varias unidades de la PG-ME, por un lado, y con los convocantes y participantes, por otro lado, para facilitar que las manifestaciones, concentraciones y reuniones se desarrollen respetando los derechos constitucionales y, a la vez, evitando actos de violencia, coacciones y daños hacia los manifestantes o terceras personas.
- En caso de alteraciones del orden, colaborar para que éstas impliquen en la medida de lo posible el ejercicio pacífico de los derechos de reunión y manifestación de las personas que los ejercen e intervienen.
- Ante una eventual acción policial, abogar para que ésta sea entendida, aunque no necesariamente compartida, por los participantes pacíficos en la protesta, y que esta acción policial no sea interpretada como una acción contra la totalidad de los manifestantes.
- Mejorar la imagen de la PG-ME en actuaciones de prevención del orden público, en acontecimientos multitudinarios y de toda la organización en general.

Las funciones que lleva a cabo esta área son la interlocución con promotores y convocantes de manifestaciones para establecer un espacio de interacción con intercambio de información, generando confianza y comunicación que permita evitar desconfianza e incertidumbre. Al igual que hemos visto en otros países europeos, se trata de establecer diálogo y comunicación para crear un puente entre las dos partes que generalmente tienen la percepción que se encuentran confrontadas. Con este diálogo se corresponsabiliza legalmente y moralmente a los organizadores, y se les transmite información sobre el desarrollo del acto por parte de la policía. Así mismo, esta área

⁹ Sus funciones están reguladas en el artículo 8 del Decreto 415/2011, de 13 de diciembre, de la Generalitat de Catalunya.

intenta dialogar con representantes formales o informales cuando se trata de acontecimientos heterogéneos.

Una de las tareas fundamentales de esta unidad, como hemos visto, es la desactivación de rumores o bulos basados en informaciones sesgadas (GORRINGE et. al., 2012, HELGERSSON y KNUTSSON, 2011). Así la AME responde a inquietudes y preguntas sobre acciones futuras de la policía, o aclara informaciones sobre actuaciones policiales anteriores.

Poner freno a informaciones inciertas o comentarios sin fundamento sobre la policía facilita que se reduzca la escalada de tensión. Al mismo tiempo, la Unidad de Mediación mediante el diálogo y la comunicación, cómo hemos visto en los ejemplos de otros países, consigue que los manifestantes dejen de ver esta unidad como captadora de información para ser utilizada contra los manifestantes. De la experiencia de las tareas de mediación y diálogo, se desprende que la confianza entre la unidad y los manifestantes es un factor decisivo y beneficia mutuamente a la policía y a los manifestantes. Así, esta nueva área de mediación tiene muchas similitudes con las unidades que hemos analizado anteriormente en otros países del entorno europeo y sigue el mismo Modelo de Identidad Social Elaborada (ESIM).

Durante el desarrollo de sus funciones, esta área ha participado en la mediación de conflictos, principalmente, aunque no exclusivamente, en el área metropolitana de Barcelona. A modo de ejemplo, presentamos la mediación realizada durante las manifestaciones que tuvieron lugar con motivo de la huelga general convocada por los sindicatos de trabajadores, el 14 de noviembre de 2012 en la ciudad de Barcelona. Durante el transcurso de las manifestaciones, las funciones de los miembros del AME fueron las de ubicarse en la cabecera de las mismas y acompañar y dialogar con los responsables de seguridad designados por los sindicatos. Esta ubicación servía para poderles transmitir cualquier incidente y al mismo tiempo poderles peticionar acciones relativas al movimiento de la multitud, en caso de ser necesario, para proteger la seguridad de los manifestantes. Durante el transcurso de la movilización hubo intercambio y asistencia mutua que disipó incertidumbres, transmitió seguridad y tranquilidad, generándose una predisposición positiva en el caso de solicitarse gestiones mutuas entre la PG-ME i los sindicatos convocantes. La manifestación, con una participación de ochenta mil manifestantes,¹⁰ terminó sin ningún incidente destacable.

