



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Institut de
Seguretat Pública
de Catalunya



LEGITIMITAT, POLICIA I CIUTADANIA. VISIONS DIVERGENTS?

UN ESTUDI AL BARRI DE MONTILIVI DE GIRONA

Treball Final de Màster

Autor: Bernat Vivolas Jordà

Tutor: Dr. Jesús Requena Hidalgo

Màster de Direcció Estratègica de Seguretat i Policia

Curs 2015/2016

Leaders are especially interested in having legitimacy in the eyes of their followers, because legitimacy most effectively provides them with discretionary authority that they can use in governing.

(Tyler, 1990, p. 4)

AGRAÏMENTS

Aquest Treball Final de Màster ha estat realitzat sota la supervisió del Dr. Jesús Requena Hidalgo. A ell gràcies per estar sempre disponible per resoldre dubtes i corregir tot allò que fes falta. Gràcies per la dedicació.

M'agradaria també donar les gràcies a l'intendent cap de la Policia Municipal de Girona, el Sr. Josep Palouzié, i a l'inspector Joan Jou, la seva predisposició des del primer moment per facilitar la realització del treball de camp d'aquesta investigació. Sense aquesta col·laboració el treball no hagués estat possible. Igualment donar les gràcies a tots aquells ciutadans, ciutadanes i membres de la Policia Municipal de Girona que van col·laborar amb la investigació de forma desinteressada assistint a un dels grups de discussió.

No oblidar-me tampoc del Sr. Jordi Callejón, responsable del casal Bisbe Cartañá, local on es van dur a terme els grups de discussió dels ciutadans, que va cedir l'espai també de forma desinteressada. Igualment al Sr. Ramon Ternero, president de l'Associació de Veïns de Montilivi, que va col·laborar amb la captació de gent pels diferents grups mitjançant el mailing de l'associació.

Per últim, gràcies també a tots els companys i companyes d'aquesta edició del Màster. De tots he pogut aprendre alguna cosa. Les estones compartides no haguessin estat el mateix sense cada un de vosaltres.

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ	5
2	LEGITIMITAT POLICIAL. DEFINICIÓ I ELEMENTS	10
2.1	QUÈ ÉS LA LEGITIMITAT?	10
2.2	QUÈ CONFORMA LA LEGITIMITAT?	11
2.2.1	<i>LEGITIMITAT NORMATIVA I LEGITIMITAT EMPÍRICA</i>	12
2.3	LA LEGITIMITAT EN EL MÓN POLICIAL	13
2.3.1	<i>LA DISTINCIÓ ENTRE LA LEGITIMITAT INSTITUCIONAL I ORGANITZACIONAL</i>	13
2.3.2	<i>LA LEGITIMITAT I ELS MODELS D'EXPLICACIÓ DE LA CONDUCTA</i>	14
2.3.3	<i>LA LEGITIMITAT COM A EINA DE CONTROL I MILLORA DE LA POLICIA</i>	19
2.3.4	<i>LA CREENÇA DE LEGITIMITAT DELS PROPIS POLICIES</i>	19
3	METODOLOGIA	21
3.1	LOCALITZACIÓ DE L'ESTUDI	21
3.2	TÈCNICA UTILITZADA PER L'OBTENCIÓ DE LES DADES	22
3.3	VARIABLES TEÒRIQUES PER ANALITZAR EL DISCURS	26
3.4	ASPECTES LOGÍSTICS DELS GRUPS DE DISCUSSIÓ	27
4	ANÀLISI DELS RESULTATS	29
4.1	LEGITIMITAT NORMATIVA	29
4.2	LEGITIMITAT EMPÍRICA	30
4.3	CONFIANÇA EN LA POLICIA	34
4.4	MODEL INSTRUMENTAL	39
4.5	ALTRES	40
5	DISCUSSIÓ DELS RESULTATS	43
6	CONCLUSIÓ	51
7	ANNEXOS	54
7.1	NÚVOL DE PARAULES DELS 4 GRUPS DE DISCUSSIÓ	54
7.2	GUIÓ GRUPS DE DISCUSSIÓ	56
7.2.1	<i>PRESENTACIÓ</i>	56
7.2.2	<i>GUIÓ POLICIA MUNICIPAL DE GIRONA</i>	57
7.2.3	<i>GUIÓ CIUTADANS DEL SECTOR MONTILIVI</i>	57
7.3	TRANSCRIPCIÓ GRUPS DE DISCUSSIÓ	59
7.3.1	<i>GRUP DE DISCUSSIÓ – CIUTADANS SENSE CONTACTE AMB LA POLICIA</i>	59
7.3.2	<i>GRUP DE DISCUSSIÓ – CIUTADANS AMB CONTACTE AMB LA POLICIA</i>	79
7.3.3	<i>GRUP DE DISCUSSIÓ – POLICIES COMANDAMENTS</i>	105
7.3.4	<i>GRUP DE DISCUSSIÓ – POLICIES NO COMANDAMENTS</i>	128
8	REFERÈNCIES	149

1 INTRODUCCIÓ

La legitimitat és un factor clau en les polítiques públiques de seguretat i, més específicament, en les polítiques policials. Malgrat que ni la recerca científica ni la gestió política i tècnica li han prestat una atenció corresponent a la seva importància, és una propietat indispensable pel funcionament de qualsevol institució en les democràcies actuals.

La popularitat de la policia en el nostre país no ha estat mai un dels seus trets diferencials. La seva vinculació amb els períodes dictatorials – en el cas de la policia estatal – i diferents episodis més recents de mala praxi policial – en el cas de la policia de Catalunya – han afectat negativament la reputació de la institució. Val a dir, però, que tot i que això no ha suposat un debat entorn a la desaparició total de la policia, sí que ha suscitat debats sobre l'existència de determinades unitats¹ o de cert armament antiavalots². Com defensen Jackson i Bradford (2010) l'existència de la policia està tant arrelada amb la idea d'estat que és molt difícil que es vegi desafiada seriosament.

A més a més, en un món que ha estat etiquetat per Bauman com a líquid, és a dir, on res és estable ni permanent en el temps, la legitimitat tampoc n'és l'excepció. La legitimitat no és com els recursos operatius, que un comandament pot requerir-la quan la necessita, sinó que és una propietat molt més abstracte i volàtil. Igual que el reconeixement social, és una qualitat que és molt difícil de mantenir i augmentar, però molt fàcil de perdre.

Com s'ha mencionat, en l'actualitat els temes de legitimitat no són els més treballats ni en l'àmbit acadèmic ni en el professional. La major part de la bibliografia es troba en referència a l'àmbit anglosaxó, especialment a través de l'European Social Survey (ESS), i en l'àmbit americà, sobretot a partir de la recerca de Tyler (1990). A l'Estat Espanyol no es coneixen estudis empírics validats i contrastats fins al moment.

És per aquest motiu que amb aquest estudi es pretén realitzar un modest estudi sobre legitimitat policial en una ciutat catalana concreta, Girona. No es pretén ser un article de referència, ni ser dels primers estudis espanyols de legitimitat, simplement posar sobre la taula la necessitat d'elaborar aquesta tipologia de recerca en l'àmbit

¹ Anònim. (3 desembre 2012). Diverses entitats demanen la dissolució de la Brigada Mòbil dels Mossos per la seva brutalitat. *El Triangle*. Recuperat de http://www.eltriangle.eu/cat/notices/2012/12/diverses_entitats_demanen_la_dissolucio_de_la_brigada_mobil_dels_mossos_per_la_seva_brutalitat_32830.php

² Ara/ACN. (30 abril 2014). La prohibició de les pilotes de goma entra en vigor aquest dimecres. *Ara.cat*. Recuperat de http://www.ara.cat/societat/pilotes_de_goma-projectils-Ramon_Espadaler-Interior_0_1129687177.html

català i espanyol per tal d'adequar les polítiques de seguretat. Si bé és cert que hi ha literatura en altres països, les tradicions policials i de seguretat de cada país poden diferir significativament, i en conseqüència fer invàlida una extrapolaració de resultats.

Tradicionalment, les ciències dedicades a l'estudi del delictes i el delinqüent s'han centrat en explicacions basades en l'escola clàssica de la criminologia. És a dir, es sostenien en un model simple on s'estableixen càlculs racionals i de caire econòmic per tal de preveure si una persona cometrà o no un delictes. Les claus d'aquest model utilitarista són (Jackson, Hough, Bradford, Hohl & Kuha, 2012, p.3):

- La ciutadania és racional-econòmica quan decideix vulnerar la legalitat.
- La intimidació és la principal arma.
- Es respon bàsicament al risc de ser castigat, que depèn de les dimensions de celeritat, severitat i certesa.
- Incrementar la severitat i ampliar l'abast de les estratègies són eines eficaces.
- Els drets dels delinqüents solen ser interpretats com un impediment per la lluita contra la delinqüència.

Entès així, les persones estan guiades a partir dels seus propis interessos ja sigui per la por al càstig o pel benefici que extreuen al complir la llei. Com defensaven Tyler i Fagan (2008), si això fos així, la tasca policial seria relativament senzilla i clara.

La policia pot encoratjar un comportament cooperatiu a través de donar a aquesta cooperació una major utilitat personal pels residents de la comunitat, per exemple demostrant que la policia és eficaç per combatre la delinqüència o que els delinqüents són efectivament castigats (p.233)³.

Tot i això, les tècniques basades exclusivament en el que s'anomena el *policing by control*, suposen una gran despesa de recursos humans i materials difícilment justificables, a part de constituir una tècnica a la qual se li qüestiona l'efectivitat.

Hough, Jackson i Bradford (2013) defensen que aquest tipus de visió, en la que es simplifica tot el discurs sobre el delictes i la delinqüència, és degut a dos tipus de pressions. En primer lloc, perquè les societats actuals tendeixen a "concedir menor credibilitat a la veu del tecnòcrata expert en política social, i concedeixen major importància a la veu del públic" (p.6); i en segon, perquè la política actualment està dominada per una visió *managerial*, on es busquen resultats de forma objectiva (és a dir, numèrica).

No és fins l'aparició de la teoria del control de Hirschi (1969) que es pot intuir un canvi de paradigma. Fins llavors, totes les teories de criminològiques estaven centrades

³ Aquesta – i següents – traduccions de l'article són pròpies.

a investigar per què la gent cometia delictes. A partir d'aquesta, les investigacions canvien la visió per començar-se a preguntar per què la majoria de la població respecta la legalitat. Es podria defensar, doncs, que aquesta teoria comença a marcar les primeres investigacions de legitimitat, encara que de forma indirecta, i la incorporació de l'anomenat *policing by consent* en la literatura.

El primer gran teòric sobre legitimitat és Max Weber. Weber “sostenia que la capacitat per donar ordres que han de ser obeïdes no depenia únicament d'estar en posicions de poder i de la capacitat per exercir-lo” (Requena, 2016, p.7). Feia falta alguna cosa més, que era la legitimitat, que podia venir donada per tres classes ideals d'autoritats legitimades (Weber, 1968, citat a Coleman, 2013):

1. **Autoritat tradicional**, on la legitimitat prové de la història passada de l'autoritat normalment conservadora⁴. Formada a partir de mites i tradicions molt arrelades.
2. **Autoritat carismàtica**, on la legitimitat prové de les qualitats excepcionals d'un individu, normalment concedides per un Déu superior.
3. **Autoritat legal-racional**, on la legitimitat ve donada perquè la persona que està al poder hi és per mandat legal.

Aquesta aproximació, però, ha estat criticada per varis autors ja que consideren que la seva aplicació a la societat actual és limitada. Un dels principals motius és que actualment la major part de les autoritats de les societats modernes han estat escollides democràticament a través d'unes eleccions lliures, secretes, directes i universals, pel que els nivells 1 i 2 de Weber ja quedarien exclosos.

És a partir del 1990 on es produeix definitivament el que Tankebe (2013) defineix com el *legitimacy turn*. Aquest any apareix una de les obres més importants en matèria de legitimitat per part de Tyler, titulada *Why people obey the law*. A partir de llavors, tots els estudis han estat rèpliques més o menys directes d'aquest estudi de Tyler dut a terme a Chicago. Per exemple, Hinds i Murphy (2007) reproduïxen un esquema similar a Austràlia, on arriben a conclusions similars a les anteriors de Tyler tot i que amb un major impacte de l'eficàcia policial en la legitimitat i una correlació estadística menor entre la justícia procedimental i la legitimitat; a part, també hi ha varis estudis de Tankebe (2008, 2010, entre altres) a Ghana, on s'ha centrat en un aspecte normalment obviat en la literatura occidental, la corrupció policial. En aquests, es conclou que l'experiència directa de corrupció policial no té impacte en els elements claus de la legitimitat, mentre que una experiència indirecta sí que té un efecte negatiu en tots ells. A més a més, un

⁴ Segons Coleman (2013), l'autoritat tradicional “tendeix a ser conservadora i li manca, intrínsecament, qualsevol motor intern pel canvi social” (p.35).

dels aspectes que a països occidentals no té suficient correlació estadística amb la legitimitat, l'eficàcia de la policia, en aquests estudis a Ghana sí que pren major importància. Tornant a Europa, Hough, Jackson i Bradford (2013), elaboren un estudi sobre legitimitat policial a partir de la inclusió d'un nou mòdul en l'Enquesta Social Europea, arribant a conclusions similars a Tyler.

L'aparició de tota aquesta literatura és important perquè com defensa Tyler (1990), “la regulació del comportament a través del control social és ineficient i pot no ser efectiva per la supervivència d'una societat complexa” (p.23) i per tant són necessaris nous mecanismes que ell separa en una doble vessant: la importància de les relacions socials i els valors normatius – que comprendrien la legitimitat –.

L'any següent a la publicació del llibre de Tyler, Beetham (1991) proposa un model similar al de Weber en el qual es diu que el poder està legitimat quan:

1. Segueix les normes establertes.
2. Les normes poden estar justificades a través de la referència a les creences compartides per el subordinat i el que exerceixi el poder.
3. Hi ha una evidència del consentiment del subordinat a la relació de poder. (p.16)

Aquest model és conforme amb el que diuen Hough *et al* (2013) quan defensen que ciutadans i autoritats comparteixen, al menys, una creença sobre la moralitat del compliment de la llei.

La legitimitat encoratja a la gent a obeir la llei i cooperar amb les autoritats perquè creuen que és *allò que és correcte fer* [èmfasi a l'original]. Amb independència de les seves creences sobre la moralitat d'una llei, obeeixen una llei concreta perquè internalitzen el valor més general que és moralment correcte obeir la llei, i s'identifiquen amb el punt de vista moral que les autoritats legals representen (p.4).

Tenint en compte aquestes investigacions, el present treball pretén, a partir del cas concret de la Policia Municipal de Girona i d'un col·lectiu concret d'aquesta ciutat, els veïns del sector Montilivi, respondre a aquests objectius:

1. Determinar de quina manera la ciutadania percep la legitimitat de la seva policia.
2. Determinar com els policies creuen que els veïns perceben la seva legitimitat.
3. Extreure les diferències i/o semblances entre ambdues percepcions.

Per acomplir aquests objectius es tractarà de respondre a una qüestió rellevant que és l'existència d'una possible diferència entre la percepció de legitimitat dels ciutadans amb la dels policies. Seguint els estudis principals en la matèria, la hipòtesi principal és que mentre que la ciutadania legitima la policia a través de la justícia procedimental, la policia creu que està legitimada per l'eficàcia de les seves actuacions. Una hipòtesi secundària és que hi ha una diferent percepció entre agents de policia i comandaments, ja que la feina del agent difereix de la dels comandaments, amb un contacte diari amb el ciutadà. Finalment, la tercera hipòtesi serà que no hi ha grans diferències entre els ciutadans, hagin tingut contacte o no amb la policia. D'aquesta manera, el sistema d'hipòtesis quedaria de la següent manera:

P: Existeix alguna diferència entre la percepció de legitimitat de la policia entre els ciutadans i la pròpia autoritat?	H1: La ciutadania legitima la policia principalment a través de la justícia procedimental mentre que la policia creu que és legitimada a través de la seva eficàcia.
	H1.2: Existeix una diferència en la percepció d'agents i comandaments, degut a la naturalesa de la seva tasca.
	H1.3: No hi ha diferències substancials entre els ciutadans que han tingut contacte amb la policia i els que no en quant a legitimitat.

El present article estarà dividit en 4 grans apartats. En primer lloc, es durà a terme una aproximació teòrica al concepte de legitimitat, veient les diferents dimensions per les que està formada i altres elements importants de la mateixa. En segon lloc, s'explicarà la metodologia utilitzada per dur a terme aquesta investigació. Com es veurà, s'aplicarà una tècnica fins ara poc utilitzada en els estudis de legitimitat, que és el grup de discussió tant amb els propis policies com amb els ciutadans del sector Montilivi de Girona. En tercer lloc, es durà a terme un primer anàlisi dels resultats extraient elements dels diferents discursos per categoritzar-los segons la metodologia establerta en l'apartat anterior. Finalment, es tractaran aquests resultats per aconseguir contestar a la pregunta d'investigació.

2 LEGITIMITAT POLICIAL. DEFINICIÓ I ELEMENTS

Aquest primer apartat de la investigació estarà enfocat a resoldre dos qüestions fonamentals. En primer lloc, definir què s'entendrà per legitimitat en el present treball; en segon, veure els elements pels quals s'atorga legitimitat a una institució com la policia. Finalment, també es veurà com s'aplica la legitimitat en el món policial.

2.1 QUÈ ÉS LA LEGITIMITAT?

Fins ara hem vist diferents estudis sobre legitimitat i com aquesta influencia les actituds de la ciutadania envers la policia. Ara bé, què s'entén per legitimitat? Una definició de diccionari ens diu que és allò que està “fundat en dret, vàlid perquè és conforme a llei, als principis acceptats”⁵. Aquesta descripció del terme legitimitat ens podria portar a confondre-ho amb la tercera via de legitimat de Weber, que tot i que seria aplicable, li manquen certs elements. Falta una vessant molt important de la legitimitat i és el paper de la ciutadania. És a dir, segons aquestes definicions de mínims del diccionari, tota aquella normativa aprovada per un polític i convertida a llei, passa a ser legítima. Segons Selznick (citada a Tyler, 2004), però,

Hi ha una demanda perquè les normes siguin legítimes, no només perquè emanen d'una autoritat consolidada, sinó també en la seva formulació, en la manera en què s'aplica, i amb la seva fidelitat a les finalitats institucionals acordades (...) L'obligació de respectar la norma té alguna relació amb la qualitat de la mateixa i la integritat de l'administració (p.87)

Les línies següents es dedicaran a fer un recull de les més importants per acabar l'apartat elaborant una definició pròpia que s'utilitzarà per aquesta investigació.

Les definicions més senzilles defensen que la legitimitat “és el dret a governar i el reconeixement dels governats d'aquest dret” (Hough, Jackson & Bradford, 2013, p.7). O la de Sunshine i Tyler (2003) que afirma que la legitimitat “és la propietat d'una autoritat o institució que porta a la gent a sentir que l'autoritat o institució té dret a ser respectada i obeïda” (p.514).

Definicions més elaborades introdueixen el concepte de legitimitat com a creença de la població, a tall d'exemple Hough *et al* (2013) proposen que

La legitimitat és la creença pública que les institucions tenen el dret d'existir, el dret d'exercir les funcions que li són assignades, i el dret per dictar el comportament adequat. Una autoritat legitimada té el dret d'exercir el seu poder (...). Quan la gent creu que la

⁵ Definició extreta de la versió online del DIEC2. Definició similar proposa la RAE amb definir legitimitat com allò “conforme a la llei”.

policia i el sistema legal són legítims, reconeixen el seu poder per determinar el comportament correcte (p.4).

Altres definicions més complexes inclouen la idea de que la legitimitat és un valor social. Alguns exemples serien el de Hinds i Murphy (2007) quan afirmen que

La legitimitat és una propietat que no és només instrumental, sinó que reflecteix un valor social orientat cap a l'autoritat i les institucions. Així doncs, la ciutadania respecta i obeeix una directiva o ordre oficial d'institucions legitimades perquè la gent respecta (i accepta) l'autoritat de la mateixa per prendre decisions i no per l'amenaça de sanció en cas de desobediència (p.27).

O també el mateix Tyler, juntament amb Fagan (2008), reconeix que

La legitimitat és un sentiment d'obligació per obeir la llei i per respectar les decisions preses per les autoritats legals. (...) Reflecteix un important valor social, diferent del propi interès, el qual les autoritats poden apel·lar per guanyar respecte i cooperació (p.235)

En el present treball ens ocupa la legitimitat policial, que, tenint en compte les definicions anteriors, es podria definir de la següent manera. La legitimitat és una propietat fonamental de la policia que l'autoritza a exercir l'autoritat a través de la incorporació d'aquest valor social i/o creença a la població, que la respectarà i obeirà reconeixent el seu poder.

Aquesta definició conté les tres propietats fonamentals que tenen totes les definicions de legitimitat (Requena, 2016, p.8):

1. Dóna dret a governar, manar i donar indicacions ("autoritza a exercir d'autoritat").
2. Promou el dret d'obeir ("incorporació d'aquest valor social i/o creença a la població")
3. Component vital de qualsevol institució social ("propietat fonamental de la policia").

2.2 QUÈ CONFORMA LA LEGITIMITAT?

Fins aquí hem vist l'evolució històrica dels estudis sobre la legitimitat i les diferents definicions que se li han atribuït. Ara bé, de quins elements està conformada la legitimitat? En aquest apartat concretarem més els diferents conceptes que integra el concepte per poder elaborar posteriorment un model d'anàlisi per la metodologia de la present investigació.

2.2.1 LEGITIMITAT NORMATIVA I LEGITIMITAT EMPÍRICA

Des de la primera investigació de Tyler (1990) s'han considerat dos dimensions de la legitimitat, la normativa i l'empírica.

La legitimitat normativa – objectiva – sí que coincidiria amb la definició de diccionari vista anteriorment, ja que es refereix a la validesa de les actuacions en tant que obeeixen certs criteris objectius reflectits a la llei. En concret, la legitimitat normativa fa referència a

si les accions de les autoritats satisfan certs requisits substantius (generalment de justícia i racionalitat) respecte dels quals es poden adduir proves objectives. (...) Es jutja la legitimitat normativa d'un sistema de justícia penal per referència a la seva capacitat de satisfer certs criteris d'efectivitat, justícia, responsabilitat, principi de legalitat, i altres (Hough *et al*, 2013, p.8).

D'aquesta manera, una autoritat o institució estarà legitimada sempre i quan hagi respectat certs criteris objectius, "independentment del que pensin aquells que hagin de respectar-la, obeir-la o complir-la" (Requena, 2016, p.9). En conseqüència, per saber si una autoritat policial està legitimada, no hem de buscar raons subjectives de valoració, sinó que hem de buscar que tota l'activitat policial que pugui ser avaluada de forma objectiva mitjançant protocols o codis deontològics, per exemple.

La legitimitat empírica – subjectiva –, en canvi, no té en compte els criteris objectius anteriors, sinó que busca conèixer si l'autoritat està legitimada independentment del seu funcionament objectiu. Aquesta classe de legitimitat és la que realment ha de buscar un cos policial en última instància, ja que és la que permetrà actuar amb el suport de la ciutadania en tant que estarà legitimada més enllà del vessant objectiu. Segons Hough *et al* (2013) aquesta dimensió conté tres aspectes que són:

1. La percepció de l'obligació d'obeir, que comprèn el sotmetiment voluntari a les ordres de les autoritats establertes per la llei.
2. La percepció de legalitat, és a dir, que la ciutadania considera que la policia actua conforme a la legalitat vigent.
3. L'afinitat moral amb l'autoritat. Tyler (1990) defensa que la "moralitat individual no és un sentiment d'obligació a una autoritat política o legal externa. En canvi, és una obligació interioritzada per seguir un sentiment personal d'allò que està moralment bé o malament" (p.25).