¹⁰ Según datos del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

Otro ejemplo de mediación policial se llevó a cabo durante la huelga del sector del taxi, que protestaba por la regulación por turnos, en el área metropolitana de Barcelona. El día 9 de enero de 2013, durante la negociación entre diversos representantes del sector del taxi y los representantes del Instituto Metropolitano del Taxi, los taxistas mantenían una actitud exaltada, concentrados a las puertas del instituto. En todo momento, el AME informó a los participantes que su presencia era meramente de mediación y de no interferencia en las negociaciones con el único objetivo de evitar alteraciones del orden. Hacia las 12:00 del mismo día, mientras se llevaban a cabo las negociaciones, un grupo de seiscientos taxistas, sin consulta ni planificación previa, decide cortar la circulación de una de las principales vías de Barcelona. Los integrantes del AME dialogan con los líderes informales del grupo, indicándoles las consecuencias legales de estos actos y la conveniencia de desistir en su actitud. Los manifestantes afirmaron que habían sido informados de la detención de uno de sus participantes, hecho que no era cierto, como el AME les hizo saber, indicándoles que deberían volver al lugar de la negociación, cosa que efectivamente hicieron. Posteriormente, los concentrados iniciaron movimientos de nuevo hacia la vía que habían bloqueado con anterioridad, ya que creían que sus taxis estaban siendo multados por la Policía Local, este hecho también fue desmentido a la vez que, aconsejado por el AME, dada la exaltación de los concentrados, el jefe del dispositivo policial decidió retirar a una zona menos visible las unidades antidisturbios. Finalmente concluyó la negociación entre las partes implicadas en el conflicto de forma satisfactoria para la mayoría del sector, finalizando las protestas.

Así, como se ha subrayado con anterioridad, la aportación de información real, la desactivación de rumores y la facilitación del entendimiento entre la policía y los manifestantes da lugar a que la Policía de la Generalitat lleve a cabo mediaciones que sin su participación podrían conducir a alteraciones del orden con la consecuente escalada de agresividad.

6. Conclusiones y discusión

Para comenzar con estas conclusiones, en referencia en primer lugar a la criminología ambiental, la teoría de las actividades rutinarias y la teoría de la prevención situacional del delito pueden adaptarse para entender o prevenir delitos relacionados con los

movimientos de masas, como se ha apuntado en las páginas precedentes.

Según la teoría de las actividades rutinarias, para que un delito pueda producirse, tienen que coincidir en el mismo espacio y tiempo tres factores: un infractor motivado, un objetivo adecuado y la ausencia de un guardián eficaz (COHEN y FELSON 1979). Esta interacción es representada gráficamente por el triángulo en el cual cada lado representa a uno de estos actores. En primer lugar, en un contexto de protesta multitudinaria como los expuestos, el papel de guardián eficaz pueden desempeñarlo, además de los agentes de policía, otros miembros de la multitud, voluntarios de control de la seguridad, guardias de seguridad o propietarios de establecimientos. En segundo lugar, en tales contextos, los objetivos pueden ser personas, edificios, mobiliario urbano u objetos en la vía pública (vehículos, cajeros automáticos... etc.) Finalmente, el espacio desempeña un papel relevante en el desarrollo de la interacción de los diversos actores, pues la multitud ocupa un espacio que generalmente está controlado por la policía. La gestión de este espacio comporta la protección de la multitud y del espacio con acciones como la modificación del mismo mediante la provisión de barreras, vallas (o en su caso su retirada), o la retirada de objetos peligrosos. Así, la disposición del espacio puede influir en la interacción de los otros elementos del triángulo.

Como también se ha expuesto en este trabajo, la prevención situacional del delito parte de la base de que el incremento tanto del riesgo como del esfuerzo percibidos, así como la disminución de la recompensa, de las excusas y de las provocaciones para delinquir constituyen estrategias eficaces en punto a la reducción de la criminalidad. Existen múltiples formas de favorecer la producción de los efectos antedichos. Al respecto, CORNISH y CLARKE (2003) crearon una tipología de veinticinco diferentes categorías de prevención situacional para organizar y destacar la variedad de factores que influyen a las elecciones de los delincuentes. Esta aproximación se ha usado para la elaboración de guías para asistir a la policía en aglomeraciones y multitudes. A modo de ejemplo, se indica a continuación la aplicación llevada a cabo por MADENSEN y ECK (2008) de técnicas de prevención situacional del delito a situaciones de concentraciones de personas que pueden resultar útiles para reducir delitos potenciales durante eventos específicos.

Aplicación de técnicas de prevención situacional a delitos relacionados con la multitud

Aproximación a la Prevención situacional del delito

Proceso de formación de multitudes	Incremento del riesgo	Incremento del esfuerzo	Disminución de la recompensa	Disminución de las excusas	Disminución de las provocaciones
Planificación inicial		Solicitar permisos de reunión			Establecer limitaciones de capacidad
Preparación de la preagrupación	Contratación y entreno de personal de seguridad			Facilitar un lugar adecuado	
Proceso de reunión			Denegar la entrada a personas intoxicadas	Establecer expectativas de comportamiento	
Formación de la multitud	Videograbación de la formación de la multitud	Instalación de barreras para controlar el movimiento			
Proceso de dispersión			Requerir la pronta dispersión de agitadores		Permitir múltiples puntos de salida para evitar embotellamientos

Fuente: Madensen y Eck, 2011

En segundo término, en referencia al Modelo de Identidad Social Elaborado que también ha sido expuesto en las páginas precedentes, STOTT (1998) mantiene que detrás del vandalismo en los estadios de fútbol «no se puede hablar de explosión de irracionalidad multitudinaria» ni puede explicarse en términos de «individuos predispuestos a la criminalidad por naturaleza debido a su predisposición patológica». Esto es, el ESIM, como se ha expuesto anteriormente, no asume que las multitudes actúan como una multitud de pensamiento único, sino que mantiene que los individuos, dentro de la multitud, continúan pensando individualmente (MCPHAIL 1991). Pero por encima de su identidad individual desarrollan una identidad social provisional que incluye al resto del grupo. Según el autor «cuando el grupo encuentra una oposición como la policía golpeando con porras, la identidad social cuaja». Es entonces cuando los miembros del grupo empiezan a trabajar juntos para luchar en lo que ellos ven como sus comunes opresores.

De la literatura analizada, se deduce que generalmente existe un desconocimiento entre las intenciones de los manifestantes y las intenciones de la policía en su tarea de protección de bienes y de personas en los dispositivos establecidos durante la celebración de manifestaciones y acontecimientos multitudinarios. Este desconocimiento de los objetivos de los dos grupos fomenta que los grupos que se consideran entre ellos antagonistas desconfíen de las intenciones el uno del otro. Así pues, como se ha podido observar en iniciativas policiales en Suecia, Reino Unido y Alemania, la reducción de esta desconfianza mutua mediante el trabajo de agentes de policía con tareas de diálogo, enlace, relación entre la policía y los manifestantes puede llevar a una notable prevención delictiva, puesto que se reduce o neutraliza una escalada de la tensión y se aísla la violencia, cuando estalla, impidiendo una expansión de la misma a un grupo más nutrido de participantes.

Los estudios expuestos demuestran que una aproximación basada en el diálogo y la relación dan como resultado una efectiva gestión del conflicto. El diálogo y la relación son efectivos porque permiten la evaluación de riesgos dinámica y continúa mejorando la toma de decisiones a nivel de mando, mejorando así la proporcionalidad policial. El subsecuente impacto sobre la dinámica de control de masas favorece una mejora en la capacidad proactiva en la gestión del orden público, facilita la autorregulación de la multitud y de este modo evita un uso de la fuerza innecesario por parte de la policía (GORRINGE, et. al. 2012).

Como hemos visto, un trabajo conjunto entre el mundo académico y la policía puede ofrecer una mejor y más amplia dimensión de la problemática y puede dar lugar a sinergias muy positivas a la hora de incrementar la seguridad en acontecimientos multitudinarios y potencialmente violentos (HOTGGETT et al 2012). Así el establecimiento temporal de grupos mixtos de académicos y expertos policiales para el estudio y análisis de movilizaciones pasadas pueden detectar posibles mejoras en el desarrollo futuro de movilizaciones.