Tenint en compte aquests tres aspectes, es pot afirmar que la policia està legitimada quan

“la ciutadania es sent obligada a obeir-la, a seguir les indicacions dels seus agents, de qui pensa que actuen d’acord amb el que estableixen les lleis i les normes que regulen la funció policial, i amb qui comparteixi bona part dels valors morals dominants en la societat de referència” (Requena, 2016, p.11)

Per acabar, el mateix Tyler (1990) apunta que un altre factor important en el procés de legitimació de la policia és la por al delictes mitjançant una relació inversa, és a dir, a major por al delictes, menor legitimitat de la policia. Altres estudis més recents (Lee, Boateng & Marenin, 2015) afegixen, a més a més, la percepció de la policia com a una institució de caràcter assistencial, conclouent que els ciutadans que perceben la policia com una institució que ofereix assistència als ciutadans li atorguen major legitimitat, en tant que l’afinitat moral amb la policia augmenta.

2.3 LA LEGITIMITAT EN EL MÓN POLICIAL

En aquest apartat treballarem quatre aspectes de la legitimitat en el món policial. En primer lloc, la distinció entre la legitimitat institucional i la organitzacional. A continuació, s’aplicaran els models d’explicació de la conducta al tema de recerca. Després passarem a veure com la legitimitat actua en els tres camps d’estudi de les organitzacions proposats per Ramió (1999). Finalment, veurem algun estudi sobre la percepció de legitimitat dels propis policies.

2.3.1 LA DISTINCIÓ ENTRE LA LEGITIMITAT INSTITUCIONAL I ORGANITZACIONAL

Segons Jackson *et al* (2010), la legitimitat policial es pot dividir entre la legitimitat de la policia com a institució i com a organització. En el primer nivell, institucional, estaríem parlant de la policia com a ens abstracte, com aquella institució que està legitimada per exercir el monopoli de la força per tal de mantenir l’ordre i la seguretat pública. En canvi, en el segon pla, organitzacional, es refereixen a un nivell més concret, a una policia determinada. Com defensen aquests autors, “la legitimitat juga en un pla més al nivell de la interacció personal” (p.4). En conseqüència, no només ens és suficient la consideració d’una legitimitat abstracte, sinó que també s’han de tenir en compte els cossos policials concrets, ja que pot coexistir la legitimitat institucional de la policia i un problema de legitimitat en una organització en concret.

En el nivell català, per exemple, “les enquestes d’opinió revelen que la policia té una valoració relativament alta entre la ciutadania, inclús en anys en els que es produeixen intervencions controvertides que són denunciades públicament” (Requena, 2016, p.12). A l’espera del que digui l’Enquesta de Seguretat Pública de Catalunya del

2015, l'edició del 2013⁶ situava la valoració del cos de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra en un 6.9 sobre 10, i la de la policia local en un 6.6⁷. Aquests són uns números considerablement positius degut a la quantitat de pressió que estan sotmesos aquests cossos de seguretat públics tant a nivell social com mediàtic.

2.3.2 LA LEGITIMITAT I ELS MODELS D'EXPLICACIÓ DE LA CONDUCTA

Segons Tyler (1990) hi ha dos grans models per explicar la conducta ciutadana davant l'actuació policial. En primer lloc, tenim el model instrumental. Aquest estaria basat en el que anteriorment s'ha mencionat sobre l'escola clàssica de criminologia. És una estructura de comportament simple que es basa en un càlcul racional sobre costos i beneficis de dur a terme una actuació concreta.

Aquest model proposa una triple perspectiva per explicar el comportament del ciutadà davant la policia i la justícia. (Sunshine & Tyler, 2003). En primer lloc, la policia guanyarà acceptació quan sigui capaç de crear una amenaça suficient a aquells que volen desviar-se de la llei; Segon, que sigui eficaç; i, finalment, el criteri de la justícia distributiva, és a dir, que es distribueixin els recursos policials de manera equitativa entre totes les comunitats. Així doncs, es respecta la llei perquè es considera que la policia és molt eficaç, o pel poder de dissuasió i per que aquesta ha exercit sobre el ciutadà. D'igual forma, la ciutadania col·laborarà amb la policia o amb la justícia segons el rendiment que en pugui treure. Per tant, tot i aquesta triple perspectiva proposada pels autors, les diferents valoracions estan basades en l'eficàcia policial i la conseqüent valoració del risc percebut de sanció. En aquest model el ciutadà no té cap valor social interioritzat i simplement es mou per interès propi.

Tot i això, un estudi posterior del mateix Tyler amb Fagan (2008) reconeix que una perspectiva instrumental té les seves limitacions. En primer lloc, que en cas de que influènci, ho fa amb una correlació menor. En segon lloc, que dóna resultat només amb una certa tipologia delictiva, com ara robatoris. Finalment, que les tàctiques policials que requereixen una alta presència policial són molt costoses i difícils d'aplicar en temps de dificultats econòmiques.

És per aquest motiu que és necessària l'existència d'un segon model, el normatiu. “Una perspectiva normativa condueix a un enfocament en la interiorització de normes sobre justícia i obligació. (...) En canvi, una perceptiva instrumental, es refereix

⁶ El 2014 no hi va haver edició de l'ESPC degut a retallades pressupostàries.

⁷ Dades extretes de Departament d'Interior. *Enquesta de seguretat pública de Catalunya, edició 2013*. Recuperat de http://interior.gencat.cat/web/.content/home/010_el_departament/publicacions/seguretat/estudis_i_enquestes/enquesta_de_seguretat_publica_de_catalunya/docs/informe-espc-2013.pdf

al compliment com una forma de comportament que succeeix en resposta a factors externs” (Tyler, 1990, p.4). En un model normatiu ja entra en joc el que hem anomenat confiança i legitimitat de la llei i de la policia. “L’argument de la legitimitat suggereix que els individus s’autoregulen, respecten les autoritats legals i les seves disposicions, i col·laboren amb elles en un esquema de coproducció de seguretat quan perceben que les seves decisions i accions són legítimes” defensa Tyler (1990, citat a Requena, 2016, p.18). Si bé en aquest model també trobem dos dimensions que també s’inclouen en altres perspectives – la justícia distributiva i l’eficàcia – n’hi ha una que es considera el punt de pivot. Aquesta és la justícia procedimental.

El concepte de justícia procedimental és ampli i ha de ser seccionat en diferents categories. Tyler (1990) divideix en 7 les característiques d’un procés que porta als ciutadans a veure’l com a just:

1. **La motivació** de les autoritats, que hi hagi un esforç de les mateixes per ser just.
2. **Honestedat.**
3. **Biaix**, és a dir, que les actuacions i decisions siguin neutrals i el màxim d’objectives possibles.
4. **Qualitat de les decisions**, que no implica que sigui favorable o no.
5. **Ètica.**
6. **Capacitat de correcció** dels errors.
7. **Oportunitats de representació** en les decisions, és a dir, que s’hagi tingut en compte en punt de vista de la ciutadania abans de dur a terme qualsevol política.

Pel present treball, seguint Tyler (2004) en una classificació més senzilla que l’anterior, dividirem la justícia procedimental en 4 característiques fonamentals corresponents, bàsicament, amb la classificació del mateix.

1. **Participació.** On s’inclourà la possibilitat de la ciutadania de col·laborar amb el procés de presa de decisions.
2. **Neutralitat.** En aquesta característica es tindrà en compte l’absència de biaixos, la transparència de la institució i que la qualitat de les decisions siguin correctes
3. **Ser tractat amb respecte.** Aquesta característica inclou l’experiència directa amb els processos policials – sense incloure el procés de presa de decisions, que ja té un apartat independent. És a dir, que la ciutadania no només pensi

que la policia respecta els drets de les persones, sinó que a més a més ho pugui corroborar.

4. **Confiar amb l'honestedat de la policia**, és a dir, que estiguin guiats per principis ètics i conformes amb els drets de la ciutadania. A més, com es contemplava abans, que no hi hagi temor a la correcció de possibles errors comesos per la policia.

Tenint en compte l'anterior, cal remarcar que legitimitat no equival directament al concepte d'obligació. És necessari un matís. Segons Tankebe (2013) el terme obligació és molt més ampli que el de legitimitat i que "les expressions d'obligació a obeir mandats legals poden no ser equiparades a la legitimitat" (p.105). És a dir, segons un exemple del mateix autor, no és el mateix que una persona et respongui que obeeix a ordres policials perquè considera que són l'autoritat per fer-ho, que et manifesti que ho fa per la por a un càstig a la desobediència. A més a més, "en situacions on la legitimitat estigui present (...), els ciutadans seran més propensos a proporcionar informació sobre la delinqüència" (p.106). Així doncs, que una persona estigui obligada a dur a terme una conducta no significa que l'obeeixi perquè la persona que li dicta està legitimada. En cas de fer-ho per un risc de sanció estaríem en un model instrumental, mentre que si ho fa perquè percep una obligació d'obeir derivada de la legitimitat d'aquella persona, ens situaríem en un model normatiu.

En el moment actual, on el terrorisme i altres amenaces internacionals han adquirit una gran importància en l'agenda política i social, hem de tenir en compte el que afirmen autors com Sela-Shayovitz (2015). Aquests defensen que en èpoques on hi ha una gran amenaça exterior, el procés resulta menys important. En un moment així, la ciutadania està més preocupada per temes d'efectivitat que no de la correcció en el procés.

Sota l'existència d'una amenaça extrema, la justícia procedimental pot esdevenir menys important a l'hora de preveure la legitimitat. Certament, durant temps com aquests la ciutadania està més preocupada per l'efectivitat de la tasca policial que no de l'equitat de la justícia procedimental (p.132).

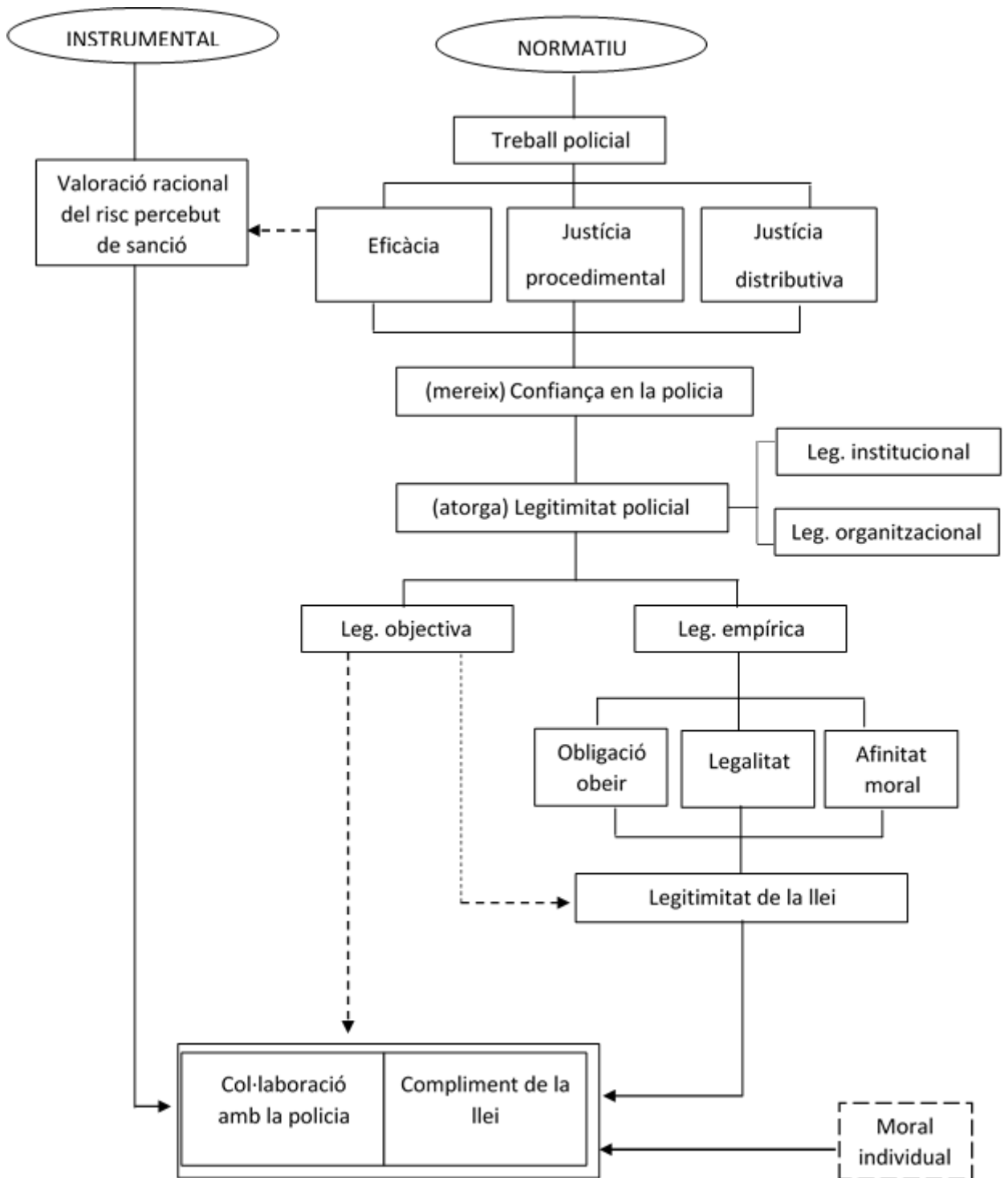
Tot i això, s'ha de tenir en compte que en moments de gran amenaça, tampoc es pot deixar de banda totalment el procés de les actuacions policials, perquè si, per exemple, s'opta per una actuació de manteniment de l'ordre molt agressiva amb múltiples parades i registres es podria estar afectant negativament a la legitimitat policial en els col·lectius minoritaris objectes d'aquestes actuacions (Gau & Brunson, 2010).

Thacher (2005) defensa que els governs locals, per no provocar una pèrdua de legitimitat de les seves policies, adopten una actitud egoista. Aquesta es basa

principalment en què la policia local es centrarà únicament en la protecció de la comunitat, però no en la busca de persones relacionades amb el terrorisme. Per què? Doncs per un anàlisi de cost-benefici. L'autora defensa que mentre que els costos de buscar una persona recauen en la ciutat, els beneficis d'això no recauen necessàriament a la mateixa.

Malgrat que la recerca de delinqüents terroristes pugui obeir a objectius nacionals, cap ciutat en particular té una raó concreta per perseguir-los excepte en casos excepcionals on es cregui que aquestes persones tenen com a objectiu la ciutat en concret; sinó, la seva recerca amenaça portar un dany a la legitimitat de la policia i la reputació de la ciutat (p.668).

En conclusió, en el quadre següent es resumeix de forma esquemàtica els dos models de comportament en relació amb la legitimitat policial.



Quadre 1. Font: elaboració basada en l'esquema present a Requena (2016, p.16)

2.3.3 LA LEGITIMITAT COM A EINA DE CONTROL I MILLORA DE LA POLICIA

Seguint la teoria de l'organització i l'administració pública de Ramió (1999), les organitzacions, i en conseqüència la policia, es poden estudiar des de tres categories analítiques. Primer, la sociotècnica, que està conformada pels elements clàssics de l'anàlisi (organigrama o recursos, per exemple); la segona, politicocultural, que entén l'organització com una realitat política en la qual hi ha poder, conflicte i una cultura organitzativa; finalment, el punt de vista del control i la millora de les organitzacions, on es busca comprovar que els passos que s'estan seguint van d'acord amb la planificació.

És en aquesta tercera dimensió on hi apareixen elements que es vinculen amb la legitimitat. Segons Ramió (1999), en aquesta tercera visió, s'ha de considerar que "les organitzacions públiques estan immerses en una constant transformació en l'intent d'adequar les seves realitats internes a les noves exigències dels seus entorns" (p.4). Com hem vist, la legitimitat no és una propietat exclusiva de l'autoritat, que ella pot modular de forma independent, sinó que depèn majoritàriament de l'avaluació que en faci la ciutadania. És per aquest motiu que qualsevol avaluació sobre la legitimitat de la policia s'ha d'incloure en aquesta última dimensió.

A més a més, actualment el món no és estàtic sinó que està en constant canvi. Ja no està en mans de la policia ni de cap autoritat el control del ritme de vida dels ciutadans i ciutadanes. És per això que la policia no pot pretendre canviar el seu entorn, sinó que ha d'adaptar-se al mateix. Així doncs, en la mesura en què la organització policial s'hagi adaptat internament al seu entorn, es podrà afirmar que és més madura. D'aquesta manera, les estratègies de legitimitat utilitzades per la policia al s. XX no són les mateixes que s'empren avui. Per tant, la legitimitat depèn de l'adaptació, inclosa en aquesta tercera dimensió analítica, de tal forma que s'han d'establir mecanismes per anar-se modelant a l'entorn i no perdre una legitimitat que és molt difícil d'aconseguir i molt fàcil de volatilitzar-se.

2.3.4 LA CREENÇA DE LEGITIMITAT DELS PROPIS POLICIES

Fins al moment, tots els estudis recollits tenen un aspecte en comú, es centren en la percepció de legitimitat dels ciutadans cap a la policia. Ara bé, a través de quins mecanismes creuen els policies que estan legitimats? Aquest no és un aspecte menor en els estudis de legitimitat policial, i malgrat això no ha estat suficientment estudiat fins al moment. Una incongruència entre la percepció de la policia i les necessitats reals de la ciutadania poden provocar una desconexió entre ambdós actors i una pèrdua de legitimitat. Per exemple, si la policia creu que una via important de legitimitat és la seva eficàcia – i actua en conseqüència –, però la ciutadania li atorga major importància al

caràcter assistencial, pot provocar una davallada de la percepció de legitimitat de la ciutadania cap a la policia.

Per veure aquest aspecte, hem d'anar no a la dimensió de control i millora, on es troba la legitimitat atorgada pels ciutadans, sinó a la dimensió cultural d'una organització policial. En la cosmovisió de la cultura policial hi apareixen varies idees i concepcions. Des de la missió de la organització, fins a la relació amb altres companys, comandaments o gent de fora l'organització. Així doncs, la ideologia sobre el treball policial diari forma part d'aquesta cultura policial. Els estudis clàssics de cultura policial⁸, provinents del món anglosaxó, mostren una preocupació per l'eficàcia policial i una desconfiança cap als ciutadans que produeix un aïllament dels propis policies. El mateix defensen Kääriäinen i Sirén (2012) quan afirmen que “el cinisme és part de la cultura policial, i és manifestat en una actitud suspicax, fins i tot hostil, cap a la ciutadania” (p.277). En aquest estudi, els autors conclouen que en països on hi ha una confiança generalitzada en la població, la confiança de la policia cap als ciutadans és major que als llocs on no existeix aquesta.

Els estudis existents en aquest sentit apunten que la policia creu que l'efectivitat en la seva tasca diària és la font principal de la seva legitimitat, contràriament al que apunten els estudis anteriors. A tall d'exemple, Jonathan-Zamir i Harpaz (2014) estudien el comportament de comandaments de policia Israeliana i afirmen que associen la legitimitat amb la seva efectivitat a l'hora de combatre la delinqüència, i no pas amb la justícia procedimental. Al mateix argument arriben Boateng, Making i Yoo (2014) en un estudi similar realitzat a Ghana, conclouent, a més a més, que “tot i que els policies admetien que la ciutadania estava disposada a denunciar i donar informació, seguien creient que no cooperaven i que no seguirien les seves ordres” (p.11).

En l'àmbit català, la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra va dur a terme un estudi en el qual es demanava a la seva plantilla que ordenessin 15 valors policials de major a menor importància. El fet rellevant aquí és que, contrari als estudis anteriors, el valor situat en primera posició és el de la justícia, significant això actuar conforme el dret. En canvi, l'eficàcia no apareix fins al cinquè lloc, darrera de la responsabilitat, el servei al ciutadà i l'honestedat (Capell, 2011). Tot i això, en la carta de serveis de la mateixa policia, no s'estableix explícitament un valor cap a la justícia procedimental en les actuacions, com sí es reconeix l'eficàcia. Els valors propugnats per la carta són: proximitat, compromís, integritat, voluntat de servei i eficàcia.

⁸ Explicada amb detall al capítol 3 de Skolnick, J. (1966). *Justice without trial*. Law enforcement in democratic society. John Wiley & Sons: New York.

3 METODOLOGIA

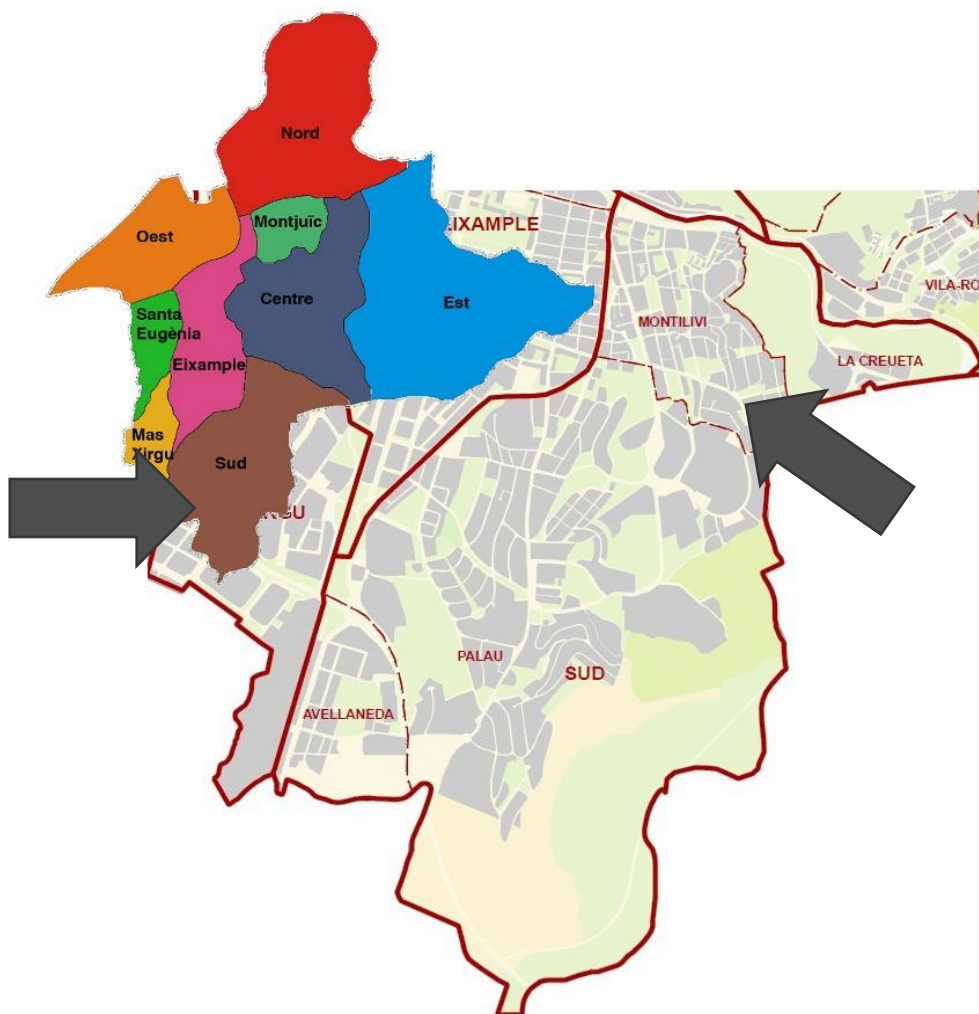
Una vegada determinat el marc teòric de la investigació, passem ara al disseny de la investigació i a la explicació de la metodologia utilitzada. En primer lloc, centrarem la situació geogràfica de l'estudi dins el municipi de Girona. Després, passarem a veure la metodologia d'estudi utilitzada, que en aquest cas serà el grup de discussió. Per acabar, determinarem els diferents indicadors que ens permetran analitzar els discursos dels diferents actors.