En tal sentido, la percepción de legitimidad policial es clave porque afecta la dinámica interna del grupo, facilitando o hundiendo la habilidad de los que buscan el conflicto al transmitir su influencia a otros partícipes del grupo (STOTT et. al. 2007)

Los estudios de HOLGERSSON y KNUTSSON (2011) y GORRINGE et al. (2012) muestran que con una aproximación a la gestión de los acontecimientos multitudinarios proactiva se puede conseguir una interacción positiva y la relación intergrupala sale favorecida por una percepción de legitimidad que a la vez crea lazos de identificación psicológica entre los participantes y la policía. Esta interrela-

ción puede ayudar a la ya comentada autorregulación de la multitud y favorecer una marginalización de los individuos que intenten crear disturbios por parte del resto de participantes.

Como MADENSSON y KNUTSON (2011) han destacado, para una mejora en la eficacia policial hace falta, en primer lugar, entender la composición de la multitud y sus objetivos, observar y analizar intervenciones policiales previas para poder sacar lecciones para la mejora de la eficacia. En segundo lugar, la gestión de multitudes no puede ser analizada sin tener en cuenta el rol de la policía y finalmente entender que la principal función de la policía en la gestión de masas es la protección de la seguridad de los participantes y sus derechos.

Un tratamiento de la multitud como un grupo de individuos y no como una masa homogénea puede favorecer la autorregulación de la misma y evitar actuaciones policiales innecesarias HOLGERSSON y KNUTSSON (2011)

La importancia de una evaluación y reevaluación constante de los riesgos (HOLGERSSON y KNUTSSON 2011) durante acontecimientos multitudinarios ayuda a la policía a ofrecer una respuesta adecuada, puesto que una respuesta muy rápida y exagerada puede conllevar una reacción contraria, mientras que una respuesta débil puede llevar a la multitud a pensar que pueden incrementar la violencia.

El uso de la fuerza por parte de la policía se debería informar a los manifestantes previamente para evitar perjudicados ajenos a los grupos violentos. Del mismo modo, este uso de la fuerza no tendría que ser indiscriminado y únicamente centrarse en los individuos que tienen comportamientos agresivos y violentos. No se debería usar la fuerza teniendo como objetivo la totalidad de la multitud cuando es un grupo minoritario de individuos quienes producen los disturbios (REICHER et. al. 2004).

En lo referente a las unidades antidisturbios Waddington, P.A.J., (1991, 1994) defiende el uso de estas unidades especializadas en el mantenimiento del orden público por su carácter altamente disciplinado y la alta capacidad de control que puede evitar acciones de personal policial menos entrenado que pueda caer en provocaciones e incluso ataques verbales de agentes de policía contra los manifestantes. Estas unidades ayudan a reducir las provocaciones (*reducing provocations*), (CLARKE 1995, 2005), y a actuar puntualmente con individuos o grupos concretos.

Tácticas policiales como las utilizadas, en ocasiones, por la Policía de la Generalitat, consistentes en no mostrar abiertamente las unida-

des antidisturbios, ayudan a mejorar las relaciones con los manifestantes, evitando una escalada de la tensión (REICHER et al 2007).

Para concluir, debe indicarse que iniciativas como la de la policía de Suecia, la del Reino Unido, Alemania o Catalunya muestran que los cuerpos policiales evolucionan en su forma de aproximación a conflictos de multitudes y que se trata de organizaciones dinámicas que se adaptan a las nuevas necesidades y cambios sociales, buscando el equilibrio entre el derecho de los ciudadanos a manifestarse y a expresarse libremente y la protección de la integridad física y los bienes en acontecimientos multitudinarios. Así pues, la tendencia de las policías europeas a buscar nuevas metodologías de trabajo centradas en la evitación de un uso innecesario de la fuerza y un mayor conocimiento de las intenciones de los actores que confluyen en un espacio concreto con intereses distintos, aunque no opuestos, favorece un entorno más dinámico, con escenarios en cambiante evolución durante la movilización, que requieren que la fuerza policial busque un mayor equilibrio y proporcionalidad en su respuesta, adaptándola a las referidas transformaciones derivadas de la participación masiva en determinados eventos.

Referencias

- Cohen, L. E.; M. Felson. (1979). «Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach.» *American Sociological Review* 44 (4):588-608.
- Clarke, R. V. (1980). Situational crime prevention: Theory and practice. *British Journal of Criminology*, 20, 136-147.
- Clarke, R.V. (1995). Situational crime prevention. In M. Tonry and D. P. Farrington (Eds.), *Building a safer society: Strategic approaches to crime prevention*. Crime and Justice, vol. 19. Chicago: University of Chicago Press.
- Clarke, R.V. (2005). *Crime analysis for problema solvers in 60 small steps*. Washington, DC; US Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services and Center for Problem-Oriented Policing.
- Cornish, D.B. & Clarke, R.V. (2003). Opportunities, Precipitators and Criminal Decisions: A Reply to Wortley's Critique of Situational Prevention. In M.J. Smith and D.B. Cornish, (Eds.), *Theory for Practice in Situational Crime Prevention*, Vol. 16. Crime Prevention Studies. Monsey: Criminal Justice Press.

- Cronin, P.m and Reicher, S.D. (2006) A study of the factors tht influence how sènior officers Police crowd events: On SIDE outside the laoratory. *British Journal of Social Psychology*, 45, 175-196.
- Cronin, P.m and Reicher, S.D. (2009) Accountability processes and group Dynamics: A SIDE perspective on the policing of an anti-capitalist riot. *European Journal of Social Psychology*, 39, 237-254.
- Drury, J. & Reicher, S. (1999). The intergroup dynamics of collective empowerment: Substantiating the social identity model of crowd behaviour. *Group Processes and Intergroup Relations*, 2, 381-402.
- Drury, J. and Reicher, S. (2000). Collective action and psychological change: The emergence of new social identities. *The British Journal of Social Psychology*, 39, 579-604.
- Drury, J., C. Stott, and T. Farsides. (2003). The role of police perceptions and practices in the development of «public disorder». *Journal of Applied Social Psychology*,33, 1480-1500.
- Drury, J. (2007). The Dynamics of crowd conflicte. University of Jena Thematic Seminar. Jena, June, (paper).
- España. Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, p. 29313-29424.
- FBI (1995). A practical overview of crisis negotiation. Critical incident response group, Crisis management unit. Virginia, Quantico: FBI Academy.
- Gorringe, H., Rosie, M. Waddington, D. and Kominou, M. (2012). Facilitating ineffective protest? the policing of the 2009 edinburgh NATO protests. *Policing and Society* 22: 115-32.
- Gorringe, H., Stott, C. And Rosie, M.(2012). Dialogue police, decision making, and the management of public order during protest crowd events. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 9.
- Hoggett, J., and Stott, C. (2010). The role of crowd theory in determinin the use of force in públic order policing. *Policing and Society*, 20 (2), 1-14.
- Holgersson, S., and Knutsson, J., (2011). Dialogue policing: A Means for Less Crowd Violence?. In T. Madensen and J. Knutsson (Eds.), *Preventing crowd violence*. Lynne Rienner Publishers, Boulder, Colorado. (pp. 191-215)
- Hopkins, N., & Reicher, S. (1997). The construction of social categories and processes of social change. In G. Breakwell and E. Lyons (Eds.), *Changing European identities*. London: Butterworth.