3.1 LOCALITZACIÓ DE L'ESTUDI

L'estudi sobre la legitimitat policial s'ha dut a terme a la ciutat de Girona, capital de la comarca del Gironès i de la província de Girona. Aquest municipi té una extensió total de 38,73 quilòmetres quadrats, dividits en 9 barris i 31 sectors, i l'habiten un total de 97907 persones, segons dades del propi Ajuntament l'any 2015⁹. Degut a aquesta extensió, es considera que per la disponibilitat de recursos tant humans com materials i per qüestions de proximitat amb l'investigador, és recomanable delimitar geogràficament l'estudi al barri sud. Aquest, al seu torn, està dividit en 4 sectors: l'Avellaneda, Palau, La Creueta i Montilivi. El sector s'ha escollit és el darrer, Montilivi, ja que és el més poblat del barri, amb un total de 5149 habitants l'any 2015, i alhora el sector amb una major densitat de població amb 7572,06 habitants per quilòmetre quadrat¹⁰.

⁹ Les dades sobre el municipi es poden trobar a http://www2.girona.cat/ca/ciutat_dadesgirona

¹⁰ Palau té 4476 habitants (densitat 1048,24); La Creueta 109 habitants (densitat 252,52); i l'Avellaneda 187 (densitat 425). Dades extretes de la memòria anual de l'Ajuntament de Girona http://www.girona.cat/web/shared/admin/docs/b/a/basics_padro2015.pdf



Imatge 1. Mapa de Girona per barris. Barri sud dividit per sectors. Font: Elaboració pròpia a partir de Vilallonga (2006) i Ajuntament de Girona (2015)

3.2 TÈCNICA UTILITZADA PER L'OBTENCIÓ DE LES DADES

La major part d'estudis de legitimitat citats anteriorment estan basats en una metodologia d'investigació quantitativa, bàsicament a través d'enquestes. El present estudi, però, vol utilitzar una tècnica diferent. La metodologia utilitzada serà la del grup de discussió.

Un grup de discussió – o grup focal – és “una tècnica d'investigació que recull dades a través de la interacció grupal sobre un tema determinat per l'investigador” (Morgan, 1996, p.130). L'objectiu principal de qualsevol grup de discussió és doncs “recórrer a les actituds, sentiments, creences, experiències i reaccions de les persones en una forma que no seria factible utilitzant altres mètodes com ara l'observació, l'entrevista personal o l'enquesta” (Gibbs, 1997, p.2).

Per tant, no es pot afirmar que un grup de discussió és el mateix que una entrevista grupal perquè en el primer el que ens interessa és la formació del discurs a través de la interacció entre els diferents membres que formen el grup. El moderador en un grup de discussió ha d'encoratjar més el diàleg entre les persones que formen part del grup, que no entre l'investigador i ells (Kitzinger, 1995). En canvi, en l'entrevista grupal, l'entrevistador i els discursos individuals prenen un major protagonisme. Segons varis autors (Morgan, 1996; Gibbs, 1997, Mella, 2000) la mida adequada d'un grup de discussió és de sis a deu persones.

Recordant els tres objectius inicials de la investigació (determinar de quina manera la ciutadania percep la legitimitat de la seva policia, determinar com els policies creuen que els veïns perceben la seva legitimitat i veure les semblances i diferències) es pot extreure que són dos els col·lectius que ens interessin: la Policia Municipal de Girona i els ciutadans del sector Montilivi. Els dos col·lectius, però, són molt heterogenis i ens podrien sortir múltiples divisions per aconseguir grups de discussió productius. Degut als recursos limitats d'aquesta investigació només es durà a terme una doble diferenciació per ambdós col·lectius.

En el cas de la Policia Municipal el criteri de diferenciació serà el de pertinença a una categoria de comandament o no. Segons l'estructura d'aquesta, ens trobem amb un total de 24 comandaments i 115 agents (no comandaments). Aquesta és l'estructura de la PM-Girona segons la categoria a la que pertany la seva plantilla:

CATEGORIA		Nº	
COMANDAMENTS	Intendent	1	24
	Inspector	1	
	Sots-inspectors	3	
	Sergents	6	
	Caporals	13	
NO COMANDAMENTS	Agents	115	
ALTRES	Administratius	3	13
	Agents Cívics	10	
TOTAL		152	
TOTAL POLICIES		139	

Quadre 2. Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Ajuntament de Girona (2014)

En els comandaments, no s'inclourà en la mostra la figura de l'intendent (cap de la Policia Municipal)¹¹. Així doncs, els possibles escollits es redueixen a 23. La resta s'escolliran de tenint en compte dos variables. En primer lloc, el gènere. En segon lloc, la posició en la categoria de comandament. En aquest cas no es tindrà en compte la variable anys de servei perquè estar en una posició d'aquest tipus ja comporta portar un cert temps a l'organització:

Posició en la categoria de comandament

	Inspector	Sots-Inspector	Sergents	Caporals
Home	1	1	1	1
Dona ¹²		1		1

Quadre 3. Font: elaboració pròpia

En el cas dels agents, al ser la categoria més nombrosa de l'organització, és possible elaborar un disseny mostral que ens permeti adquirir una major representació de la mateixa. Val a dir, però, que obtenir una mostra representativa en termes estadístics purs no serà ni possible (perquè la mida de l'univers és molt petit i la mostra representativa seria molt elevada), ni tampoc és l'objectiu primordial d'un grup de discussió. Per al present treball, però, sí que es tindran en compte tres variables clau en una organització policial. En primer lloc, el gènere. En segon lloc, la posició que ocupa dins la categoria. En la nostra divisió diferenciarem entre els agents destinats a les patrulles de proximitat, les patrulles de reacció, altres serveis operatius (investigació, canina, ordre públic...) i els d'oficina i gestió. Finalment, un element rellevant en qualsevol estructura policial són els anys de servei, ja que això afecta a la cultura professional d'aquella persona. Segons Kääriäinen *et al* (2012), el nivell de desconfiança cap a la ciutadania adquireix el seu màxim entre els 7 i els 10 anys de servei. Tenint en compte això, aquest serà el perfil d'agent que es sol·licitarà a la Policia Municipal per tal de constituir el grup de discussió:

¹¹ Aquesta decisió va ser presa per dues raons. En primer lloc, perquè va ser la persona de contacte per dur a terme el treball de camp i podria estar influenciat en les seves respostes. En segon lloc, perquè al ser el cap de la Policia Municipal de Girona, les respostes de les altres persones que formessin el grup podrien estar igualment condicionades.

¹² A la PM Girona hi ha dos caporals i una sotsinspectora.

**Posició en la categoria
d'agent**

		Patrolles de reacció	Patrolles de proximitat	Altres serveis operatius	Oficina i gestió	
Gènere	Home			1		< 5 anys servei
		1	1		1	> 5 anys de servei
	Dona	1			1	< 5 anys servei
			1	1		> 5 anys de servei

**Anys
de
servei**

Quadre 4. Font: elaboració pròpia

En els ciutadans, la divisió serà en base al nivell de contacte que hagin tingut prèviament amb la policia. Varis estudis (Cheurprakobkit, 2000; Wells, 2007) demostren que el contacte personal amb la policia és un dels factors més determinants en la valoració del servei policial. A més a més, no fa falta un contacte reiteratiu amb els agents de l'autoritat, sinó que un simple contacte directe (no únicament visual) ja pot provocar una millora en l'actitud de la persona cap a la institució (Lasley, citat a Cheurprakobkit, 2000). Segons la literatura (Cheurprakobkit, 2000; Sced, 2004; Wells, 2007), hi ha dos tipus bàsics de contacte amb la policia, els iniciats pel ciutadà – o voluntaris – i els iniciats per la policia – o involuntaris –. A més, s'inclourà un grup de persones que no hagin tingut contacte amb la policia. Per determinar més la mostra, es tindran en compte només les experiències dels 12 mesos anteriors. El mateix esquema seguirà aquest estudi per tal d'analitzar el discurs de cada una d'aquestes persones.

Un aspecte a remarcar és que per al present estudi no s'acceptaran persones que tinguin familiars directes que exerceixin de policies. Aquesta és una precisió important degut a que el barri de focalització és una zona de la ciutat on hi ha moltes

famílies que tenen relacions d'aquesta classe amb policies, degut sobretot a l'existència d'una Caserna de la Guàrdia Civil al barri.

El perfil de les persones que es buscaran per a l'estudi serà el següent:

Ciutadans amb/sense contacte amb la policia

	18-25 anys	26-33 anys	33-50 anys	50 +
Home	1 /1	1 /1	1 /1	1 /1
Dona	1 /1	1 /1	1 /1	1/1

Quadre 5. Font: elaboració pròpia

En conclusió, els grups de discussió quedarien dividits de la següent manera:



Quadre 6. Font: elaboració pròpia

3.3 VARIABLES TEÒRIQUES PER ANALITZAR EL DISCURS

Tenint en compte les explicacions teòriques anteriors, les diferents variables i categories que es buscaran en el discurs dels grups de discussió seran les següents:

VARIABLES TEÒRIQUES	CATEGORIES
1. Legitimitat normativa	1.1. Criteris objectius
2. Legitimitat empírica	2.1. Deure d'obeir a la policia
	2.2. Afinitat moral amb la policia
	2.3. Legalitat
3. Confiança en la policia	3.1. Efectivitat de les actuacions policials
	3.2. Justícia procedimental
	3.3. Justícia distributiva
4. Model instrumental	4.1. Valoració racional del risc
5. Altres	5.1. Por al delicte
	5.2. Caràcter assistencial

Quadre 7. Font: elaboració pròpia

3.4 ASPECTES LOGÍSTICS DELS GRUPS DE DISCUSSIÓ

Els grups de discussió en els quals intervenen ciutadans es portaran a terme al Casal Bisbe Cartaïà, situat al carrer Antic Roca del sector on es vol intervenir. Els dies proposats van ser els següents:

- Grup de ciutadans sense contacte amb la policia els darrers 12 mesos: dissabte 7 de maig de 2016 a les 19:00.
- Grup de ciutadans amb contacte amb la policia els darrers 12 mesos: dissabte 14 de maig de 2016 a les 10:30.

Degut la manca de temps i recursos, finalment només es van dur a terme dos grups de discussió amb els ciutadans. Un va ser de gent que no havia tingut contacte amb la policia en els darrers 12 mesos, i l'altre que sí, sense diferenciar entre contactes voluntaris o involuntaris. Tot i que això pot suposar una limitació a l'estudi, ja es duu a terme una distinció entre aquestes dues variables que ens diferencia dos perfils clars.

En el grup de persones que havien tingut contacte amb la policia, va mancar un perfil de dona amb més de 50 anys, que va tenir una urgència mèdica d'última hora i no va poder assistir. Degut a això, el perfil va ser substituït per una altre persona en la mateixa franja d'edat però de diferent sexe, per la impossibilitat de substituir-la per un perfil idèntic degut al poc marge de temps que es va tenir per a fer-ho.

Els grups de discussió formats per policies es van dur a terme a la Prefectura de la Policia Municipal de Girona, situada al carrer Bernat Bacià. Els dies proposats van ser els següents:

- Grup de comandaments: dimecres 18 de maig de 2016 a les 09:00. Al despatx d'un inspector.
- Grup d'agents: dimecres 18 de maig de 2016 a les 16:00. A la sala d'actes.

En el grup d'agents va mancar un perfil, el de la dona amb més de 5 anys de servei fent tasques de proximitat perquè les dues agents que responen a aquesta tipologia estaven de baixa laboral.

4 ANÀLISI DELS RESULTATS

Per a analitzar els resultats es dividiran en els apartats que s'han diferenciat anteriorment en les variables teòriques. Per a saber a quin grup pertany la persona que es referencia, s'utilitzarà la següent codificació:

- CSC: Grup de ciutadans sense contacte amb la policia en els darrers 12 mesos.
- CAC: Grup de ciutadans amb contacte amb la policia en els darrers 12 mesos.
- PC: Polícies comandaments de la Policia Municipal de Girona.
- PA: Polícies agents de la Policia Municipal de Girona.

4.1 LEGITIMITAT NORMATIVA

CRITERIS OBJECTIUS

La legitimitat normativa no es va plantejar com un element molt important en la percepció de cap dels grups. Tot i això sí que es varen manifestar algunes opinions. En el grup de **ciutadans sense contacte** amb la policia en els darrers 12 mesos es va dir que l'estructura de la policia no era adequada.

(80-81) CSC9: Però, en canvi, te'n adones que la policia a nivell professional deixa molt a desitjar, de com s'organitzen.

A més, també es va donar a entendre que el desconeixement dels criteris objectius que ha de seguir la policia són una font de descontentament de la població, tot i que constitucionalment hi ha unes directrius. .

(125-126) CSC1: Penso que també hi ha una part de desconeixença del que ells poden i no poden fer, que nosaltres no sabem, i és el que ens frustra i ens encén.

(214-217) CSC9: Relacionat amb la opinió de que el sistema policial està molt militaritzat, és cert, els caps són els que manen i donen les directrius, però evidentment, a nivell constitucional, hi ha una sèrie de directrius bàsiques i de drets que s'han de defensar, la policia ho hauria de fer.

En el grup de **comandaments**, es va relacionar l'eficàcia amb el compliment dels objectius organitzacionals.

(1553-1556) PC6: Jo crec que ha de ser eficaç sempre. En el sentit que la policia ha de complir una sèrie d'objectius i en el moment que es compleixen aquests objectius estem parlant d'una policia eficaç. Crec que ha de ser inherent amb el tema del servei públic, si no és eficaç i no complim els objectius que estableix la llei no estarem parlant de servei públic.

4.2 LEGITIMITAT EMPÍRICA

LEGALITAT

En quant a la percepció de legalitat, els **ciutadans sense contacte** amb la policia en els darrers 12 mesos van manifestar que la legalitat pot ser un impediment per dur a terme una actuació ràpida i eficaç.

(109-118) CSC1: Jo suposo que també nosaltres els veiem com els justiciers. Llavors tu quan tens un problema i vas a buscar el justicier esperes que en aquell moment imparteixi una decisió o un veredict. Moltes vegades no ens trobem això, perquè, jo ho desconec, però estic segura que hi ha 20000 coses que no poden fer perquè sinó se'ls pot denunciar. (...) Llavors hi ha tota una sèrie de lleis a darrera, no sé, ells ho saben més bé, que també els han de seguir per protegir-se. Crec que el descontentament pot venir en part per això, tu esperes una resolució ràpida i justa per a tu, i ells han d'anar seguint els passos i això et mata.

(615-616). CSC2: Jo crec que és important que sigui legal un policia però no és el primer que penses d'ell.

Tot i que també afegeixen algun matis d'algun cas que ha sortit a la premsa de presumpte mala praxi policial.

(128-136) CSC7: Ells sempre diuen que estan lligats de mans i peus per les lleis que no fan ells, per això n'agafen a un i el deixen anar per un altre costat. Aquesta és l'excusa que posen, que és certa, quan tu li demanes alguna cosa, una responsabilitat. Però quan no els veuen, que també surten a les notícies, gravats, també es passen aquesta llei. O sigui, per un costat tenen molta cura de fer les coses per no quedar retratats, i després es veuen les imatges de que quan ja no els veuen o creuen que no els veuen aquesta regla se la passen. Això és aquesta contradicció que diem que per un costat estem lligats de mans i peus per fer això, i després veus que per un altre costat aquesta se la salten però bé de vegades.

El grup de **ciutadans amb contacte** amb la policia es manifestaven en un sentit similar.

(1191-1194) CAC4: La policia moltes vegades fa coses, el que passa és que moltes vegades la llei no els recolza. És la llei la que està malament. El simple policia a vegades fa moltes detencions, però l'endemà estan al carrer, això no es culpa de la policia és culpa de la llei.

Finalment, un ciutadà va anar un pas més enllà quan va afirmar que la legalitat era el mecanisme que li atorgava autoritat a la policia.

(693-697) CAC4: Jo quan parlem d'autoritat jo una cosa que crec que es té malentesa és que la policia no és l'autoritat ni molt menys, la policia és una persona que fa una feina, un treball, que és el que representa l'autoritat, però l'autoritat és la llei. Aquí potser el que de vegades es confon, els que fan de policia, es pensen que ells són l'autoritat, però l'autoritat és la llei.

La percepció de legalitat en els **comandaments de la policia** anava en un sentit diferent. Per a aquests, la legalitat marca el que ells poden i han de protegir, sense poder sobrepassar els límits marcats per la mateixa.

(1503-1507) PC3: Jo diria que més que protegir a tothom, estem per protegir el que marca la llei. Perquè abans el sotsinspector ho ha dit, que en una societat que no sigui democràtica, doncs et tocarà protegir unes altres coses o potser estem protegint coses que no es consideren legals. O hi ha ciutadans que no es senten protegits perquè la llei no marca el que ells volen. Estem per complir la norma.

(1528-1529) PC5: No passar el límit que marca la llei. Hi ha una línia vermella i no la pots trepitjar, a vegades l'eficàcia ha d'arribar fins aquí, crec jo.

(1596-1597) PC3: És la llei de policia la que s'ha de complir, una altra cosa és que vulguem prioritzar una cosa o l'altra dins la llei.

Tot i que la percepció de legalitat no va aparèixer com un tema rellevant amb els **agents**, sí que un es va manifestar en un sentit similar a la ciutadania en tant que la llei s'hauria de canviar per permetre unes actuacions més àgils.

(2641-2642) PA3: Per guanyar o perdre [autoritat] no sé què s'hauria de fer, però el primer que s'hauria de fer és canviar les lleis, crec jo. Per donar-te a tu més poder per fer o no poder fer coses.

AFINITAT MORAL

Del segon element de la legitimitat empírica, l'afinitat moral, els **ciutadans sense contacte** amb la policia apuntaven que els valors d'uns i altres no estaven en consonància i per tant era difícil la identificació amb la policia.

(317-320) CSC1: Jo crec que els barems que deuen regir-se ells no crec que siguin els mateixos de la societat. Perquè ells segurament van a buscar uns números, uns resultats cada any millors. Crec que els valors que puguem tenir no tots deuen quadrar, no estar sincronitzats.

(346-347) CSC4: Ser-hi sí, però tant com perquè els valors siguin els mateixos o sentir-se identificat jo crec que no.

Tot i això, s'introduïa algun matís quan s'afirmava que una cosa eren els valors de la institució o organització i una altra de diferent eren els valors del propi individu realitzant tasques policials.

(321-327) CSC4: Però una cosa de les que els hi deuen ensenyar o dir és complir la llei, i moltes vegades el complir la llei va en contra dels valors que tenim nosaltres. Com per exemple quan hi ha un desallotjament d'una persona que no pot pagar el pis o el que sigui. Això ells potser personalment ho estan passant fatal fent fora aquella persona de casa seva, però el valor – no sé si es pot dir valor – que tenen com a policia és complir la llei i això crec que cap de nosaltres ho té com a valor principal [fer fora la gent de casa seva].

Els **ciutadans amb contacte** amb la policia, afegien alguns matisos al que havien dit al grup anterior. El grup sí que va trobar un valor compartit i era el compliment de la llei.

(944-945) CAC3: Han de fer complir la llei i aquesta és la mateixa per a tots. Si tu creus que una cosa està malament, per a ell també hauria d'estar malament.

De nou, però, apareix la diferència entre l'afinitat amb la institució i l'afinitat amb algun membre concret de l'organització.

(1099-1101) CAC4: Potser una cosa és l'afinitat amb els policies i l'altre cosa és l'afinitat amb la policia. Jo amb la policia hi tinc molta afinitat, ara afinitat amb algun policia... això és el de sempre, casos individuals que ho espatllen tot.

Per acabar amb aquest grup, també s'afegia que l'afinitat és necessària, però sense arribar a una proximitat total.

(1090-1098) CAC1: Afinitat no, però potser tampoc cal. Clar, tothom pensa, bé, jo ara pensava, que en realitat et sents segur amb la policia però sempre et quedes amb l'anècdota que t'ha tocat a tu. El primer que et ve al cap és que són uns repressors, que et van a fotre el pal, que són uns bordes en realitat. Però en realitat dius, ostres, et sents més segur, més content, potser tampoc cal el punt de veure un policia i dir "ostres, que maco, et vinc a abraçar" doncs hi ha una diferència. També és bona una mica de distància, però clar, quan et trobes en el cas personal, t'agradaria que tinguessin una mica més de mà esquerra. Afinitat no en sents, potser una mica estaria bé, però també hi hauria d'haver una mica de distància, que no cal que arribi a la prepotència.

En canvi, **els comandaments de la policia** apuntaven que l'afinitat moral no és possible si la policia no respon a les necessitats de la ciutadania.

(1548-1552) PC1: La policia ha de ser un reflex de la societat, perquè és la societat també i per tant ha d'estar empapada de tot el que la societat necessita, perquè forma part d'ella. És el canvi de mentalitat, de ser una eina, mecanisme de control, a formar part d'aquest teixit social, treballar conjuntament amb el teixit social, sentint igual que el sentit social i vivint les mateixes necessitats.

(1689-1693) PC2: Però sense perdre de vista que som policies, això no ho podem obviar, a la llarga hem d'actuar... És a dir, una fàbrica no fabricarà xumets si el que necessita la gent són biberons m'entens? Al final nosaltres una mica hem d'anar per aquesta mentalitat, al final hem de donar al ciutadà allò que realment vol. Perquè potser estem destinant recursos a allò que no toca.

Tot i això, s'entreveu algun progrés de la relació entre policies i ciutadania al llarg dels anys.

(1927-1929) PC3: Home és veritat que jo considero que hi ha molta diferència entre la policia d'ara i la policia de fa trenta anys però que encara no acaba d'identificar-se. Et veuen com un instrument per solucionar el problema però no com a part seva.

En un sentit similar es pronunciaven **els agents**, afirmant que la policia ha evolucionat, i en tant que més democràtica, també s'ha acostat més al ciutadà.

(2238-2241) PA4: Jo crec que una relació de confiança, jo crec que també ara és diferent a la policia d'abans. Abans era més repressiva i ara és una policia més democràtica i els valors que comparteix la societat són similars als policials, abans potser els valors socials anaven per una banda i els valors policials per un altre, jo crec.

També s'afegia algun matís i s'afirmava que l'afinitat depèn de la funció i de la informació que es dóna.

(2461-2462) PA7: A la policia tenim dos cares no, una cara assistencial, i la policia coercitiva i repressiva. Aquesta última no la volen ni veure, l'altre sí.

(2466-2467) PA6: Jo crec que la gran majoria de la gent no se sent identificada amb nosaltres. Perquè no té ni idea de la feina que fem.

4.3 CONFIANÇA EN LA POLICIA JUSTÍCIA PROCEDIMENTAL

En el grup de **ciutadans sense contacte** es va afirmar majoritàriament que malgrat que el procés és important, la policia està treballant amb persones i ha de poder adaptar la seva actuació a les necessitats del ciutadà.

(481-484) CSC3: Jo entenc que és important el procés, entenc que tot mètode ha de tenir unes fases, per poder llavors analitzar on t'has equivocat, però quan es treballa amb persones ha de ser més laxa. (...) Trobo que sí que hi ha d'haver un procés, però que hi ha d'haver moltes variants, molts camins diferents per arribar allà on volen.

Malgrat això, també s'afegeix que no és necessari la vulneració d'un dret fonamental d'una persona.

(488-494) CSC4: Amb l'exemple que dèiem abans dels desnonaments, jo crec que és més important el resultat que el procediment. Perquè el procediment seria que si no els fas fora de casa t'estàs saltant la llei. Clar, dir que és més important el procés perquè si ens hem de saltar la llei, queda molt malament. Però com que treballes amb persones i amb aspectes delicats, no és tot o blanc o negre. Tot i que si s'ha de vulnerar el dret a una persona jo crec que no, que no s'ha de vulnerar. Però depèn de quin dret sí, depèn de quin sigui el resultat.

Al grup de **ciutadans amb contacte** en els darrers 12 mesos, feien especial èmfasi en la lentitud del procés. Per a ells, la justícia procedimental era important, però s'hauria d'agilitzar.

(1262-1264) CAC3: Però el procés hauria de ser correcte. Si et fan anar allà deu vegades per una denúncia i ara et fan anar allà per saber si és aquest tio o si no és i si al final... No sé, depèn del procés, com s'allargui, com sigui...

(1280-1282) CAC2: Jo sí que crec que seguir els procediments avala una mica el resultat. Però de vegades es perden en els procediments, una mica és això. A nivell personal potser si no arribes a tenir cap resultat, el procediment perd valor.

Tot i això, hi havia alguna veu que es manifestava en contra de les opinions anteriors i afirmava que els resultats eren més importants.

(1258-1261) CAC4: Jo a la inversa. Tal i com estem avui en dia en aquest país, jo valoro més els resultats que siguin eficients, i si en el procediment s'han saltat alguna cosa mala sort. Perquè sinó volent fer les coses tant bé, i respectant, no vulnerant... què passa? Que tothom se'n salva al final.

Els **policies comandaments** tenien en compte que la justícia procedimental es valorava sobretot en contactes perllongats.

(1871-1874) PC2: Només ens volen per treure's els problemes de sobre, però la persona que té relació amb nosaltres en un espai dilatat de temps, com una víctima, el que valora al final és com l'hem atès i si li hem solucionat el problema ja és el màxim.

(1875-1878) PC6: Però això ja ve de que quan es té un contacte una mica llarg o amb una actuació que pot durar 10 minuts, depenent el tracte que tu li dones. Tu pots acabar de denunciar una persona amb un tracte correcte i que aquella persona marxi amb la sensació de que ha fet una cosa malament però l'has tractat bé. Empatia.

En el grup d'agents no hi va especial èmfasi en la justícia procedimental. El que sí que es va afirmar va ser que amb una bona actuació podies rebre una major recompensa.

(2400) PA4: És un servei públic, ho has de fer bé, i també aconseguixes més.

A més a més, els diferents **grups de ciutadans** també valoraven molt el tracte que rebien o haurien de rebre dels policies. Per exemple:

(59-61). CSC7: És que de vegades no veus actituds de policies que fan alguna cosa ben feta, sinó actituds d'anar contra el més dèbil. Sempre s'encaren més o mostren que tenen més autoritat, a vegades veus gent que es podrien enfrontar i passen d'ells.

(193-195) CSC4: Quan tu recorres a ells és perquè has tingut un problema o t'han robat o el que sigui. Però si tu arribes allà i et trobes que et tracten com si fossis tu el delinqüent clar, et sents impotent i et poses de més mala llet.

(177-180) CSC3: En el moment que tens un problema i que recorres a la policia el que busques és empatia, que t'entenguin. Que et facin sentir com una persona que està tenint un problema i que hi ha una possibilitat que es solucioni. Llavors si es soluciona més o menys ràpid ja ho veurem però això, empatia, que no posin pals a les rodes.

(199-201) CSC5: Diria també educació i respecte, a vegades ja només amb la manera en com et paren i com et diuen la primera paraula sembla que tinguin una actitud prepotent que ja fa que d'entrada tinguis una mala imatge.

Algun ciutadà va tractar d'intentar justificar aquesta suposada falta d'empatia dels policies en el tracte.

(764-767) CAC1: Clar, també és això, han de fer complir la llei, i per aquestes persones s'han de fer respectar. Potser si van amb un to amable o així sembla que sigui més fàcil passar per sobre de la policia.

EFFECTIVITAT DE LES ACTUACIONS POLICIALS

L'efectivitat de les actuacions policials es va erigir com un dels elements principals en els discursos de tots els actors. En general, els ciutadans qüestionaven l'eficàcia policial.

(78-82). CSC9: He comentat poca eficàcia per un motiu molt senzill. Perquè en principi la policia, com ja han dit, hauria de transmetre confiança i seguretat, que serien d'alguna manera dos estàndards que haurien de tenir. Però, en canvi, te'n adones que la policia a nivell professional deixa molt a desitjar.

(195-198) CSC4: Eficàcia, moltes vegades tampoc depèn d'ells perquè ells potser farien una cosa però la llei en diu una altre. Però demanaria eficàcia, sobretot en denúncies petites o així, que acaben en res. Com que tot és tant llarg que dius bé, tampoc val la pena acabar i moltes coses acaben en res.

(231-234) CSC8: Em conformaria amb una atenció ràpida. És a dir, jo puc entendre que la solució, el procés pot ser llarg, pot tardar i tal. Però que l'atenció que rebis quan tu truques sigui ràpida, perquè si això ja és lent ja perds tota la confiança que puguis tenir amb el cos policial.

A més a més, en els **ciutadans amb contacte** s'afegia que una de les funcions principals de la policia és justament l'eficàcia.

(681-683) CAC6: Jo penso que des de que estem civilitzats i tenim unes lleis, unes normes a complir, hi ha d'haver algú que vetlli per aquestes normes i es compleixin no? En aquest cas és la policia l'encarregada de vetllar per això.

Tot i que amb unes paraules diferents, més encarades a la protecció dels drets fonamentals, **els comandaments** també consideraven l'efectivitat un element important.

(1462-1463) PC2: Protegir els drets dels ciutadans i evidentment garantir l'ordre perquè aquests ciutadans puguin exercir aquests drets en llibertat.

(1847-1849) PC2: Jo penso que el que més valora el ciutadà és que quan té un problema vagis i li resolguis ja. És a dir, ells veuen la policia com una eina... Jo tinc un problema i vull que la policia m'ho resolgui.

Els **agents** també van subscriure que l'eficàcia era fer respectar les normes i garantir els drets dels ciutadans.

(2170-2172) PA1: Jo he dit el que penso, que és cert, perquè surts al carrer a fer respectar les normes. És a dir els ciutadans tenen els seus drets, i això només ho pots fer quan estàs al carrer.

A més a més, l'eficàcia també va ser enunciativa com un bé pel propi ciutadà, tot i que vagi en contra dels interessos del perjudicat.

(2277-2284) PA6: Jo crec que sembla que hi hagin unes càmeres de tele aquí davant, esteu sent molt políticament correctes, la policia necessita ajuda, evidentment, però el ciutadà necessita l'ajuda que li donem nosaltres. I el ciutadà necessita hòsties, hòsties a nivell de denúncies, de trànsit i d'actes, perquè sinó no n'aprenen, si no és a nivell de denúncies no n'aprenen. A vegades fins i tot a nivell de denúncies, per tant necessita la nostra ajuda. Crec que el 90% de la nostra feina s'hauria de dedicar a l'ajuda, però també hi ha un 10% molt important de fotre hòsties.

JUSTÍCIA DISTRIBUTIVA

Aquest va ser un concepte que només va aparèixer en els grups de ciutadans. Per exemple, en el **grup de ciutadans sense contacte** es va mencionar que era important que la policia actués per a tothom igual.

(152-153) CSC7: Amb això estic d'acord, però que a tothom li facin per igual, no perquè sigui qui sigui o depèn d'on siguis no t'ho facin. Que ho facin per tots igual.

(495-498) CSC1: El que passa que clar, jo també els entenc en el fons. Sinó perquè tu sí i a l'altre no. Jo també penso que el tarannà nostre és diferent a altres llocs i possiblement la policia també actua així per com som nosaltres. I aquí en el nostre país si actues així que amb un sí i amb l'altre no, la tens liada.

(597-599) CSC2: Voldríem que es solucionessin però també creiem que és molt important que a tothom el tractin per igual, no perquè puguin resoldre un cas, és a dir, no ens agradaria tenir una policia racista però que solucionés molt els casos.

En el grup de ciutadans que **han tingut contacte amb la policia** en els darrers 12 mesos, es van produir afirmacions del mateix estil, donant importància a la justícia distributiva.

(724-725) CAC2: Jo valoraria el respecte, el sentit de justícia, és a dir, que ens tractés a tothom igual; i l'empatia, que és posar-se a la pell dels altres.

(975-976) CAC7: A part, també han de ser igualitaris. Si apliquen una llei a una persona, que l'apliquin a l'altre que ha fet el mateix.

En aquest grup es van posar exemples relacionats amb el trànsit, i es van vincular les multes de velocitat amb la justícia distributiva.

(1049-1051) CAC8: Tampoc serveixen per res [els radars], a més, els que manen no condueixen ells, sempre els porten. A ells tampoc els enganxaran mai, i si els enganxen com que ja ha passat amb aquella de Madrid tampoc passa res...

CONFIANÇA AMB LA POLICIA - ALTRES

A més a més, també van aparèixer altres afirmacions relacionades amb la confiança amb la policia. En primer lloc, els **comandaments**, van manifestar la percepció de que la ciutadania confiava en ells perquè els veien com a tècnics de la seguretat.

(2071-2073) PC3: Jo crec que a part de la por, també ens veuen com a tècnics, jo crec que atenen a raons perquè pensen que nosaltres sabem què estem fent, perquè tenim més coneixements.

(2074-2078) PC2: És que joestic una mica d'acord amb tot el que s'ha dit. Tècnic? A veure, si tu els hi dones uns consells de seguretat i ells et tenen com un professional de seguretat doncs ho faran.

En els **agents** es van fer analogies amb la família. Primer afirmant que la relació ciutadà – policia pot ser similar a la relació pares – fills, on s'han de marcar límits.

(2356-2358) PA4: Però això és com una mare i un pare amb els fills, tu tens una relació de certa confiança amb els nens, però també has de marcar els límits, si els nens es sobrepassa...

(2368-2369) PA2: La relació aquesta tant estreta que tens amb el ciutadà llavors també t'impedeix fer altres coses.

Segon, que segons ells moltes vegades les famílies no eduquen correctament als seus fills transmeten una imatge errònia de la policia.

(2426-2428) PA3: També el tema de les famílies, és típic veure una mare amb un nen i que li digui “mira aquí està la policia, si et portes malament...”, i la senyora s'està equivocant, perquè potser un dia anirà sol, es perdrà, veurà un policia i tindrà por.

4.4 MODEL INSTRUMENTAL

VALORACIÓ RACIONAL DEL RISC

Tot i que la major part de les argumentacions del grup anaven encaminades a donar explicacions a través del model normatiu, hi va haver alguna referència al model instrumental. Per exemple, en el grup de **ciutadans sense contacte**, es va manifestar que si no hagués estat per l'alta valoració del risc de multa quan conduïm sota la influència de les begudes alcohòliques, no haguéssim progressat tant.

(145-148) CSC2: Per exemple, amb el tema del beure, som una societat que fins que no ens hem posat molt durs amb els punts i amb les multes no hem deixat de beure quan sortim. Jo que vaig estar a Suècia un temps, allà per ells, si beus i agafes el cotxe és com un pecat mortal.

També amb un exemple de trànsit es van manifestar els **ciutadans que sí que van tenir contacte** en els darrers 12 mesos amb la policia. Segons aquests, si no existís la figura del policia i el radar, seguiríem conduint a altes velocitats.

(705-708) CAC6: Jo crec que si no els veiem, si no hi fossin, faríem el que ens passes per la barretina no? Es pot anar a 50, doncs gas a fons i a 80. Però com que sé que hi ha un radar i un policia a darrera que em posarà una multa, em mantinc a la velocitat de 50, perquè sinó tothom faria el que voldria.

En el grup de **comandaments de la Policia Municipal de Girona** es van diferenciar entre dos policies. A la policia entesa com a repressiva, sí que se l'obeïa per raons instrumentals, en canvi, a una policia més assistencial ens situàvem en un model més normatiu.

(2087-2089) PC5: Hi ha la bona policia, la que m'explica, la que em diu... I després hi ha la policia que denuncia, que deté, i que és més entre cometes dolenta, la que fa por. No em salto el semàfor perquè m'enganxa la policia. Llavors hi ha l'altre policia, que és la bona.

Finalment, els **agents** van manifestar que la policia estava progressivament perdent autoritat degut a que els ciutadans els havien perdut la por a la seva figura.

(2613-2614) PA6: Nosaltres hem perdut autoritat primer perquè ells han perdut la por, i segon perquè la mateixa societat, i torno al mateix, ens la treu aquesta autoritat.

4.5 ALTRES

SENSACIÓ SEGURETAT

La sensació de seguretat va ser un dels elements pels quals es valorava la policia. Per exemple, en el **grup de ciutadans sense contacte** amb la policia es considerava que la presència policial transmetia seguretat.

(29-33) CSC1: Seguretat suposo perquè inconscientment és el que sempre t'han ensenyat: que la policia dóna seguretat. Quan veus un policia, teòricament et quedes més tranquil, no? Però per contra també dic censura i ho podria lligar amb algunes de les opinions que també han sortit aquí perquè realment el rol que adopten moltes vegades és aquest: o la multa, o penalitzar.

(36-38) CSC2: Penso que si la policia volta pel barri tens la sensació que tot és més segur. Si hi ha algú que vol fer alguna cosa que se suposa que no hauria de fer, si hi ha la policia per allà s'ho pensarà dues vegades.

El mateix afirmaven els ciutadans que formaven el **grup amb contacte** amb la policia en els darrers 12 mesos, que la funció policial transmet seguretat als ciutadans.

(807-809) CAC4: Jo primer de tot, he dit que em feia pensar amb tranquil·litat. Jo, personalment, visc bastant, em sembla que puc viure bastant tranquil, i suposo que és gràcies a que hi ha unes lleis i unes persones que les fan complir.

(826-827) CAC6: Jo crec que dóna tranquil·litat el fet que si un dia els necessites els pots avisar i et donaran un cop de mà, i això d'alguna forma et fa sentir més segur en el dia a dia.

(840-844) CAC2: Venen quan han de venir, igual que si et trobes un accident o qualsevol cosa, l'angoixa i el neguit que tens a mi em baixa de revolucions quan arriben. Tot i que després pugui tenir les meves contradiccions, sí que penso que fan una feina d'aquest ordre i d'aquesta tranquil·litat, de suport que és molt necessària.

Aquest aspecte també el tenien clar els policies. **Els comandaments** afirmaven que la seguretat ja no és només física, sinó també psicològica.

(1624-1625) PC1: Hem de canviar el concepte. No és només seguretat física, és la seguretat que tu li ofereixes en aquella persona acompanyant-la en un recorregut.

(1731-1733) PC3: Necessita poder exercir els seus drets tranquil·lament i per això és pel que estem nosaltres. Moltes vegades no percebem aquesta necessitat de la

policia com una urgència, per perseguir un assassí... no. És poder fer tot el que fa amb tranquil·litat.

A més a més, es va afegir que un element per a millorar la sensació de seguretat era incrementar la valoració de la policia.

(1708) PC1: Però millorant la opinió millores la sensació de seguretat.

Els **agents** també consideraven la sensació de seguretat com una necessitat de la ciutadania en la societat actual.

(2267-2268) PA5: Jo crec que el que necessita la ciutadania és una mica això, la sensació de seguretat, sentir-se segur.

CARÀCTER ASSISTENCIAL

Aquesta funció de la policia, el caràcter assistencial, va ser obviat en els grups de ciutadans, mentre que els diferents grups de policia sí que li van donar importància. Per exemple, els **comandaments** afirmaven que la tasca policial ja no és només allò que tradicionalment se li havia encomanat, sinó que va més enllà.

(1573-1576) PC6: Al final va una mica amb l'evolució de la societat, perquè si inicialment la policia tenia funcions preventives i reactives i ara anem dirigits a una policia més assistencial, una mica més de proximitat, més a prop del ciutadà per veure quines necessitats té i arrel d'aquestes necessitats crear els serveis necessaris.

Aquesta expansió de les tasques policials, però, també va suscitar un debat entorn l'adequació i eficiència d'aquestes actuacions assistencials.

(1577-1581) PC2: El que passa que una de les discussions més fortes que hi ha d'haver és especialment si la policia no s'està abocant o no té molt en compte el tema assistencial deixant una mica de costat, o no dedicar-se tant al que és tradicionalment. És a dir, una de les preguntes que ens podem fer ara és si no estem fent alguna cosa que no li tocava fer a la policia i que hauria de fer algun altre servei.

(1704-1707) PC6: Al final si es pot i es tenen recursos s'ha de compaginar una mica la policia preventiva, la policia assistencial, la policia comunitària i fer una mica de tot. Més que res per arribar a tots els aspectes que hi ha a la societat. De fet, la policia assistencial el que fa és millorar la opinió que té el ciutadà de la policia.

En els **agents** tampoc va sortir amb força aquesta funció assistencial, però sí que hi va haver alguna menció a la mateixa afirmant que la policia també ha de guiar al ciutadà en els seus problemes.

(2383-2387) PA5: El ciutadà el que vol és sentir que t'ha explicat un problema, una situació que està vivint i per ell és molt important i que la policia o l'agent li sàpiga donar eines o respostes o gestionar, encaminar, perquè moltes vegades no és feina de la policia, perquè pugui solucionar el problema i sentir-se bé.

5 DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

De la realització dels diferents grups de discussió, es pot concloure que un dels elements principals de la legitimitat policial a Girona és una dimensió que no s'havia considerat en les variables teòriques. Aquest element és la manca d'informació transmesa per les organitzacions policials. És a dir, la ciutadania té la percepció que la policia transmet poca informació als seus conciutadans, i això afecta a la valoració dels diferents serveis. Com veurem, però, aquest fet també és percebut pels integrants de la pròpia Policia Municipal de Girona.

Aquesta manca d'informació es pot relacionar amb dos elements que s'han vist a la literatura que poden influir en la legitimitat policial. En primer lloc, es pot connectar amb la justícia procedimental, dimensió relacionada amb la confiança i la legitimitat de la policia. Com s'ha vist, Tyler (2004) manifestava que un dels elements principals d'aquesta tipologia era la neutralitat, on s'inclouria la transparència de la institució, entre d'altres. Si la ciutadania no té la suficient informació com per valorar la neutralitat de la institució, no li pot atorgar la mateixa. Fer això suposaria arribar al que es podria definir com una *legitimitat a cegues*, aspecte molt complicat d'assolir en una organització policial, constantment avaluada per totes les instàncies tant polítiques com socials.

A més a més, la justícia procedimental també inclou el tracte amb el ciutadà. En el grups de ciutadans sense contacte amb la policia en els darrers 12 mesos va ser especialment rellevant el factor respecte en el tracte – també en el grup de contacte, però amb menys incidència –, especialment en la forma d'empatia. Per exemple, CSC3 manifestava que

En el moment que tens un problema i que recorres a la policia el que busques és empatia, que t'entenguin. Que et facin sentir com una persona que està tenint un problema i que hi ha una possibilitat que es solucioni. Llavors si es soluciona més o menys ràpid ja ho veurem, però això, que no posin pals a les rodes (198-201).

Aquest factor també va aparèixer en els grups de policies. Ara bé, en el grup de comandaments apareix una argumentació que no apareix en cap altre grup. Aquesta és que si bé en els contactes curts el que importa és l'eficàcia de l'actuació, podria passar el contrari en contactes perllongats en el temps, on la valoració de la policia pot ser positiva tot i que no s'aconsegueixi un resultat del tot satisfactori. PC2, per exemple, argumentava que

Només ens volen per treure's els problemes de sobre, però la persona que té relació amb nosaltres en un espai dilatat de temps, com una víctima, el que valora al final és com l'hem atès, i si li hem solucionat el problema ja és el màxim (1871-1874).

En el grup d'agents es torna a una justificació més similar al grup de ciutadans, on era important el tracte amb el ciutadà en qualsevol situació. “És un servei públic, ho has de fer bé, i també aconsegueixes més” afirmava PA4 (2400). A més a més, PA2 afegia que “el màxim és que acabis denunciant a una persona i t'acabi donant les gràcies” (2398-2399).

En segon lloc, la manca d'informació també es pot relacionar amb l'eficàcia. El ciutadà, sense la informació sobre el que fa la policia, no la pot valorar. Una persona no pot valorar un servei que desconeix. Per tant, la opacitat del servei policial – moltes vegades defensada per la possible sensació d'inseguretat que pot causar – causa un efecte invers que no permet al ciutadà atorgar una legitimitat al cos policial a través de la seva eficàcia en determinats aspectes. A tall d'exemple, CSC7 afirmava que

Segur que fan la seva feina, segur que fan molta feina que no la veiem. Però el que percebem nosaltres és el contrari. (...) Segur que hi a coses que fan bé, però n'haurien de fer més propaganda. La percepció que té el de fora no és aquesta (101-106).

Tot i això, aquesta manca d'informació no es planteja com un factor únicament present en un dels dos grups d'actors, sinó que per part dels policies pertanyents a la Policia Municipal de Girona també hi ha la mateixa percepció, especialment entre els comandaments.

Jo crec que arrosseguem una xacra important de desprestigi de la policia. I això és molt fàcil d'adquirir i molt difícil de deslliurar-se'n. És un treball de dia a dia, de formiga, d'anar demostrant què fem, saber-ho vendre públicament en el sentit de projectar una imatge de tot allò que no es coneix de la policia. Perquè el que es coneix és la bronca perquè m'està posant una multa... Llavors clar, es necessita una feina de projecció important. Però tornem a l'eficiència, fem el que podem amb el que tenim (PC1, 1966-1971).

En aquest sentit, també va aparèixer la vessant participativa de la justícia procedimental. És a dir, segons van manifestar els comandaments de la Policia Municipal de Girona, no hi ha suficients eines de participació per saber exactament què necessita el ciutadà del servei policial. Aquest fet és d'especial rellevància ja que els comandaments, preguntats per la funció policial, responien que una de les funcions principals era satisfer les necessitats dels ciutadans. Paradoxalment, però, ells mateixos afirmaven que no hi havia mecanismes suficients per arribar a aquesta coneixença dels ciutadans. “No és que no hi hagi recursos, és que no tenim mecanismes per saber. Jo no sóc capaç de respondre aquesta pregunta, així de clar”, afirmava rotundament PC2 (1738-1739). Aquí es manifesta la legitimitat com una eina de control i millora de les organitzacions, d'acord amb la classificació proposada per Ramió (1999). La legitimitat no es pot modular segons la voluntat dels comandaments, sinó que depèn en gran part de l'avaluació que la ciutadania faci de la seva feina. Així doncs, per adquirir una major

legitimitat, l'organització necessita adequar les seves realitats internes o l'exigència de la ciutadania a la qual serveix. Si això no es produeix, l'organització seguirà un camí paral·lel a la ciutadania i no aconseguirà mai un alineament de les percepcions de legitimitat que li permetin exercir l'autoritat a través de mecanismes de legitimitat empírica¹³. A més a més, s'ha de tenir en compte que l'adaptació a aquestes necessitats és constant, ja que aquestes són *líquides*, inestables en el temps.