- Hylander, I. & Gunilla, G. (2010). Misunderstanding of out-group behaviour different interpretations of the same crowd events among police officers and demonstrators. *Nordic Psychology*, 62.
- Le Bon, G. (1985). *The Crowd: A study of the popular mind*. London: Ernest Benn. Trans. 1926. London: Unwin.
- Madensen, T. And Eck, J.E. (2008). *Spectator violence in stadiums*. Washington, DC: US Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services.
- Madensen, T. & Knutsson, J. 1947- (2011). *Preventing crowd violence*. Lynne Rienner Publishers, Boulder, Colorado.
- McMains M. & Mullins, W (1996). *Crisis negotiations managing. critical incidents and hostage situations in law enforcement and corrections*. Cincinnati: Anderson Publishing. Co.
- McPhail, C. (1991). *The myth of the madding crowd*. New York: Aldine de Gruyter.
- Prati, G. & Pietrantonio, L. (2009). Elaborating the police perspective: The role of perceptions and experience in the explanation of crowd conflict. *European Journal of Social Psychology* 39.
- Reicher, S.D. (1982). The determination of collective behaviour (pp. 41-83). In H. Tajfel (ed.), *Social identity and intergroup relations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Reicher, S. D. (1984). The St. Pauls riot: An explanation of the limits of crowd action in terms of a social identity model. *European Journal of Social Psychology*, «14, 1-21».
- Reicher, S.D. (1987). Crowd behaviour as social action. In J.C. Turner, M.A. Hogg, P.J. Oakes, S.D. Reicher & M.S. Wetherell, *Rediscovering the social group: A self-categorization theory* (pp. 171-202). Oxford: Blackwell.
- Reicher, S. (1996). «The battle of Westminster»: developing the social identity model of crowd behavior in order to explain the initiation and development of collective conflict. *European Journal of Social Psychology*, 26, 115-134.
- Reicher, S. D. (1997). Collective psychology and the psychology of the self. *BPS Social Section Newsletter*, 36, 3-15.
- Reicher, S. (2001). The psychology of crowd dynamics. In M.A. Hogg and R.S. Tindale (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Group processes* (pp. 182-208). Oxford: Blackwell
- Reicher, S.D., Stott, C., Cronin, P., and Adang, o.M.J. (2004). An integrated approach to crowd psychology and public order policing.

- Policing: An International Journal of Police Strategies and Management, 27, 558-572.
- Reicher, S.D., Stott, C., Drury, J., Adang, O M.J., Cronin, P. and Livinstone, A. (2007). Knowledge-based public order policing. Policing: An International Journal of Police Strategies and Management, 27, 558-572.
- Reicher, S.D., & Haslam, S.A. (2010). Beyond help: A social psychology of collective solidarity and social cohesion. In M. Snyder and S. Sturmer (Eds.), *The psychology of prosocial behaviour*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Reicher, S. (2011). From Crisis to Opportunity: New Crowd Psychology and Public Order Policing Principles. In T. Madensen and J. Knutsson (Eds.), *Preventing crowd violence*. Lynne Rienner Publishers, Boulder, Colorado.(pp. 7-45)
- Stott, C. & Reicher, S. (1998). How conflict escalates: The intergroup dynamics of collective football crowd 'violence'. *Sociology*, 32, 353-77.
- Stott, C. and J. Drury, J. (2000). Crowds, context and identity: Dynamic categorization processes in the 'poll tax riot'. *Human Relations* 53: 247-73.
- Taine, H. (1876). *L'Ancien régime «les origines de la France contemporaine.»* Trans. John Durand. London: Daldy, Ibister and Co.
- van de Klomp, M., Adang, O. and van den Brink, G. (2011). Riot management and community relations: Policing public disturbances in a dutch neighbourhood. *Policing & Society* 21.
- Waddington, P. A. J. (1991). *The strong arm of the law: Armed and public Order Policing*. Oxford, UK: Clarendon.
- Waddington, P. A. J. (1994). *Liberty and order, public order policing in a capital city*. London: UCL Press.

Agradecimientos

Parte de este trabajo se ha realizado durante la estancia de investigación en el Hines Center de la Texas State University de los Estados Unidos mediante la beca para estancias de investigación en el extranjero BE-DRG 2011 de l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca de la Generalitat de Catalunya. Quiero agradecer especialmente los comentarios y revisiones llevados a cabo en este artículo

por mi directora de tesis la Dra. Carolina Villacampa, profesora titular de derecho penal de la Universitat de Lleida. También quiero agradecer los comentarios y sugerencias aportadas por el profesor Marcus Felson durante esta estancia en el Hines Center. Finalmente también quiero agradecer la colaboración del Àrea de Mediació, Negociació i Responsabilitat Social Corporativa del Cos de Mossos d'Esquadra por los datos proporcionados.

Francesc Reales Arnó es subinspector de la Policía de la Generalitat de Catalunya-Mossos d'Esquadra, y su campo de interés es la prevención de la delincuencia. Es licenciado en Filología Inglesa y en Criminología, Máster en Criminología (especialidad investigación criminal) y Diplomado en Estudios Avanzados en el doctorado de Sistema de Justicia Penal de la Universidad de Lleida. Actualmente está realizando la tesis doctoral en el área de la prevención situacional del delito. E-mail: freales@gmail.com.