Les altres dimensions de confiança amb la policia, efectivitat i justícia distributiva també van aparèixer en els grups. La justícia distributiva va estar absent en els grups de policies, mentre que sí que va aparèixer en els dos grups de ciutadans. “Jo valoraria el respecte, el sentit de justícia, és a dir, que ens tractés a tothom igual” (724-725) afirmava CAC2, en el mateix sentit que CSC7 quan manifestava “que a tothom li facin per igual, no perquè sigui qui sigui o depèn d'on siguis no t'ho facin. Que ho facin per tots igual” (152-153).

L'eficàcia sí que va ser una dimensió unànime de legitimitat en els diferents discursos. En general, els ciutadans qüestionaven l'eficàcia de la policia – possiblement per aquesta manca d'informació que es comentava anteriorment –. Ara bé, de la relació entre efectivitat i confiança amb la institució en parlava concretament CSC8 quan deia que

em conformaria amb una atenció ràpida. És a dir, jo puc entendre que la solució, el procés pot ser llarg, pot tardar i tal. Però que l'atenció que rebis quan tu truques sigui ràpida, perquè si això ja és lent ja perds tota la confiança que puguis tenir amb el cos policial (231-234).

De la mateixa manera ho entenien els policies. “El que més valora el ciutadà és que quan té un problema vagis i li resolguis ja. Ells veuen la policia com una eina... jo tinc un problema i vull que la policia m'ho resolgui” (1847-1849), afirmava PC2. Igual deia PA6, quan afirmava que la funció principal de la policia “és l'eficàcia, nosaltres estem per resoldre problemes, no per crear-ne més. Després està l'estadística, però és per altres, la funció de la policia en general, a nivell global, és l'eficàcia” (2333-2335). Aquesta visió de la tasca policial pels propis agents és un tret característic de la cultura policial, que correspon a la perspectiva clàssica anglosaxona. A més a més, també es palpa la hostilitat de la policia, especialment dels agents, cap a la ciutadania quan

¹³ És a dir, la policia tant com a institució com a organització està legitimada de forma objectiva en tant que està creada legalment i els seus membres actuen perquè tenen una habilitació legal per a fer-ho. Ara bé, un aspecte diferent és la legitimitat empírica, on ja no importen els criteris objectius, sinó els subjectius. En aquest sentit, si la percepció de la policia i la ciutadania sobre els mecanismes de legitimitat no coincideixen, la policia no es podrà sentir legitimada de forma fefaent.

s'afirma que “el ciutadà necessita l'ajuda que li donem nosaltres. I el ciutadà necessita hòsties, hòsties a nivell de denúncies, de trànsit i d'actes, perquè sinó no n'aprenen, si no és a nivell de denúncies no n'aprenen” (PA6, 2279-2281). Això també pot afectar a la confiança de la població cap a la policia, perquè com deien Kääriäinen *et al* (2012), als països on hi ha més confiança de la policia cap als ciutadans, també es produeix l'efecte en la direcció contrària.

Tot i que la legitimitat empírica o subjectiva es planteja en la literatura com el factor que hauria de tenir més rellevància en la legitimitat de les institucions policials, és aquí on s'ha mostrat la major divergència entre la percepció dels ciutadans i de la policia. En el primer element, el deure d'obeir, la ciutadania té una visió més relacionada amb el caràcter repressiu de l'autoritat. És a dir, el deure d'obeir ve connectat directament amb l'amenaça de sanció. Aquí, per tant, entrem en el model instrumental d'explicació de la conducta. En aquest sentit, cal recordar que segons Tankebe (2013), obligació no és un sinònim total de legitimitat. Tot i això, mencionar que en aquest moment va ser l'únic en què es va remetre a un model instrumental, tota la resta de discurs dels quatre grups de discussió es va moure en un model normatiu d'explicació de la conducta en relació a la legitimitat policial.

El que seria òptim seria una resposta en la qual s'obeïa en quant es percep la policia com una autoritat. En canvi, en el grup de comandaments de la Policia Municipal de Girona, aquest deure ve donat per la imatge que té el ciutadà de la policia com a professional de la seguretat. “Jo crec que a part de la por, també ens veuen com a tècnics, jo crec que atenen a raons perquè pensen que nosaltres sabem què estem fent, perquè tenim més coneixements” defensava PC3 (2071-2073). Aquesta afirmació sí que estaria dins del model normatiu d'explicació de la conducta, en tant que degut a la percepció de tècnic de seguretat, augmenta l'afinitat amb aquesta persona.

En canvi, en el grup d'agents, aquest deure d'obeir s'externalitza. És a dir, per els agents, la ciutadania ve predeterminada per visions de la policia que han adquirit a través dels seus familiars i de l'escola, per tant, aquest deure d'obeir acompanyarà al ciutadà en funció de la seva trajectòria personal. Aquest va ser una argumentació recurrent en el discurs dels agents de la Policia Municipal de Girona. Segons el que van manifestar, la font principal de legitimitat de la policia no és cap aspecte que ells puguin modificar, sinó que depèn directament d'altres institucions socials, ja sigui la família, l'escola o inclús els mitjans de comunicació.

També el tema de les famílies, és típic veure una mare amb un nen i que li digui “mira aquí està la policia, si et portes malament...”, i la senyora s'està equivocant, perquè potser un dia anirà sol, es perdrà, veurà un policia i tindrà por (PA3, 2426-2428).

Jo crec que després la imatge que s'associa la policia és moltes vegades una imatge negativa perquè en els mitjans de comunicació és més important aquelles accions o imatges on la policia ha sobrepassat els seus límits que no pas per exemple, no sé, el dia que salvem la vida a un ciutadà... (PA2, 2415-2418).

En segon lloc, l'afinitat moral amb la policia. Aquest aspecte de la legitimitat empírica tampoc es percep igual pels diferents actors. Si bé els ciutadans sense contacte amb la policia no es sentien gens identificats amb la policia, els que sí que havien tingut contacte diferenciaven més la identificació amb la organització que amb l'agent concret. A tall d'exemple, CSC1 afirmava "que els valors que puguem tenir no tots deuen quadrar, no deuen estar sincronitzats" (319-320), igual que CSC4 que deia que "ser-hi sí, però tant com perquè els valors siguin els mateixos o sentir-se identificat jo crec que no" (346-347). En canvi, CAC4 apuntava que "potser una cosa és l'afinitat amb els policies i l'altre cosa és l'afinitat amb la policia. Jo amb la policia hi tinc molta afinitat, ara afinitat amb algun policia..." (1099-1100), igual que CAC2 que tenia la sensació que "la desconfiança i aquestes recances venen més pel cas individual" (1113). D'aquesta manera es confirma el fet que afirmaven Jackson *et al* (2010) que la legitimitat juga a un nivell no tant abstracte, sinó més personal.

Canviant de perfil, en els grups de policies es centralitzava el debat en el fet que el pas de la policia més repressiva amb la dictadura a una policia més assistencial amb la democràcia ha provocat un alineament de valors amb la ciutadania que els dóna una major legitimitat. De forma clara ho defineix PC1

La policia ha de ser un reflex de la societat, perquè és la societat també i per tant ha d'estar *empapada* de tot el que la societat necessita, perquè forma part d'ella. És el canvi de mentalitat, de ser una eina, mecanisme de control, a formar part d'aquest teixit social, treballar conjuntament amb el teixit social, sentint igual que el sentit social i vivint les mateixes necessitats (1548-1552).

De la mateixa manera, un agent afirmava que

Jo crec que una relació de confiança, jo crec que també ara és diferent a la policia d'abans. Abans era més repressiva i ara és una policia més democràtica i els valors que comparteix la societat són similars als policials, abans potser els valors socials anaven per una banda i els valors policials per un altre, jo crec (2238-2241).

Tot i això, els agents van considerar en la seva majoria que amb aquest canvi havien perdut autoritat, ja que els ciutadans havien perdut la por a la seva figura. "Nosaltres hem perdut autoritat primer perquè ells han perdut la por, i segon perquè la mateixa societat, i torno al mateix, ens la treu aquesta autoritat.", deia PA6 (2613-2614)

Tot i que en aquesta afinitat moral també torna a aparèixer el tema de la desinformació. Alguns policies apuntaven que la manca d'identificació amb la policia pot

venir donat per aquesta manca d'informació. És a dir, si un ciutadà no té una informació sobre el que fa una institució, no es pot sentir identificat amb la mateixa.

Jo crec que la gran majoria de la gent no se sent identificada amb nosaltres. Perquè no té ni idea de la feina que fem. (PA6, 2466-2467)

Finalment, l'últim aspecte de la legitimitat empírica o subjectiva que ens queda per analitzar és la legalitat. Aquí tampoc hi ha una convergència de les percepcions entre ciutadans i policies. Si bé en els grups de ciutadans s'entenia la llei com una limitació a l'actuació policial, el grup de policies comandaments s'agafava a la legalitat com a límit d'allò que han de protegir i prioritzar. En aquest sentit, CSC1 apuntava que

Hi ha tota una sèrie de lleis a darrera (...) que també han de seguir per protegir-se. Crec que el descontentament pot venir en part per això, tu esperes una resolució ràpida i justa per a tu, i ells han d'anar seguint els passos i això et mata (134-141).

En canvi, PC3 representa la imatge de legalitat dels policies afirmant que "és la llei de policia la que s'ha de complir, una altra cosa és que vulguem prioritzar una cosa o l'altre" (1596-1597). Un aspecte destacable és que la legalitat no va aparèixer com a tema rellevant en el grup d'agents de la policia, més centrat en altres aspectes operatius.

En quant als altres dos elements que es van considerar en les variables teòriques per analitzar el discurs ens trobem amb el següent. En primer lloc, el caràcter assistencial de la policia va sortir amb força especialment en el grup de comandaments, preocupats per l'eficiència de les seves actuacions.

PC2: El que passa que una de les discussions més fortes que hi ha d'haver és especialment si la policia no s'està abocant o no té molt en compte el tema assistencial deixant una mica de costat, o no dedicar-se tant al que és tradicionalment. És a dir, una de les preguntes que ens podem fer ara és si no estem fent alguna cosa que no li tocava fer a la policia i que hauria de fer algun altre servei (1577-1581).

En el grup d'agents, tot i que també es va mencionar, es va adquirir com un element per millorar la percepció de justícia procedimental en la seva vessant de tracte personal. Ara bé, aquest va passar pràcticament desapercbut pels grups de ciutadans, especialment per la manca d'informació dels mateixos, com bé deia CSC1,

També és veritat la figura aquesta que fan de mediadors amb molts conflictes que no són violents. Aquest figura també hi és i també la treballen. (...) Sí que és cert que també hi ha altres àmbits i vessants d'aquest cos que desconeixem però que també serveixen pel benestar de la societat (162-166).

Cal remarcar aquí que aquesta manca de percepció de la policia assistencial per part de la ciutadania comporta una menor legitimitat pels ciutadans. Com bé defensaven Lee *et al* (2015), la percepció de la policia com una institució de caràcter assistencial ajudava a atorgar una major legitimitat a la mateixa.

En canvi, el segon element, la sensació de seguretat (o por al delicte) sí que va aparèixer en tots els grups com un fet important. En els grups de ciutadans, ja sigui amb o sense contacte en els darrers 12 mesos, aquesta sensació de seguretat venia donada principalment per la presència policial als carrers del municipi i per l'eficàcia de les actuacions policials. En canvi, en el grup de comandaments i agents es buscava més la sensació de seguretat a través d'una millora de la opinió del servei policial, ja que tenien clar que la sensació de seguretat no depèn estrictament de la seguretat objectiva en un lloc, sinó de la subjectiva. “El primer que et demana el ciutadà és el tracte personal, tu pots ser molt legal però ets un mal educat i et baixa la percepció [de seguretat] en picat.”, defensava PA6 (2747-2748). En qualsevol cas, aquest és un element important en el procés de legitimació de la policia segons Tyler (1990), ja que a menor por a al delicte, més legitimitat de la policia.

Finalment, remarcar que tota l'argumentació fins al moment correspon a l'àmbit de la legitimitat empírica o – en menor mesura – al model instrumental. La legitimitat normativa, com s'avançava al marc teòric, no es va plantejar com un element molt important en la percepció de cap dels grups. Com afirmen alguns ciutadans, s'assumeix que hi ha certes directrius normatives i constitucionals que s'han de seguir i que de vegades poden produir descontentament. En els comandaments, es va donar a entendre una relació entre l'eficàcia i el compliment d'aquests requisits objectius, però no se li va donar major importància.

Tenint en compte tot el presentat en aquestes pàgines, es podria arribar a un quadre resum com el que es proposa a continuació per a veure les diferències en la percepció de legitimitat entre ciutadans i policies.

ELEMENTS /GRUP	Ciudadans s/contacte	Ciudadans a/contacte	Comandaments	Agents
<i>LEGITIMITAT NORMATIVA</i>				
<i>Elements objectius</i>	Sense importància. Menció a un descontentament per complir elements objectius		Sense importància. Menció a vincle entre eficàcia i compliment objectius	No apareix
<i>LEGITIMITAT EMPÍRICA</i>				
<i>Afinitat moral</i>	No identificats	Diferència entre policia concret i institució	El pas a una policia democràtica produeix alineament de valors	
<i>Legalitat</i>	Com una limitació a l'actuació policial		Allò que els permet actuar. Identifica el que han de protegir.	
<i>Obligació obeir</i>	Per l'amenaça de sanció		Perquè són tècnics de la seguretat	Externalització
<i>CONFIANÇA AMB LA POLICIA</i>				
<i>Eficàcia</i>	Important per tots els grups. Afectat per la manca d'informació (en els ciutadans)			
<i>J. distributiva</i>	Apareix com un factor rellevant		No apareix	
<i>J. procedimental</i>	La informació és clau per la percepció de neutralitat El tracte personal és fonamental		La participació per entendre què necessita el ciutadà	Importància del tracte personal
<i>MODEL INSTRUMENTAL</i>				
<i>Valoració racional del risc</i>	Principalment vinculat a trànsit		2 policies. La que denuncia (por) i la "bona"	Perd autoritat perquè la gent perd la por
<i>ALTRES</i>				
<i>Sensació seguretat</i>	Presència i eficàcia		Millorant opinió es millora la sensació de seguretat	
<i>C. Assistencial</i>	No apareix		Sí que apareix com un element per millorar la opinió	

Quadre 8. Font: elaboració pròpia

6 CONCLUSIÓ

La legitimitat és una propietat fonamental de la policia que l'autoritza a exercir d'autoritat a través de la incorporació d'aquest valor social i/o creença a la població, que la respectarà i obeirà reconeixent el seu poder. Aquesta ha estat la definició de legitimitat que s'ha utilitzat en el present treball d'investigació.

Aquesta legitimitat està conformada bàsicament per dos dimensions, la legitimitat normativa, centrada en la satisfacció de certs requisits objectius; i la legitimitat empírica o subjectiva, que busca conèixer si la policia està legitimada independentment del seu funcionament objectiu. Segons Hough *et al* (2013), la justícia procedimental és el punt de pivot de tota la literatura de legitimitat policial. En les seves paraules,

La lliçó política més evident del nostre treball és que qualsevol estratègia dissenyada per generar legitimitat de la policia entre la ciutadania s'ha de centrar en la justícia procedimental. El tracte just i respectuós dels ciutadans per part de la policia sembla ser la via més fàcil per millorar la seva legitimitat, des de la perspectiva d'aquells que reben els serveis policials (p.22)

Així doncs, la legitimitat empírica s'erigeix com la dimensió més important, ja que els seus elements són grans predictors de la cooperació i identificació social amb l'autoritat policial. No és suficient que la policia estigui legitimada objectivament, sinó que és element imprescindible que la ciutadania li confereixi aquesta legitimitat mitjançant mecanismes empírics.

Aquesta legitimitat, prengui la dimensió que prengui, està emmarcada en un model normatiu d'explicació de la conducta, on el que té major importància és la interiorització dels valors socials a l'individu. Les altres argumentacions sobre col·laboració amb la policia i compliment de la llei basades en el càlculs racionals interessats per l'individu estarien dins dels models instrumentals.

Mentre que la literatura sobre legitimitat policial està en creixement en els països anglosaxons, no s'està produint una dinàmica similar a Espanya ni a Catalunya. És per això que és precís un avanç científic cap a aquesta direcció. Una policia integral no pot avançar i evolucionar en les seves tasques i en el seu prestigi sense un reconeixement social en forma de legitimitat. Aquest estudi vol significar un preludi modest – limitat temporalment i materialment – a l'inici de la literatura catalana i espanyola sobre legitimitat policial.

L'objectiu de la investigació era triple. Per una banda, determinar de quina manera la ciutadania percep la legitimitat de la policia. Per l'altre, determinar com els policies creuen que els veïns perceben la legitimitat, i finalment, extreure les semblances

o diferències entre ambdues percepcions. Tot això, centrat en un sector concret de la ciutat de Girona, Montilivi. Per a fer-ho, s'ha escollit una metodologia innovadora en el camp. Mentre que els estudis previs estaven basats en enquestes *ad hoc* o en l'European Social Survey, aquesta investigació ha optat pels grups de discussió. En concret 4, dos per ciutadans – diferenciats segons el seu nivell de contacte amb la policia – i dos per policies – diferenciats segons la seva posició en l'estructura –.

La realització d'aquests grups de discussió ens ha permès concloure que existeixen certes diferències entre la percepció de legitimitat de la policia i dels ciutadans. De forma general, l'element que s'ha erigit amb major importància en el grup de ciutadans és la informació que transmet la policia. Sense una informació de les tasques que fa la policia, la ciutadania no pot valorar-la ni atorgar-li un nivell de legitimitat més elevat. Aquest fet correspondria a la neutralitat de la institució, pertanyent a la justícia procedimental. En canvi, l'element més rellevant en els grups de policia és l'eficàcia de les seves actuacions.

A nivells més concrets, veiem com els tres elements de legitimitat empírica – afinitat moral, percepció de legalitat i obligació d'obeir – tampoc són vistos d'igual forma pels dos grups, com es veu al quadre 8. Tampoc hi ha similituds amb la percepció de la importància de la justícia distributiva, que mentre que va estar present al grup de ciutadans, no va aparèixer als grups de policies. D'aquesta manera, la hipòtesi principal, segons la qual la ciutadania legitima la policia principalment a través de la justícia procedimental mentre que la policia creu que és legitimada a través de la seva eficàcia queda parcialment corroborada, ja que en els comandaments es va afegir un element a l'eficàcia com s'argumenta a continuació.

La primera hipòtesi secundària, que afirmava que existia una diferència entre la percepció d'agents i comandaments, degut a la naturalesa de la seva tasca, també queda parcialment acceptada. Els comandaments buscaven la legitimitat principalment en la recerca dels *inputs* que la societat necessita de la tasca policial – juntament amb l'eficàcia –, mentre que els agents es basaven principalment en la seva eficàcia. A més a més, els comandaments entenen que l'obligació d'obeir de la ciutadania prové de la percepció que té la ciutadania de la policia com a tècnic de la seguretat, mentre que els agents tendien a una externalització. Per als agents de la Policia Municipal de Girona la legitimitat policial depenia fonamentalment d'elements externs a la pròpia organització, és a dir, depenia de l'educació, la influència de la família i dels mitjans de comunicació. Això no es va donar amb els comandaments, on sí que hi havia una certa capacitat autocrítica.

Ara bé, no es pot acceptar del tot aquesta primera hipòtesi secundària per tres raons. En primer lloc, perquè hi havia un alineament d'opinions en ambdós grups quan es defensa que el caràcter assistencial de la policia ajuda a formar una bona opinió de la policia, i això permet una major sensació de seguretat. En segon terme, perquè es va considerar en ambdós grups que el pas a la democràcia havia permès un major alineament de valors entre la ciutadania i la policia. Finalment, que la legalitat és allò que els permet actuar i identifica el que han de protegir.

Finalment, la segona hipòtesi secundària, segons la qual no hi havia diferències substancials entre els ciutadans que han tingut contacte amb la policia i els que no també queda corroborada. En tots els elements tenien unes percepcions similars excepte en l'afinitat moral. En aquest sentit, els ciutadans sense contacte van estar d'acord en què no es sentien identificats amb la policia, mentre que els ciutadans amb contacte sí que es sentien identificats amb la institució, mentre que no ho feien amb els policies individuals.

En conclusió, l'estudi corrobora els estudis ja realitzats en la temàtica ja que els ciutadans del sector Montilivi de Girona valoren principalment la justícia procedimental i legitima la policia en funció d'aquesta. No pot valorar i legitimar la policia en altres nivells degut a la manca d'informació de la mateixa. En canvi, la policia creu que està bàsicament legitimada a partir de l'eficàcia de les seves actuacions – especialment en el grup d'agents. A més a més, també queda palès que l'element rellevant en la legitimitat no és la seva dimensió objectiva, sinó que l'empírica és la que és realment important. Així doncs, qualsevol nova política que tingui com a objectiu mantenir o augmentar la percepció de legitimitat de la ciutadania ha d'anar encarada a millorar els aspectes que conformen la legitimitat empírica.

Agents de la Policia Municipal de Girona:



7.2 GUIÓ GRUPS DE DISCUSSIÓ

7.2.1 PRESENTACIÓ

Prenent com a referència Gutiérrez (1999), el model de presentació que s'utilitzarà per introduir els grups de discussió als participants serà el següent:

Bon dia a tothom. Primer de tot m'agradaria agrair la seva presència avui en aquesta petita trobada. Tots estem ocupats i dedicar un temps a un estudi suposa un esforç que els hi vull agrair. El meu nom és Bernat Vivolas, i estic investigant pel Treball Final de Màster del Màster de Direcció Estratègica de Seguretat i Policia de la Universitat de Barcelona amb col·laboració amb l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

Aquests treballs poden prendre diferents formes i l'escollit per mi és un format teoricopràctic en el qual s'inclou un treball de camp, on entreu vosaltres. Normalment es solen utilitzar enquestes en paper, telefòniques, online... Ara bé, hi ha preguntes que no són senzilles de contestar o que es necessita més d'una línia per expressar-se. És per això que nosaltres hem optat per una metodologia diferent que és la que vostès estan presenciant. Reunim a un cert número de persones perquè de forma informal debatin sobre les qüestions que jo els hi

plantejaré, en cap cas és un diàleg entre jo i vostès, sinó que és un diàleg entre vostès i que jo tractaré d'intervenir el mínim possible.

La finalitat principal de la reunió és recollir totes les opinions que ens puguin donar. Això significa que no hi ha opinions més importants o punts de vista més vàlids, tot el que vostès puguin opinar sobre el tema que els hi explicaré ens és de gran ajuda.

Abans de res, m'agradaria que em donessin el permís per posar en funcionament l'aparell de gravació de l'ordinador. Aquestes gravacions no tenen altre finalitat que recollir el que vostès diuen, ja que jo no puc apuntar tot el que diuen i de la manera en què ho diuen. Així, després de la reunió, jo puc tornar a escoltar el diàleg tranquil·lament.

Passem doncs a presentar el tema sobre el que parlarem. Avui parlarem de legitimitat policial. És a dir, tractarem de respondre a la pregunta de perquè la policia té autoritat sobre les altres persones.

7.2.2 GUIÓ POLICIA MUNICIPAL DE GIRONA

PREGUNTES INTRODUCTÒRIES

- Presentació dels membres del grup.
- Com definirien a un policia.

PREGUNTES EXPLORATÒRIES

- Elements que creuen que la ciutadania valora més de la PM de Girona
- Creuen que la ciutadania es sent identificada amb la PM de Girona?
- Per què creuen que la gent accepta les seves ordres.
- Ordenar targetes.

PREGUNTA FINAL

- Hi ha alguna cosa més que els hi agradaria afegir dels temes que hem parlat?

7.2.3 GUIÓ CIUTADANS DEL SECTOR MONTILIVI

PREGUNTES INTRODUCTÒRIES

- Presentació dels membres del grup.
- Què és el primer que els hi ve al cap quan parlem de policia.
- Com definirien a un policia.

PREGUNTES EXPLORATÒRIES

- Quins són els elements que valoren més de la PM de Girona?
- Creuen que aquests elements s'adeqüen als seus valors morals? (afinitat moral) (pex, considera que el que vostè creu que està bé i malament coincideix amb el que pensa la policia).
- Grau de confiança en la policia. Motiu.
- Imaginin que un policia li ordena una cosa en la que vostè no està d'acord, l'obeiria? Per què? (obligació obeir)
- Ordenar targetes.

PREGUNTA FINAL

- Hi ha alguna cosa més que els hi agradaria afegir dels temes que hem parlat?

7.3 TRANSCRIPCIÓ GRUPS DE DISCUSSIÓ

7.3.1 GRUP DE DISCUSSIÓ – CIUTADANS SENSE CONTACTE AMB LA POLICIA

- 1 **Feta la introducció, m'agradaria ara que us presentéssiu breument i que em**
 2 **diguéssiu amb una paraula o dues què us ve al cap quan sentiu la paraula policia.**
 3 **Endavant, que comenci qui vulgui.**
- 4 CSC1: Jo em dic CSC1, sóc psicòloga i mestra i treballo en una escola, estic relacionada
 5 amb el món del bàsquet i per mi la policia, dos paraules, seguretat i censura.
- 6 CSC2: Jo em dic CSC2, sóc professor, treballo a la universitat i faig recerca en el món
 7 de l'aigua, a l'ICRA, visc aquí al barri, i per mi, seguretat me l'has agafada. Donar
 8 seguretat és el que m'ha vingut.
- 9 CSC3: Jo sóc CSC3, sóc biòloga i treballo de professora de biologia en un institut, i igual
 10 que ell, seguretat i desconeixença dels àmbits que arriba la policia i en quins no.
- 11 CSC4: Jo sóc la CSC4, estic estudiant, i sóc dependenta i monitora. Per mi, la policia
 12 és autoritat i seguretat.
- 13 CSC5: Jo sóc la CSC5, vaig acabar l'any passat el grau de mestre en educació primària
 14 i aquest any estic en una acadèmica d'anglès treballant com a mestre. La policia per mi
 15 és control i a vegades, no és una paraula, però que a vegades no hi és quan hi ha de
 16 ser.
- 17 CSC6: Em dic CSC6, sóc auxiliar de clínica i la policia no sé, no em mereix cap respecte.
- 18 CSC7: Jo sóc CSC7, estic en una mútua d'accidents, sóc veí del barri, i sobretot és
 19 autoritat, ben o mal entesa.
- 20 CSC8: Jo em dic CSC8, estudio enginyeria civil, i a mi la primera paraula que m'ha
 21 passat pel cap me l'ha tret ella [assenyala H5] que és control, i també estic d'acord en
 22 això de que de vegades quan hi ha de ser no hi és o tarda a ser-hi.
- 23 CSC9: Em dic CSC9 i bàsicament per mi la policia és poca eficàcia.
- 24 **Fetes les presentacions, us he fet definir la policia amb una paraula o dues, i ara**
 25 **m'agradaria que expliquéssiu una mica el perquè de la paraula o perquè no.**
 26 **També si no esteu d'acord amb el que ha dit algú, exposar-ho o manifestar el que**
 27 **vulgueu.**
- 28 CSC1: Jo he dit seguretat i censura. Seguretat suposo perquè inconscientment és el
 29 que sempre t'han ensenyat: que la policia dona seguretat. Quan veus un policia,

30 teòricament et quedes més tranquil, no? Però per contra també dic censura i ho podria
31 lligar amb algunes de les opinions que també han sortit aquí perquè realment el rol que
32 adopten moltes vegades és aquest: o la multa, o penalitzar bàsicament. Aquestes dues
33 paraules són les dues primeres que m'han vingut al cap. La primera perquè és el que
34 t'han educat i la segona és pel que veus.

35 CSC2: Jo al principi, penso que si la policia volta pel barri tens la sensació que tot és
36 més segur. Si hi ha algú que vol fer alguna cosa que se suposa que no hauria de fer, si
37 hi ha la policia per allà s'ho pensarà dues vegades. En principi crec que pel bo i el dolent
38 sabem que en una societat hi ha d'haver una policia o una figura semblant. En principi,
39 jo el concepte policia no el veig dolent, és a dir, potser n'hi ha un de millor. Però en tot
40 cas, a nivell personal, sí que de vegades veus algun policia que va massa de xulo, però
41 crec que són més actituds. Estic convençut que hi ha bons policies i alguns policies
42 dolents. Però per mi el concepte general de policia per mi no és negatiu.

43 CSC4: Jo penso bastant com ell [CSC2] perquè jo he dit autoritat i seguretat. Seguretat
44 també és com ella [CSC1] perquè és el que ens han ensenyat sempre, que amb la
45 policia ens hem de sentir segurs, però també penso com ells, que a vegades quan hi ha
46 de ser no hi és, però que no es pot generalitzar. Moltes vegades a mi sí que m'han donat
47 seguretat, tot i que també no me n'han donat. Autoritat per això que deia CSC1, que sí
48 que n'hi ha algun que va del que sigui però no es pot generalitzar. Autoritat també perquè
49 et donen respecte. El que deia CSC2, si alguna persona vol fer alguna cosa dolenta, si
50 hi són ells segurament no ho faran.

51 CSC3: Jo he dit seguretat, però pensant-ho bé no és la paraula que volia fer servir
52 perquè mi realment no em fan sentir més o menys segura. Segurament és més autoritat
53 i respecte, quan veig un policia em poso tensa, no sé perquè. Segurament les
54 experiències que hi he tingut, que han estat molt poques, no han sigut gaire bones i
55 potser per això seguretat no, no em fan sentir més segura.

56 CSC6: Jo vaig tenir un contacte molt directe fa molts anys aquí mateix i que ens van
57 intentar robar i l'experiència va ser molt dolenta.

58 CSC7: És que de vegades no veus actituds de policies que fan alguna cosa ben feta,
59 sinó actituds d'anar contra el més dèbil. Sempre s'encaren més o demostren que tenen
60 més autoritat, a vegades veus gent que es podrien enfrontar i passen d'ells. Hi ha grups
61 aquí Girona que els veus passar i la policia no els hi fa cas. Després veus un nen que
62 va amb bicicleta per la acera a poc a poc i la policia para el cotxe i li diu quatre coses.
63 Aquestes actituds són les que fan que aquest respecte que li hauríem de tenir poc a poc

64 va minvant. A l'hora de la veritat amb qui es fiquen? Per què hi són? Sempre l'autoritat
65 és imposar multes o...

66 CSC6: Aquí sota a casa, que hi són sempre, veus les actituds perfectament de la policia.

67 CSC 7: A vegades veus policies que haurien de ser-hi per dirigir el trànsit o coses que
68 realment haurien de fer a favor de les persones que estan allà. Doncs no, sempre és el
69 contrari, imposar, posar multes, advertir la gent... A vegades els veus i penses "millor
70 que se'n vagin perquè estan fent un embús..."

71 CSC6: A primera hora del matí, si hi ha un embús, hi ha policia. Us ho ben juro.

72 CSC8: En la línia del que ha dit ell [CSC7], la paraula que he dit ha estat control perquè
73 a vegades penso que, o és la percepció que tenim, que estan més preocupats per
74 controlar certes actituds que tampoc són molestes, que no de centrar-se en coses més
75 importants. De vegades els truques per qualsevol cosa i et diuen "bé, ja passarem quan
76 puguem". Clar, quan poden passar doncs el motiu pel qual els has trucat ja no hi és.

77 CSC9: Jo en la línia del que han comentat tots ells, justament he comentat poca eficàcia
78 per un motiu molt senzill. Perquè en principi la policia, com ja han dit, hauria de
79 transmetre confiança i seguretat, que serien d'alguna manera dos estàndards que
80 haurien de tenir. Però, en canvi, te'n adones que la policia a nivell professional deixa
81 molt a desitjar, de com s'organitzen, de com actuen i de com atenen els ciutadans, que
82 molts d'ells són molt arrogants. A nivell personal, si algú coneix algun policia, molts d'ells
83 tenen un gran complexa d'inferioritat, llavors clar, en l'àmbit professional el que fan és
84 treure la defensa quan no ho han de fer, parlar com no haurien, i quan veuen que hi ha
85 un perill real tarden poc en marxar. Per exemple, en el tema de Font de la Pólvora, dubto
86 que un cotxe pugi sol, la prova és que trafiquen droga davant del col·legi.

87 CSC4: Doncs a més en això de coneixença, ho dic perquè abans i ara també, penso en
88 aquesta línia, que fan més nosa que servei per dir-ho d'alguna manera, que només es
89 dediquen a posar multes i ens basem molt en els titulars dels diaris en els mitjans de
90 comunicació i només ens fixem en les feines més bàsiques del dia a dia, més
91 quotidianes. Però l'altre dia vaig estar parlant amb un familiar d'un Mosso d'Esquadra
92 que conec i em va explicar la visió subjectiva de moltes altres coses que fan que no hi
93 pensem. A part d'això, amb diferents persones que he parlat arran del que estic
94 estudiant, educació social, en temes de violència de gènere i més delicats, hi són molt i
95 ajuden molt. Nosaltres ho sabem, però no ens en recordem i ens fixem més en casos
96 com aquests de les multes... Però penso que també ens hem de fixar en coses que són,

97 no molt més importants, perquè tot té la seva importància, però que potser no passen
98 tant diàriament.

99 CSC1: Jo estic d'acord amb ella.

100 CSC7: Segur que fan la seva feina, segur que fan molta feina que no la veiem. Però el
101 que percebem nosaltres és el contrari. Llavors igual que, per exemple, el cas que em va
102 passar, el tracte que reps després no és de suport, sinó que ets un més. Et tenen allà
103 tres hores, la manera d'atendre el públic... deixa molt a desitjar. Segur que hi ha coses
104 que fan bé, però n'haurien de fer més propaganda del que fan. Però la percepció que té
105 el de fora no és aquesta. Després el tracte que reps directament tampoc és el bo.
106 Suposo que hi haurà gent que tindrà un bon tracte, però quan parles amb persones el
107 tracte del dia a dia, o quan vas a comissaries, no és el que hauria de ser.

108 CSC1: Jo suposo que també nosaltres els veiem com els justiciers. Llavors tu quan tens
109 un problema i vas a buscar el justicier esperes que en aquell moment imparteixi una
110 decisió o un veredict. Moltes vegades no ens trobem això, perquè, jo ho desconec,
111 però estic segura que hi ha 20000 coses que no poden fer perquè sinó se'ls pot
112 denunciar, perquè sinó etc. Jo en les situacions que he viscut que no sigui posar multes,
113 són moltes coses així com sui generis, on no han executat el que jo esperava que farien
114 tenint en compte que allà tenies un policia. Llavors hi ha tota una sèrie de lleis a darrera,
115 no sé, ells ho saben més bé, que també els han de seguir per protegir-se. Crec que el
116 descontentament pot venir en part per això, tu esperes una resolució ràpida i justa per
117 a tu, i ells han d'anar seguint els passos i això et mata. Jo vaig viure una situació fa molt
118 de temps d'una gent que ens van ocupar un pis de dalt, no era en aquest barri, van venir
119 uns russos d'aquests que lloguen el pis i hi vivien 40. Allà traficaven amb droga i era un
120 edifici familiar. Venia la policia i allò seguia així i no es desencallava. Tu saps que allà hi
121 ha droga, que hi entra i surt tothom, però no feien res. Venien allà donaven un avís, feien
122 el que sigui i després te'n vas adonant que el que feien era enviar un policia de carrer
123 per seguir-los i al cap d'un temps realment es va executar i els van fer fora. Però clar,
124 durant tot aquest temps, la percepció que nosaltres teníem era aquesta, la de que no
125 fan res. Penso que també hi ha una part de desconexió del que ells poden i no poden
126 fer, que nosaltres no sabem, i és el que ens frustra i ens encén.

127 CSC7: Ells sempre diuen que estan lligats de mans i peus per les lleis que no fan ells,
128 per això n'agafen a un i el deixen anar per un altre costat. Aquesta és l'excusa que
129 posen, que és certa, quan tu li demanes alguna cosa, una responsabilitat. Però quan no
130 els veuen, que també surten a les notícies, gravats, també es passen aquesta llei. O
131 sigui, per un costat tenen molta cura de fer les coses per no quedar retratats, i després

132 es veuen les imatges de que quan ja no els veuen o creuen que no els veuen aquesta
 133 regla se la passen. Això és aquesta contradicció que diem que per un costat estem lligats
 134 de mans i peus per fer això, i després veus que per un altre costat aquesta se la salten
 135 però bé de vegades.

136 CSC2: Estic d'acord amb tot el que s'està dient. Si s'ha de fer fora una gent d'un edifici
 137 un jutge ho ha de dir-ho imagino, la policia no pot fer de més i de menys. Jo crec que
 138 també el que surt més a la premsa i el que sabem són els casos que fallen, i segurament
 139 tot allò que fan bé no ens enterem tant. Hi ha alguns casos flagrants com aquesta noia
 140 que va morir perquè un que van detenir a Sant Feliu, aquell que anava molt ebri, i sembla
 141 que potser és perquè hi va haver un canvi de torn, etc. I això és, sens dubte,
 142 inadmissible, però això va sortir molt a la premsa. Jo el que volia dir, és que és molt
 143 diferent la policia de carrer que posa multes fins a l'investigador. La policia de carrer que
 144 posa multes, bé aquest s'emporta molt mala imatge. Però també crec que hi ha d'haver
 145 una predisposició de nosaltres. Per exemple, amb el tema del beure, som una societat
 146 que fins que no ens hem posat molt durs amb els punts i amb les multes no hem deixat
 147 de beure quan sortim. Jo que vaig estar a Suècia un temps, allà per ells, si beus i agafes
 148 el cotxe és com un pecat mortal, és una cosa que no els hi entra al cap. I aquí si no
 149 l'agafem és perquè ens posen una multa, o perquè correm i ens enganxen. Per tant,
 150 poques vegades quan et posen una multa no te la mereixes.

151 CSC7: Amb això estic d'acord, però que a tothom li facin per igual, no perquè sigui qui
 152 sigui o depèn d'on siguis no t'ho facin. Que ho facin per tots igual.

153 CSC6: Veuen un gitano, perquè jo aquí a casa ho veig molt, i el deixen passar, no et
 154 preocupis que el parin per res.

155 CSC7: Perquè no volen problemes, a vegades és evitar el problema, saben que si li fan
 156 alguna cosa a aquest vindrà tota la seva família.

157 CSC7: Després hi ha un altre tema que és el fet que la policia és un cos molt militaritzat,
 158 amb els que manen i tal. De vegades, el que està al carrer posant multes és perquè li
 159 han dit, potser és una persona que li agradaria fer més no sé, ajudar més a la gent.

160 CSC6: Sí, això sí clar, hi estic d'acord.

161 CSC1: També és veritat la figura aquesta que fan de mediadors amb molts conflictes
 162 que no són violents. Aquest figura també hi és i també la treballen. Sí que és cert que
 163 quan pensem en policia jo, personalment, ja heu vist, la primera seguretat, però la
 164 segona censura. Jo he vist la persona amb la multa. Sí que és cert que també hi ha
 165 altres àmbits i vessants d'aquest cos que desconeixem però que també serveixen pel

166 benestar de la societat. El que passa és que depèn molt de les experiències que hagis
167 tingut, jo ho entenc.

168 CSC6: Si et roben a casa teva i tens un mal record. Per exemple els Mossos van tardar
169 més de tres quarts d'hora, va arribar la Policia Municipal que no l'havia cridat primer que
170 ells.

171 **Si us sembla passem una mica de pantalla amb aquesta definició de policia, i**
172 **d'explicar l'inici, per passar a una pregunta que fins ara no ha sortit. Quin són els**
173 **elements que valoreu més de la policia? És a dir, si mai us ha d'atendre un policia**
174 **o si ja us ha atès temps enrere, què és el que valoreu més. Qualsevol cosa és**
175 **vàlida.**

176 CSC3: Jo, en el moment que tens un problema i que recorres a la policia el que busques
177 és empatia, que t'entenguin. Que et facin sentir com una persona que està tenint un
178 problema i que hi ha una possibilitat que es solucioni. Llavors si es soluciona més o
179 menys ràpid ja ho veurem però això, empatia, que no posin pals a les rodes. Això, en
180 els contactes que he tingut m'ha faltat. Però suposo que també he topat amb persones
181 que potser no eren les més idònies, que potser si hagués topat amb altres persones ara
182 tindria una concepció diferent. Per tant crec que tot això que estem parlant és molt
183 subjectiu, que de vegades és amb les persones que et trobes doncs et formes una opinió
184 que potser és molt esbiaixada, no tot és blanc o negre.

185 CSC7: Sí, però si t'hi fixes quasi tots tenim una mala imatge. Tothom sap que hi ha de
186 bons, però ningú els ha vist. Els bons els tenen a dins o què?

187 **Sí, però un moment, per això ara m'agradaria evolucionar i, tot i que fins ara**
188 **s'hagin manifestat certes opinions, passar ara a opinar sobre allò que valoraria**
189 **més d'un policia.**

190 CSC3: Sí, però llavors quan vas pensant, penses que t'agradaria que fossin empàtics i
191 resolutius.

192 CSC4: Lligat amb això, quan tu recorres a ells és perquè has tingut un problema o t'han
193 robat o el que sigui. Però si tu arribes allà i et trobes que et tracten com si fossis tu el
194 delinqüent clar, et sents impotent i et poses de més mala llet. I eficàcia, moltes vegades
195 tampoc depèn d'ells perquè ells potser farien una cosa però la llei en diu una altre. Però
196 demanaria eficàcia, sobretot en denúncies petites o així, que acaben en res. Com que
197 tot és tant llarg que dius bé, tampoc val la pena acabar i moltes coses acaben en res.

198 CSC5: Jo també relacionat amb el que deia, diria també educació i respecte, a vegades
 199 ja només amb la manera en com et paren i com et diuen la primera paraula sembla que
 200 tinguin una actitud prepotent que ja fa que d'entrada tinguis una mala imatge. Jo no és
 201 que hagi tingut gaires contactes amb la policia, però amb els pocs que he tingut és el
 202 que he vist.

203 CSC9: Jo crec que en part hi ha una vinculació entre empatia i eficàcia. Perquè si no,
 204 un policia que ja es mostra receptiu al teu problema i l'entén, tu ja parteixen d'una base
 205 que et dona seguretat i dius "d'acord, entenc que em pot donar una possible solució".
 206 És veritat que, de vegades, esperem una solució immediata, una execució i hi ha unes
 207 lleis que s'han de seguir, un procediment, s'ha d'investigar, s'han de prendre mesures
 208 preventives... però evidentment la policia de vegades té més poder del que arribem a
 209 pensar perquè a nivell d'investigació, per exemple la policia judicial, quan saben que
 210 s'està cometent un delictes, poden començar a investigar i una vegada ho fan poden
 211 enviar una notificació al jutjat informat que allà passa alguna cosa. Però per investigar
 212 s'han de moure, i de vegades el fet de moure's comporta un esforç o pensar. Sent
 213 funcionari, però, ja et paguen, per quin motiu moure's. Jo estic d'acord en què fa falta
 214 empatia, però també crec que, relacionat amb la opinió de que el sistema policial està
 215 molt militaritzat, és cert, els caps són els que manen i donen les directrius, però
 216 evidentment, a nivell constitucional, hi ha una sèrie de directrius bàsiques i de drets que
 217 s'han de defensar, la policia ho hauria de fer més enllà de que el corrupte de torn o el
 218 mandrós de torn doni unes normes. Jo crec que en primer lloc haurien d'estudiar una
 219 mica de psicologia per comprendre a la gent; en segon lloc, que hi ha policies bons,
 220 evidentment, hi ha policies que són molt responsables, però també estudiar una mica
 221 no només els delinqüents sinó també a les víctimes, que de vegades a les víctimes, com
 222 es deia abans, els hi parlen com si fossin les culpables de les problemàtiques en les que
 223 es troben, i això no és cert ningú busca posar-se en problemes. Per tant, jo estic d'acord
 224 amb tots ells i inclús inclouria que la policia hauria d'utilitzar les eines que tenen a les
 225 seves mans i no buscar excuses com la burocràcia, que estem a Espanya i la burocràcia
 226 no funciona d'acord, però es poden prendre decisions que no fan, es poden prendre
 227 mesures que no fan. Més enllà de la violència la policia ha de prevenir el delictes, no
 228 només actuar quan ja s'ha comès. Per tant, no només s'han de posar multes, sinó que
 229 s'han de buscar mesures per a prevenir-les.

230 CSC8: Jo, basant-me en la meva experiència que també és poca, em conformaria amb
 231 una atenció ràpida. És a dir, jo puc entendre que la solució, el procés pot ser llarg, pot
 232 tardar i tal. Però que l'atenció que rebis quan tu truques sigui ràpida, perquè si això ja
 233 és lent ja perds tota la confiança que puguis tenir amb el cos policial.

234 CSC7: Crec que l'empatia és evident que l'han de tenir perquè per tractar amb persones
235 has de tenir empatia, però després si volen cuidar o millorar la imatge, informació.

236 CSC1: Jo també ho penso.

237 CSC7: De les actuacions que fan, tant a favor com en contra del que fan. Jo no sé si hi
238 ha un policia de barri aquí al barri, si en tenim.

239 **Sí que n'hi ha un.**

240 CSC7: Doncs jo no el conec ni m'ha arribat la informació, però avui m'he enterat per la
241 meva filla. Però clar de què serveix? Tenim informació? Després hi ha actuacions aquí,
242 que ens han d'arribar, una mica d'informació de tant en tant que ens hauria d'arribar a
243 través d'aquest policia o de qui sigui de les actuacions que s'han fet. Potser la imatge
244 canviaria una mica i la idea d'ells, però com que no ens arriba, el que percebem és el
245 que val. I així estem.

246 CSC1: Jo estic d'acord amb ell, jo també volia dir informació però més entrada en quan,
247 a mi em dona molta seguretat i tranquil·litat quan m'ha passat alguna cosa que ells
248 m'expliquin i em diguin – inclús quan vas a posar una denúncia – ara el següent que has
249 de fer, el que et passarà, etc. Jo crec que això, a part de l'empatia, la informació és clau.
250 Però aquesta figura que dius tu [referit a l'agent civil de CSC7], inclús els col·legis tenen
251 assignats un policia, que també me'n vaig enterar fa poc. Doncs també el compensen
252 molt amb el que és l'agent...

253 CSC2: L'agent cívica? De vegades n'hi ha a les entrades i sortides de les escoles.

254 CSC1: Sí, i en els barris també. Bé, com a mínim pel centre. Llavors no sé si la figura
255 aquesta de més proper a la gent del carrer l'ha de fer el policia o l'ha de fer l'agent civil.

256 CSC7: És el que no sabem, és aquesta manca d'informació que no sabem si hem d'anar
257 a parlar amb ell per dir-li que "aquí cada dia passa això", igual et diu que vagis a la
258 comissaria que ell no ha de fer res. Però com que no ho saps ja no vas a parlar amb ell.
259 Aquesta manca d'informació, el que dius tu [CSC1] d'anar a la comissaria i que et
260 mantinguin la informació del que t'ha passat, fa 12 anys i encara espero que em diguin
261 alguna cosa.

262 CSC1: Ostres, va tenir molt mala sort eh.

263 CSC7: Sí, molt mala sort, va ser el primer any que vam arribar aquí. Tota la vida vivint
264 en una casa i no em va passar mai res, arribem a un pis i en ple dia, al migdia. A més,
265 no es fan servir els recursos que tenen, jo recordo que en aquella època hi havia una

266 càmera aquí, que si miren el que s'ha gravat, si és que està funcionant, han de saber
267 qui ha robat. Mai vam saber res, jo no sé si utilitzen les coses o no.

268 CSC2: Jo una vegada em vaig tenir un problema amb unes targetes que em van robar
269 a Olot, i llavors em van anar traient diners de diferents caixers (a Amer, Bescanó i anar
270 baixant). Vam fer la denúncia i tal i alguna càmera hi haurà no? I hi havia les càmeres
271 però hi havia cinta. Perquè és en plan allò...

272 CSC1: L'efecte que fan de...

273 CSC2: Sí, dissuasió.

274 **Informació dèieu, tant pròpiament del propi cos cap a la ciutadania (com ara “hem**
275 **fet aquesta actuació”), tant d’informació al ciutadà concret (si em passa alguna**
276 **cosa vull que em diguin què passa després). És això el que dieu?**

277 CSC7: Sí, sí.

278 CSC4: I del que deia ell, dels actes que fan, a allò que es dediquen a part de posar
279 multes. Per netejar la imatge.

280 CSC7: Això estaria bé.

281 CSC4: Per explicar tot, que la gent tingui més informació.

282 CSC2: Saber les coses bones que fan.

283 CSC7: Que arribi tot una mica, potser no hi ha res.

284 CSC2: Jo també crec que això de la informació i la comunicació, és a dir, que es facin
285 sentir propers. Quan tu tens un problema, quan t'han robat i estàs nerviós i tal, el que
286 necessites és que et tranquil·litzin, per tant, l'única manera és que et diguin quines són
287 les possibilitats, intentarem fer això... Jo crec que això també és important. Llavors la
288 figura aquesta de l'agent cívica, jo crec que també és molt positiva. Perquè si tu veus una
289 persona que va com un policia i passeja per allà i tal. Després, potser, el fet de no dur
290 pistola, no sé fins a quin punt és dolent per ells mateixos [la policia] la pistola. Perquè
291 els fa sentir una mica més diferent de la resta de la societat. A vegades pot ser això el
292 que els fa pujar un escaló per sobre o s'ho pensen. Potser a vegades inconscientment i
293 en canvi moltes coses de les que fa la policia per ajudar la gent es poden fer sense
294 pistola, i per tant crec que aquesta figura és positiva.

295 CSC1: Però jo no l'he vist al nostre barri, jo l'he vist al centre. I precisament per això,
296 perquè van com policies i dius “ai mira, tu, passegen per aquí”. I llavors veus, “agent
297 cívica”.

298 CSC7: A vegades vas a fer una cosa que no està ben feta i penses que és un policia i
299 dius no. [riures]

300 CSC2: Jo a davant del col·legi sempre n'hi ha un, perquè les meves filles van al Bosc
301 de la Pavordia, que tothom va amb cotxe, és un caos. I si com a mínim hi ha una persona
302 allà, que és increïble, però la gent aparca a la zona de minusvàlids o on paren els
303 autocars, i si hi és ell allà és diferent, però hi ha de ser, sinó la gent ho fa. O per exemple,
304 la figura del policia en bicicleta, que per Girona no sé si n'hi ha, però de vegades en
305 veus. En bicicleta és un home que el veus més normal. Clar, potser si ha de perseguir
306 un cotxe no el podrà seguir però només pel fet d'anar amb bicicleta es fa més proper.

307 CSC4: Proximitat.

308 **Llavors, tenint en compte tot el que hem dit, passem ara a una pregunta potser**
309 **més filosòfica, més complexa, quins creieu que són els valors de la policia en**
310 **general, els valors que tenen i si aquests coincideixen amb els vostres. Per**
311 **exemple, jo sé què està bé i què està malament i això per la policia és el mateix.**

312 CSC1: Jo no m'havia plantejat mai aquesta pregunta, ara m'has descol·locat, però jo
313 ara penso: suposo que ells han de rendir comptes a l'any o no sé, com els que estem
314 en una escola que miren els aprovats i tal, jo ara pensava, la policia quan fan una
315 valoració de com ha anat l'any i la feina i tot suposo que han de rendir de comptes de
316 no sé, han disminuït el nombre de delictes... Jo crec que els barems que deuen regir-se
317 ells no crec que siguin els mateixos de la societat. Perquè ells segurament van a buscar
318 uns números, uns resultats cada any millors. Crec que els valors que puguem tenir no
319 tots deuen quadrar, no deuen estar sincronitzats.

320 CSC4: Els valors no ho sé eh, perquè no m'ho imagino quins valors poden tenir. Però
321 una cosa de les que els hi deuen ensenyar o dir és complir la llei, i moltes vegades el
322 complir la llei va en contra dels valors que tenim nosaltres. Com per exemple quan hi ha
323 un desallotjament d'una persona que no pot pagar el pis o el que sigui. Això ells potser
324 personalment ho estan passant fatal fent fora aquella persona de casa seva, però el
325 valor – no sé si es pot dir valor – que tenen com a policia és complir la llei i això crec
326 que cap de nosaltres ho té com a valor principal [fer fora la gent de casa seva].

327 CSC9: Jo crec que hi ha en un cas concret, el tema de la investigació policial, per
328 exemple quan han d'investigar un presumpte culpable, justament la paraula presumpte
329 en la gent del carrer, és una cosa que xoca. Una persona que ha comès un delictes de
330 vegades, només d'entrada ja és culpable, o ho creiem, i pensem "bé si ha estat acusat
331 és per algun motiu, i si hi ha un motiu s'ha d'investigar fins arribar a les últimes

332 conseqüències”. Però a nivell policial han de respectar una sèrie de drets, no tant a nivell
 333 de valors, però sí que la policia té una visió de les lleis i la gent del carrer en té una altre,
 334 i això fa que hi hagi un conflicte. Mentre que nosaltres percebem que no fan res, quan
 335 dins del que estan obligats a fer ja ho fan. No sé si m’he explicat bé.

336 **Per tant, en aquest sentit, us sentiu identificats amb la policia o el veig i no em**
 337 **sento gens identificat?**

338 CSC7: No, hi ha de ser.

339 CSC6: Hi ha de ser, sí, sí.

340 CSC7: Moltes coses, perquè sinó això seria un caos, tothom camparia i faria el que
 341 voldria. Passa que no sé si van per objectius i de vegades veus actituds que sembla que
 342 sigui així. Ara estem a final de mes i hem de complir que no arribem a l’objectiu. Com
 343 que no estic a dins no ho sé quines hores tenen o de quina manera han d’actuar, o si
 344 simplement és “sortiu i el que trobeu”.

345 CSC4: Ser-hi sí, però tant com perquè els valors siguin els mateixos o sentir-se
 346 identificat jo crec que no.

347 CSC1: Jo tinc aquesta sensació, quan has dit tu [CSC7] això de que han de complir uns
 348 objectius i hi ha èpoques... Hi ha èpoques que els veus posant multes a tort i a dret i
 349 això és el que fa que el ciutadà tingui aquesta sensació de que ens van a fer la punyeta,
 350 ens van a exprimir en aquest aspecte. Llavors ho veus que cal que en temps de flors, o
 351 de fires, anem a sac a posar multes?

352 CSC7: Sembla que sigui així, és la sensació que et dóna. Com si no hi hagués res més
 353 important a fer. Que segur que hi ha coses més importants a fer, però la sensació que
 354 et dóna és aquesta, que estan allà aprofitant que la gent de fora aparcarà malament per
 355 posar multes.

356 CSC4: La justificació és que posen multes per la nostra seguretat, però hi ha molts llocs
 357 on el radar per exemple són rectes quilomètriques que no són corbes perilloses i la
 358 carretera està en perfecte estat i hi ha un radar a 80 o el que sigui que no té cap mena
 359 de sentit, que està només per recaptar, ho veus tu que és més per recaptar que no pas
 360 per la teva seguretat. En molts casos sí però en molts casos no.

361 CSC7: Deus parlar del de Platja d’Aro no? [riures]

362 CSC2: Jo amb aquest tema, reconec que fa un mal quan has de pagar alguna multa...
 363 Fa un mal, és com cremar un bitllet no? Llençar els diners, però és la única manera que
 364 reaccionem, en general.

- 365 CSC7: Sí, però amb aquest exemple que dèiem...
- 366 CSC2: Sí, amb el córrer igual, potser hi ha llocs que no és perillós, però si no fos pels
367 punts i les multes i tal... en general la gent no és per consciència, i això que es mata
368 molta gent.
- 369 CSC1: Jo ho penso això, però jo m'agafo més, i crec que en el nostre temperament
370 mediterrani necessitem la policia. Però, parlant més d'una regularitat, estic d'acord, però
371 penso que una cosa que malmet la seva imatge és aquesta, que perquè hi ha més dies...
- 372 CSC7: Punes d'activitat?
- 373 CSC1: Sí, no cal. I això va en detriment de la imatge que tinguis d'ells. Però no sé, jo
374 valors li dono voltes i no trobo res.
- 375 CSC2: Potser valors fonamentals, o allò últim que ha de fer complir la policia serien els
376 mateixos no? Que hi ha d'haver una relació correcta, valors universals jo diria, però en
377 el dia a dia jo no em sento identificat amb un policia. Per exemple, amb això que dèiem
378 que són cossos molt militaritzats i aquesta obediència que tenen i el fet d'haver de
379 complir coses que si fossin ells no ho farien... Jo crec que algun també potser s'hi deu
380 haver negat. El problema és que si s'hi neguen potser el poden fer fora. Jo amb això no,
381 però llavors ja no em faria policia, perquè saps que has de passar per aquí, com tampoc
382 em faria militar.
- 383 CSC4: Sí, és això, que el fet de complir la llei, que ells el valor principal que tenen és fer
384 complir la llei suposo, hauríem de tenir els ciutadans també com a valor complir la llei.
385 Però moltes vegades si estàs complint la llei, estàs anant en contra dels teus valors. Ara
386 no em ve cap exemple, però és això, a vegades al complir la llei ja no estàs complint
387 amb els teus principis.
- 388 **Llavors, en aquest sentit, imaginem un cas que la policia us fa fer una cosa en la**
389 **qual no hi esteu d'acord. Imagineu qualsevol cosa, l'obeiríeu? Ho acabaríeu fent?**
- 390 CSC1: Et deixes una cosa, perquè si no hi haurà una multa...
- 391 CSC3: Clar, les conseqüències.
- 392 CSC7: Depèn de les conseqüències. Si has de matar algú tampoc el mataràs però. És
393 molt relatiu el que et demanen, si hi ha una relació entre el que et demanen i la sanció
394 que et puguin posar. Si et demanen alguna cosa en la qual tu no hi estàs èticament a
395 favor, depèn de les conseqüències clar.

396 **Posem per cas que et demanen una cosa que no comporta fer res il·legal. Alguna**
 397 **cosa que et demanen en el cas que tu creguis que el que acabes de fer està ben**
 398 **fet.**

399 CSC7: En aquest cas sí, ho fariem tots.

400 CSC4: Falta d'informació sí, perquè moltes vegades penses jo tinc dret a no fer el que
 401 m'està demanant però com que no saps fins a quin punt...

402 CSC1: No hi ha fulls de reclamacions

403 CSC4: Exacte, no saps fins a quin punt si t'hi negues pot passar alguna cosa. Tots ho
 404 hem fet, a tots ens han volgut registrar o el que siguis i després xerrant amb els amics
 405 o el que sigui, et diuen que no hi tenien dret, que t'hi podies negar. Però com que no ho
 406 saps, tots cedim, i que facin el que vulguin.

407 CSC1: Clar, és que et sents indefens. Perquè penses "ostres, ara aquí ells dominen les
 408 lleis, ells saben quan et poden agafar, doncs mira, calles i t'ho tragues".

409 **Per tant, en aquest sentit, per què s'obeeix a la policia?**

410 CSC7: Per por moltes vegades.

411 CSC5: Per por, sí.

412 CSC8: Perquè no fer-ho, si et poses en contra seva o els hi busques les pessigolles
 413 llavors encara acabes pitjor.

414 CSC3: Però per por jo no ho penso pas, a mi si em paren i em demanen els papers jo
 415 penso que estan fent la seva feina, no els hi ensenyen pas a fer res mal fet. Jo no faig
 416 pas aquest anàlisi de por, ni de pensar a negar-m'hi, no l'he fet mai. Segurament si m'ho
 417 demanessin de males maneres, o en una situació molt injusta potser sí que em rebotaria,
 418 però entenc que al final acabaria cedint, perquè penso que estan fent la seva feina.

419 CSC4: Però imagina que en lloc dels papers, fos per registrar-te per exemple, que és
 420 una cosa que pots no estar-hi d'acord.

421 CSC3: No, potser no ho trobaria bé o no ho entendria però també acabaria pensant que
 422 no porto res i que ho han de fer i que ho facin. Si són coses així.

423 CSC4: Jo per por a les conseqüències, si em demanen coses com aquesta, que et
 424 registren i et demanen els papers...

425 CSC1: Home, seria interessant això mateix fer-ho en els països del nord, Suècia o així,
 426 perquè segurament la percepció de la policia és totalment diferent. Però jo crec que la

427 policia és repressora, en general la imatge que tu tens és de repressió, de por, de
428 càstig...

429 CSC4: Sí, perquè tots més o menys hem dit que tenim una visió negativa, però tots
430 faríem el que ens demanen. Per por, per les conseqüències, o el que sigui, però tots ho
431 faríem. O sigui que és com autoritat.

432 CSC6: No és respecte, és por.

433 CSC4: Respecte en el sentit que és més tirant cap a la por.

434 CSC2: Bé, tothom no la té negativa, perquè per exemple el meu fill petit té 5 anys i
435 aquesta setmana em pregunta a què em dedicava exactament, i ell em va dir que volia
436 ser policia. I jo vaig pensar “ostres, policia...” i li deia “i els bombers?”, perquè sembla
437 que tenen millor imatge. I ell no, volia ser policia, perquè de superheroï no es podia
438 treballar. Però ell té una bona imatge de la policia, amb 5 anys.

439 CSC6: Els nens tenen molt bona imatge, quan són petits tots ho volen ser.

440 CSC1: Però perquè la imatge és positiva de bo, de que és el que t'ajudarà, et resoldrà
441 el problema d'immediat, igual que fan els bombers, els bombers se't cala la cala i no et
442 diuen “tornem d'aquí una hora que hem de fer un paper de no sé què”, allà executen. Jo
443 crec que és aquest el tema.

444 CSC4: També perquè fan xerrades a les escoles, el lladre és dolent i el policia atrapa el
445 lladre.

446 **Així doncs, quin és el grau de confiança que teniu amb la policia?**

447 CSC7: Jo no espero res d'ells, si algun dia els necessito els aniré a buscar lògicament,
448 però en principi...

449 CSC3: Ara mateix molt baix, espero que em sorprenguin i que pugui pujar, però ara
450 mateix no, no tinc gaire confiança.

451 CSC9: Jo sóc molt crític, però accepto que tinc una esperança que la policia millori, i
452 més quan acceptin a criminòlegs en el cos i ens valorin, llavors podrem canviar les
453 coses, podrem atendre millor les víctimes que vinguin... En part, crec que tot està en
454 mans de la policia i poden anar a millor, i si hi fan, hi ha la possibilitat de tenir més
455 confiança.

456 CSC7: Espero que sigui així. Ja que moltes vegades la intenció dels funcionaris és entrar
457 i canviar les coses, però a vegades et trobes molt sol i acabes adoptant les actituds dels
458 que ja hi són i continuem igual. Costa molt canviar.

459 CSC4: Jo confiança no gaire, però si tens un problema que sé que la policia en teoria
 460 l'ha de resoldre hi aniria igualment. Potser hi aniria pensant que no servirà de res, però
 461 hi aniria. Confiança zero no, però quasi, però d'altra banda utilitzaria el seu servei.

462 CSC8: Jo estic bastant d'acord amb tot el que s'ha dit.

463 **Hem parlat una mica del servei que fa la policia cap a nosaltres, però en el cas de**
 464 **que la policia us demanés la vostra col·laboració per qualsevol cosa, perquè estan**
 465 **investigant, perquè necessiten el vostre servei com a professionals del que sigui...**
 466 **Col·laboraríeu, no...?**

467 CSC4: Sí, perquè no ho fas per ells en principi. Ho fas per un bé a la societat, no ho fas
 468 tant per ells, sinó perquè els estàs ajudant amb un cas que sí.

469 CSC1: Jo també ho penso, exactament igual. Mira, ja hem trobat un valor.

470 CSC2: Encara que hi hagi poca confiança, tot i que del 0 al 10 tampoc el posaria negatiu,
 471 no sé si l'aprovaria o no, però si demanen ajuda i no posem de la nostra banda llavors
 472 sí que res, i si no els ajudem a millorar és impossible. En principi, si demanen
 473 col·laboració i és alguna cosa amb la que jo pugui ajudar, doncs endavant.

474 **Ho heu anat dient, però en la major part dels estudis fins al moment, que a**
 475 **Espanya no n'hi ha, i per tant no són de referència, apunten que un dels elements**
 476 **molt valorats de la policia és el procés, independentment del resultat, jo valoro**
 477 **la policia en quant aquest procés ha estat el correcte. És a dir, que no hi ha hagut**
 478 **vulneracions de drets fonamentals, que tot ha anat segons la llei... Esteu d'acord**
 479 **o no amb això?**

480 CSC3: Jo entenc que és important el procés, entenc que tot mètode ha de tenir unes
 481 fases, per poder llavors analitzar on t'has equivocat, però quan es treballa amb persones
 482 ha de ser més laxa. Perquè no sé, penso amb el mètode científic, tu dissenyes un
 483 experiment, les fases, els resultats, produeixes unes conclusions i llavors pots analitzar
 484 el que no ha sortit bé, el que fa fallat, ho pots veure, ho tens tot anotat... Però quan
 485 treballes amb persones això no ha de ser així i trobo que sí que hi ha d'haver un procés,
 486 però que hi ha d'haver moltes variants, molts camins diferents per arribar allà on volen.

487 CSC4: Amb l'exemple que dèiem abans dels desnonaments, jo crec que és més
 488 important el resultat que el procediment. Perquè el procediment seria que si no els fas
 489 fora de casa t'estàs saltant la llei. Clar, dir que és més important el procés perquè si ens
 490 hem de saltar la llei, queda molt malament. Però com que treballes amb persones i amb
 491 aspectes delicats, no és tot o blanc o negre. Tot i que si s'ha de vulnerar el dret a una

492 persona jo crec que no, que no s'ha de vulnerar. Però depèn de quin dret sí, depèn de
493 quin sigui el resultat.

494 CSC1: El que passa que clar, jo també els entenc en el fons. Sinó perquè tu sí i a l'altre
495 no. Jo també penso que el tarannà nostre, és diferent a altres llocs i possiblement la
496 policia també actua així per com som nosaltres. I aquí en el nostra país si actues així
497 que amb un sí i amb l'altre no, la tens liada.

498 CSC4: Jo crec que és depèn del cas, ja t'entenc. A part, també som molt de fixar-nos
499 amb els altres, abans que nosaltres mateixos. Però en cada situació hem d'entendre
500 que cada situació o depèn de quin delictes estàs parlant, o de quina cosa vulguis resoldre,
501 no la pots comparar amb una altre. Un desnonament, saltar-se la llei per no fer fora una
502 persona de casa seva és diferent que un robatori d'una cartera, els fets són diferents.

503 CSC1: Sí, però clar, llavors això com ho contemples? Això que dius que els
504 desnonaments no, però la cartera sí. Bé, clar...

505 CSC4: Sí, estic d'acord. És impossible de regular.

506 CSC1: Estic fent una mica d'advocat del diable eh.

507 CSC7: Segurament la opinió pública estaria més d'acord en una cosa que en l'altre. És
508 a dir, si han de tocar una mica el crostó a algú per treure informació per anar alguna
509 cosa més grossa. La gent segurament acceptaria més això que no una altre cosa.

510 CSC6: Els mou molt la opinió pública.

511 CSC7: Si tu fas una manifestació per aturar un desnonament i per tant saltar-se la llei,
512 és diferent a que si els hi ha donat uns quants cops a una persona per treure una
513 informació per atrapar una banda que porta la droga. La gent acceptarà que aquell li
514 facin una pallissa però no l'altre. S'estan saltant la llei tots dos, però és diferent.

515 CSC4: Jo tampoc ho acceptaria això eh. Jo això de la tortura tampoc ho acceptaria.

516 CSC7: Però la gent en general segur que acceptaria més de bon grat això que l'altre,
517 que també està malament. Som així tots.

518 CSC2: Jo crec que en això la llei ha de ser bastant radical en què no es pot acceptar
519 res, perquè si diem que sí... O sigui, si no vulnerant cap dret, es fa, que segur que es fa,
520 imagina si obríssim la caixa de pandora i acceptéssim que en alguns casos sí. Seria
521 terrible. Les tortures són injustificables però en el cas aquests dels terroristes i les dades
522 dels telèfons o no sé què era, que la policia els volia però Apple s'hi va negar en rodó.
523 Ostres, això dius d'acord, és un terrorista, tots estarem d'acord que els hi puguin passar

524 les converses, però pensaràs “i així podran sentir les meves converses?”. Jo hi hauria
 525 coses d'aquestes que diries bé, doncs escolta no ho sé, si toquen la llibertat individual
 526 però si és per la seguretat general de tothom en algunes coses, bé, no sé, o canvia la
 527 gent, o tal i com s'està posant el món potser ho haurem d'acceptar. Però entenc que
 528 segurament de moment es vol mantenir tot molt a ratlla. Però tot i això malauradament
 529 hi ha molts casos que es salten la llei.

530 **Farem ara una dinàmica una mica diferent, hem parlat de la policia durant aquest**
 531 **temps. Ara fem una cosa, un per un acabem la frase amb una paraula, si voleu**
 532 **dues, “la policia és”.**

533 CSC8: La policia és desordenada.

534 CSC7: A vegades és invisible.

535 CSC6: La policia és, és que jo tinc molt mala imatge eh, irresponsable.

536 CSC5: La policia és autoritat.

537 CSC4: La policia és opressora.

538 CSC3: La policia és una incògnita, perquè veig que hi ha moltes coses que no sé.

539 CSC2: A vegades poc propera, distant.

540 CSC1: Jo crec que no ha evolucionat.

541 CSC9: La policia es contradictòria.

542 **Podrem utilitzar una frase ara, que és més fàcil, ara farem el mateix amb “si jo fos**
 543 **policia seria...”.**

544 CSC8: Si jo fos policia intentaria ser molt empàtic amb les persones que acudeixen a
 545 mi.

546 CSC7: Empatia, sí.

547 CSC6: Si fos policia intentaria ser justa.

548 CSC5: Jo comprensiva.

549 CSC4: Jo intentaria ser respectuosa amb totes les persones, amb les víctimes o amb
 550 les que no sabem si ho són encara perquè fins que no es demostra no ho sabem.

551 CSC3: No tenir prejudicis.

552 CSC2: intentaria ser propera.

- 553 CSC1: Repeteixo, empàtic, proper...
- 554 CSC9: Si jo fos policia intentaria escoltar.
- 555 **Per acabar, no sé si heu vist que mentre parlàveu anava apuntant cosetes en unes**
 556 **targetes, són conceptes que heu anat dient resumits en una paraula o dos. Us**
 557 **explico hi ha justícia distributiva (tractar igual a un que a l'altre), sensació de**
 558 **seguretat, eficàcia, justícia procedimental, tracta personal (empatia, simpàtics...) i**
 559 **finalment legalitat. M'agradaria que per ordre d'importància els ordenéssiu i us**
 560 **poséssiu d'acord.**
- 561 CSC3: Això ho hem dit moltes vegades no? [referint-se a tracte personal]
- 562 CSC1: El tracte personal el primer, sí.
- 563 CSC5: Eficàcia també ha sortit bastant.
- 564 CSC2: Posem eficaç per davant de distributiva, que resolgui el problema encara que
 565 sigui un racista?
- 566 CSC7: Si no pensem, que sigui eficaç.
- 567 CSC3: Potser els podem posar al mateix nivell.
- 568 CSC5: Sí
- 569 CSC2: Sí, que són importants els dos.
- 570 CSC7: Legalitat la última.
- 571 CSC8: Sí
- 572 CSC4: Jo també ho penso.
- 573 CSC1: Ja està, però hem fet una trampa perquè hi ha dos al mateix nivell.
- 574
- 575
- 576
- 577
- 578
- 579
- 580

581
582
583
584
585
586
587
588
589
590
591

Tracte personal	
Eficàcia	Justícia distributiva
Sensació seguretat	
Justícia procedimental	
Legalitat	

592 **Ho podríeu justificar una mica, encara que només sigui una persona.**

593 CSC1: Tracte personal perquè hem coincidit tots en què han de ser més empàtics i més
594 propers. El segon us el deixo perquè encara no l'acabo de veure clar.

595 CSC2: L'eficàcia perquè molta gent havia tingut mala experiència i no els hi havia
596 solucionat el problema, i voldríem que es solucionessin però també creiem que és molt
597 important que a tothom el tractin per igual, no perquè puguin resoldre un cas, és a dir,
598 no ens agradaria tenir una policia racista però que solucionés molt els casos. Sensació
599 de seguretat perquè també ho hem dit molt.

600 CSC1: I és el que esperes no de la policia?

601 CSC4: En principi és una de les seves funcions, si li preguntes a un policia quina és la
602 seva feina suposo que et dirà que és donar seguretat a les persones.

603 CSC4: I la justícia procedimental i la legalitat hem dit que la legalitat l'últim, perquè
604 moltes vegades és més important que es resolgui el problema o el conflicte mirant més
605 per les persones que no per la legalitat.

606 CSC1: Jo crec que aquest l'hauríem de posar al mateix esglaió que un altre perquè...

607 CSC4: Perquè la legalitat és això, si és per saltar-se la llei fent tortura o qualsevol altre
608 cosa...

609 CSC2: Si fan justícia distributiva ja no faran això... o ho faran a tothom...

610 CSC7: A part, moltes vegades no estem d'acord amb les lleis, ja és un altre camí. Hem
611 de votar un altre que ho canviï. Però hem prioritzar les persones que no la llei.

612 CSC4: Jo crec que és aquesta la resolució de tot, donem més importància a les persones
613 que al com.

614 CSC2: Jo crec que és important que sigui legal un policia però no és el primer que
615 penses d'ell. L'altre és més clar que és més important.

616 CSC4: Depèn de quina llei s'estiguin saltant, si és una llei no gaire "grossa"...

617 CSC1: Però amb el depèn no podem anar. Cal que hi hagi aquesta fitxa? [riures]

618 **Algú no està d'acord amb aquest ordre? Doncs per tancar, algú s'ha quedat amb**
619 **ganes de dir alguna cosa i no l'ha pogut dir fins ara? Si no hi ha ningú ho tanquem**
620 **aquí, moltes gràcies.**

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640 7.3.2 GRUP DE DISCUSSIÓ – CIUTADANS AMB CONTACTE AMB LA POLICIA

641 **M'agradaria que abans de començar, us presentéssiu dient el vostre nom, a què**
 642 **us dediqueu i amb una paraula o dos, què és el primer que us ve al cap quan**
 643 **parlem de policia.**

644 CAC1: No és fàcil això eh.

645 CAC2: Comences tu doncs.

646 CAC1: Jo em dic CAC1, estic estudiant aquí a la universitat fent un màster d'enginyeria
 647 industrial i quan parlem de policia em ve al cap l'autoritat. Podríem dir-ho així, poder,
 648 repressió una mica també.

649 CAC3: Jo em dic CAC3, treballo al món de la banca, aquí a Banc Sabadell, a gestió
 650 comercial, i bé, quan sento policia el primer que em ve al cap potser seguretat, control.
 651 Però en principi seria seguretat.

652 CAC4: Jo em dic CAC4, sóc conserge d'institut i parlant de policia en principi hauria de
 653 pensar en tranquil·litat.

654 CAC5: Jo sóc CAC5, sóc estudiant d'infermeria i quan penso amb policia penso amb
 655 respecte.

656 CAC6: Jo em dic CAC6, sóc infermer a la Clínica Girona i quan penso amb la policia
 657 penso amb ordre.

658 CAC2: Jo em dic CAC2, sóc metge de família i ja els han dit una mica, però em ve al
 659 cap autoritat i ordre.

660 CAC7: Jo em dic CAC7, estic estudiant dret, treballo, i quan penso amb policia segons
 661 en quin moment per mi representa autoritat, poder, moltes vegades poca empatia...
 662 Continuarem parlant.

663 CAC8: Jo em dic CAC8, treballo amb camions, porto camió, i quan parlem de policia
 664 penso amb control, que em sembla que ja ho han dit.

665 **Un cop ja ens hem presentat, us he fet definir la policia amb una paraula o dues**
 666 **llavors ara m'agradaria que justificuéssiu una mica la vostra resposta. I si amb**
 667 **alguna que han dit no hi esteu d'acord, o voleu afegir alguna cosa doncs també.**
 668 **Endavant.**

669 CAC2: Jo he dit autoritat i ordre i una mica ordre és perquè quan hi ha alguna situació
 670 caòtica o que genera conflicte o genera malestar se suposa que són les persones que
 671 han de posar ordre i seny, tot i que de vegades pugui semblar que no, o sigui que no.

672 Autoritat és perquè realment penso que a nivell legal són les persones que tenen més
673 autoritat. És a dir, una vegada va haver-hi un policia que em va parar i em va dir que no
674 portava el cinturó i jo estava convençudíssima que el portava, em va parar i em va dir
675 que no el portava, el seu company va veure que jo no el portava i jo li intentava explicar
676 que jo el portava i em va dir “és que no sé què” i al final li vaig acabar dient “miri, vostè
677 és l'autoritat i jo no puc demostrar-ho”. El company al final se'l va endú i li va dir, i va
678 tornar i em va dir que “miri, com que hi ha algun dubte...”, i ja està, vaig haver de callar.
679 Per mi és això, que ells sempre tenen més poder que jo en aquest sentit.

680 CAC6: Jo penso que des de que estem civilitzats i tenim unes lleis, unes normes a
681 complir, hi ha d'haver algú que vetlli per aquestes normes i es compleixin no? En aquest
682 cas és la policia l'encarregada de vetllar per això, jo crec que moltes vegades hi ha casos
683 puntuals que no són així.

684 CAC1: Està clar que algú ha de fer complir les normes, perquè encara que tothom del
685 món anés de bona fe hi hauria alguna situació de conflicte que algú ha de resoldre i en
686 teoria ha de ser la policia. Però de vegades, jo parlo també de les meves experiències
687 que he tingut, es passen una mica. O sigui, sí que fan aquesta funció de seguretat, de
688 control, que algú l'ha de fer i està molt bé que la facin, però de vegades – segur que hi
689 ha de tot eh, hi ha casos i casos – però experiències que he tingut, que van una mica
690 de sobrats. Però que sí que està clar que fan una funció que és vital, algú ha de mediar
691 en aquests conflictes.

692 CAC4: Jo quan parlem d'autoritat jo una cosa que crec que es té malentesa és que la
693 policia no és l'autoritat ni molt menys, la policia és una persona que fa una feina, un
694 treball, que és el que representa l'autoritat, però l'autoritat és la llei. Aquí potser el que
695 de vegades es confon, els que fan de policia, es pensen que ells són l'autoritat, però
696 l'autoritat és la llei. Ells només són una persona que la gestiona, la fan complir, el que
697 sigui. Suposo que hi ha policies que pel càrrec que tenen es pensen que ells són
698 l'autoritat, ells personalment, i no.

699 CAC1: Sí, sí. La sensació aquesta que vas pel carrer, veus un policia i sembla que has
700 fet alguna cosa malament encara que no l'hagis fet.

701 CAC4: Sí, sí, i tant.

702 CAC1: I si vas amb cotxe, estàs amb tensió, encara que no hagis fet res malament.

703 CAC3: Tot i que hauria de ser al contrari, hauríem d'estar tranquils, perquè són els que
704 vetllen per la nostra seguretat, perquè en molts casos no pot ser així potser.

705 CAC6: Jo crec que si no els veiem, si no hi fossin, fariem el que ens passes per la
706 barretina no? Es pot anar a 50, doncs gas a fons i a 80. Però com que sé que hi ha un
707 radar i un policia a darrera que em posarà una multa, em mantinc a la velocitat de 50,
708 perquè sinó tothom faria el que voldria.

709 CAC7: Home, jo no hi estic d'acord. Si partim d'una base que tenim civisme, alguns,
710 sense tenir en compte que hi ha la policia darrera amb un radar jo per exemple, a
711 l'avinguda Pericot sé que és un lloc amb molt de tràfic, passa moltíssima gent, creuen
712 sense mirar el semàfor, no se'm passa pel cap anar a 80 i hi ha molta gent que ho fa,
713 però no perquè hi hagi la policia. En el meu cas eh, i com això altres coses. Llavors hi
714 ha les persones que no tenen civisme ni empatia, des del meu punt de vista.

715 CAC4: La policia ha d'existir només per aquestes persones que... La majoria de gent ja
716 sap que hi ha coses que no són correctes i no les fa, però tampoc voldria que els hi
717 fessin amb ells. Ara, sempre hi ha un percentatge de gent...

718 CAC7: Però és que ni amb aquestes funciona de vegades...

719 CAC4: Ah no...

720 CAC7: Ni policia ni presons ni res.

721 **Llavors, heu definit una mica això i passem a quins són els elements que us**
722 **agradaria valorar més d'un policia, que és el que valoreu més d'ells.**

723 CAC2: Jo valoraria el respecte, el sentit de justícia, és a dir, que ens tractés a tothom
724 igual; i l'empatia, que és posar-se a la pell dels altres. I que fes complir la llei, no sé com
725 dir-ho, que seguís les normes i la llei.

726 CAC7: Sí, jo també, la forma primer de tot de dirigir-se quan et paren. Jo l'altre dia,
727 estava traient els gossos, són de raça petitona, aquí al barri, a la plaça, i la petita se'm
728 va deixar anar amb la corretja posada. En aquell moment, parava un cotxe de la policia
729 municipal, derrapant, frenant en sec, com si hagués comés un delictes, hagués matat
730 algú. Va venir corrent, només li va faltar sortir amb la porra. "Saps que no està permès
731 deixar els gossos?" I vaig dir "ostres, ja ho sé, se'm ha escapat, porta la corretja posada,
732 no cal tampoc fer aquesta perafernalia, no he fet res". "Vale, vale, és que us ho hem de
733 dir a tots". I llavors li vaig comentar a mode de ciutadana que es dediquessin a mirar
734 altres llocs, on gossos potencialment perillosos sense morrió i que aquests no
735 s'atreveixen mai a dir res. Llavors em va demanar disculpes per l'actuació que va tenir i
736 va dir que prenia nota i que farien alguna cosa per solucionar coses... És una tonteria
737 eh, però...

738 CAC4: Això és molt cert, a vegades hi ha coses molt òbvies, evidents que et trobes cada
739 dia i veus i et preguntes com pot ser que passi. I llavors potser un dia tu tens la petita
740 ensopegada i has de rebre tu.

741 CAC7: Sí, sí, no em va multar, perquè llavors em va veure que anava de bones, li
742 comentava que hi havia altres coses i tal, però hi havia un home i em va dir “ostres, ni
743 que haguessis matat a ningú, ha vingut aquí...”

744 CAC2: A mi això que dius, també em va passar, o sigui jo és una cosa que el cinturó,
745 des de que ho van posar, a més tinc tres nens petits, sempre el porto dins el cotxe i els
746 hi dius que se'l posin. I em va parar perquè, jo quan el vaig veure, el que dèieu, dius “a
747 veure què he fet”, i resulta que devia fer així amb el cinturó, i va dir que jo me'l havia tret
748 i me'l havia posat en aquell moment. Era una rodona d'aquelles de Salt i vaig dir no, és
749 que en cap cas, potser he fet algun dic de veure'l, però és que no. Vaig dir mira, tinc tres
750 cadiretes a darrera, tinc tres nens, sempre porto el cinturó... I ell “no, no dono fe que no
751 el portava” i dic “miri, és igual, no penso entrar en una discussió, hi havia el meu home
752 al meu costat, digui'm què he de fer, si m'ha de posar una multa, però jo li asseguro que
753 el portava”. A més se'm encarava eh, i em va doldre, perquè és una cosa que dius no, i
754 al final perquè l'altre li va dir, però sinó... A més em vaig sentir poc respectada, que no
755 m'escoltava...

756 CAC5: A vegades sembla que tinguin poca feina si es fixen amb aquestes coses.

757 CAC2: Sí, i deies, tu, amb la de gent que fa coses dolentes...

758 CAC5: Exacte, que et vagin a tocar la moral a tu, sí, sí.

759 CAC1: Jo estic molt d'acord amb això, ja ho he comentat abans també, però ara intentant
760 defensar també una mica l'altre punt de vista, segur que han de ser, haurien d'intentar
761 ser més empàtics ser una mica més propers, però també és una feina que ha de ser
762 complicada. Per una persona que et trobes que ha tingut un mal dia, potser te'n trobes
763 5 que van amb mala fe. Clar, també és això, han de fer complir la llei, i per aquestes
764 persones s'han de fer respectar. Potser si van amb un to amable o així sembla que sigui
765 més fàcil passar per sobre de la policia. Sembla que aquestes actituds, que no
766 m'agraden i no comparteixo, les tenen perquè se'ls hi faci més cas. Tot i que en teoria
767 no hauria de ser tant així. Ja que tothom explica coses seves, jo un dia tornava a la nit
768 de Girona de festa, potser eren les 4 del matí que anava cap a casa, per la plaça
769 Catalunya i un amic meu se'n anava cap a una direcció i jo cap a l'altre. Estàvem allà
770 recolzats a la Girocleta, parlant. Va venir un cotxe amb les llums enceses, va sortir ben
771 esverat, “que esteu destrossant el mobiliari urbà, que volíeu robar les Girocletes...”. Però

772 venia ben encès, ens va demanar els DNIs i tot, i nosaltres estàvem tranquil·lament
773 parlant allà, no sé què va veure, o si algú va avisar o algun veí o així, no sé. Però vull
774 dir, coses que de vegades no... sobreaccionen. Però ja et dic, entenc una mica el punt
775 de vista.

776 CAC6: Jo quan feia la mili, una vegada em va quadrar el comandant, i em va demanar
777 explicacions d'una cosa que havia passat. Jo quan vaig començar a donar l'explicació,
778 em va dir "tu calla, jo tinc la raó i la força" i aquí es va acabar la conversa. Potser la
779 policia a vegades actua amb aquesta dinàmica, jo tinc la raó i la força, tu ets el ciutadà
780 i per tant calla i deixa'm fer.

781 CAC1: I al final és la teva paraula contra la seva.

782 CAC4: Això és només un exemple del que jo deia abans, que ells confonen l'autoritat.
783 Se la assignen a ells personalment quan ells no són l'autoritat i per tant davant de
784 qualsevol fet ells primer haurien d'analitzar objectivament si hi ha hagut l'incompliment
785 d'una llei, petita, gran o el que sigui. Si hi ha incompliment llavors ells com a agents,
786 comuniquen o fan el que sigui. Però d'entrada ja creuen que són l'autoritat i si ells creuen
787 o si ells pensen, o si els hi sembla, hi ha infracció, independentment que la llei s'hagi
788 incomplert o no. Que suposo que evidentment no és en tots els casos com sempre en
789 res d'aquest món, no es pot generalitzar, però sempre hi haurà policies que es posen
790 en aquesta postura. A mi em sembla, jo crec o jo opino i per tant tu has fet una infracció.
791 Això és el que no hauria de ser.

792 CAC1: És la teva paraula contra la seva, i res.

793 CAC2: A banda de tot això jo crec que una mica també és el que deies tu [CAC3], que
794 la majoria de vegades són els que ajuden a mantenir l'ordre. Perquè clar, el que surt
795 aquí és l'anècdota de la situació que et trobes que és negativa. Jo per la feina també
796 tinc molta relació amb els policies de barri, si faig guàrdies a vegades porten detinguts i
797 tal, i la veritat és que la majoria de vegades, com amb tot, amb totes les feines, hi ha
798 persones de tota mena, i la majoria de vegades són súper correctes i molt respectuosos.
799 Una mica el que potser seria és que vols que aquesta correcció i aquest respecte fos
800 sempre i de vegades és complicat. I és desmesurat no, perquè cada un té els seus
801 barems i valors i en una cosa que tu no hi penses, doncs ells intenten sempre tenir
802 aquest punt d'alerta o mantenir el respecte, que ha de ser difícil. Però en general jo crec
803 que fan la seva feina.

804 CAC4: Sí, en general sí.

805 CAC2: Se suposa que l'han de fer no....

806 CAC4: Jo primer de tot, he dit que em feia pensar amb tranquil·litat. Jo, personalment,
807 visc bastant, em sembla que puc viure bastant tranquil, i suposo que és gràcies a que
808 hi ha unes lleis i unes persones que les fan complir. Per tant jo visc bastant tranquil, sé
809 que algun dia em pot passar alguna cosa, però en general...

810 CAC3: També s'ha de dir que ells van una o dues persones sols davant de tot, suposo
811 que és una mica la seva cuirassa. Mirar de fer-se respectar, a vegades inclús una mica
812 massa, però és clar, ells estan sols davant de tot. Davant de qualsevol perill estan ells
813 dos sols. És complicat també de gestionar això, et pots trobar un que vagi de molt bona
814 fe, però un que no.

815 CAC4: Sí...

816 CAC6: Potser molts anys enredera, la policia era més paternalista, ara potser és més
817 professional per dir-ho d'alguna manera.

818 CAC3: Hi havia els serenos aquells de barri, que eren més populars...

819 CAC6: Que coneixien a la gent, que entenien els problemes, intentaven solucionar-ho.

820 CAC3: Tots vivíem diferent i no hi havia potser aquesta pressió que portem tots ara i
821 que tots anem com bojós. No hi havia tants cotxes, tothom es coneixia...

822 CAC6: S'ha fet més americà potser.

823 CAC3: La cosa ha canviat molt. Hi ha molta més gent, i policia n'hi ha però en veus un
824 o dos, si els truques venen, però és difícil.

825 CAC6: Jo crec que dóna tranquil·litat el fet que si un dia els necessites els pots avisar i
826 et donaran un cop de mà, i això d'alguna forma et fa sentir més segur en el dia a dia. Ja
827 sigui un problema que tinguis de trànsit o un problema a casa, o anant pel carrer. Dóna
828 certa seguretat.

829 CAC1: Saps que si passa alguna cosa hi seran, en principi vaja.

830 CAC6: No, en principi i en final no? Poden tardar més o menys, però acabaran venint.

831 CAC1: Sí, sí.

832 CAC3: Ara és més propera, jo recordo quan era petit, que hi havia la Guàrdia Civil, era
833 una altre història. Et matxucaven, anava diferent, per res ja et paraven, et posaven la
834 multa, havies de parlar en castellà, t'havies de quadrar... Això ja...

835 CAC4: Allò no era policia, era Guàrdia Civil. És un altre món.

836 CAC3: Això ha canviat.

837 CAC2: Jo realment amb el que deies tu de la tranquil·litat [CAC4], ho he vist. Nosaltres,
838 a la feina sí que tenim uns avisadors per si passa alguna cosa, estem connectats
839 directament amb la policia i és una tranquil·litat realment. Venen quan han de venir, igual
840 que si et trobes un accident o qualsevol cosa, l'angoixa i el neguit que tens a mi em
841 baixa de revolucions quan arriben. Tot i que després pugui tenir les meves
842 contradiccions, sí que penso que fan una feina d'aquest ordre i d'aquesta tranquil·litat,
843 de suport que és molt necessària. Ens anem anat del tema, no?

844 CAC1: No sé si hem contestat gaire la pregunta...

845 **La pregunta era el que valoraríeu més de la policia. Però crec que s'ha parlat força.**

846 CAC4: Llavors hi ha una altra cosa que és que de la policia hi ha la part que nosaltres
847 veiem més directe. La policia, ja ho sabem, hi ha una quantitat de personal i de medis
848 que estan treballant i nosaltres no ens enterem. Si ho sabessin suposo que les coses
849 serien d'una altra manera, nosaltres veiem el que ens para per la multa o el de barri i
850 prou. Però tot el que hi ha darrera de policia treballant contínuament.

851 CAC7: No es veu.

852 CAC6: Més o menys per les pel·lícules no?

853 CAC4: Ho sabem que hi és, no? Però vull dir, no hi tens mai contacte directe amb això,
854 no ho pots valorar ni saps com... Se sap que hi és i se suposa que sort que hi ha tot
855 això, perquè sinó seria una mica caos.

856 CAC1: Una selva.

857 **Llavors, creieu que hi ha suficient informació de la policia?**

858 CAC4: Informació jo diria que poca.

859 CAC5: A l'ESO venien a fer xerrades, de com funcionaven, quines eren les seves
860 funcions, però tampoc t'explicaven molt. A part d'això, no estic informada del que fan o
861 deixen de fer.

862 CAC2: Jo ara no recordo, però per la feina sí que tenim xerrades, protecció a la víctima,
863 tenim contacte. Treballo en un ambulatori i sí que tenim contacte, hi ha una via de
864 comunicació d'estafes que hi ha i coses d'aquestes. Però després de la manera de
865 treballar de dins no, ho veus quan vas a posar alguna denúncia o si t'han robat alguna
866 cosa però ja està.

867 CAC7: En el dia a dia no hi ha informació. T'ho trobes a mesura que et passa alguna
 868 cosa, llavors t'has de decantar per una banda i no l'altre, vas estudiant i indagant tu,
 869 però el dia a dia no, saps el bàsic, que paren per multes, que paren per robatoris, per...
 870 Jo fins ara estava en una botiga al centre comercial i cada dos per tres ens robaven,
 871 llavors és cert que venien diferents tipus de policia i saps que és part de la seva feina,
 872 però el que hi ha darrera no ho saps. És una estructura molt gran, no saps ben bé el
 873 que fan. Com dèiem, amb les pel·lícules t'ho imagines, els que estem estudiant aquesta
 874 branca saps més o menys, però...

875 CAC1: Parlem de funcionament intern o de...?

876 **De tot en general.**

877 CAC1: Jo tampoc és que m'hagi interessat mai per saber el que fan, no he entrat mai a
 878 la web de la policia, no he entrat mai enlloc. Sí que en mitjans de comunicació i així no
 879 surt res però tampoc... suposo que confies que facin la feina ben feta i que estiguin allà
 880 però informació de... Tampoc no sé quina informació podem tenir. Informació
 881 d'investigació del que estan fent tampoc crec que sigui lògic o convenient que ho
 882 expliquin a tothom. "Estem investigant a tal persona", aquestes coses potser millor que
 883 inclús es quedin a dins.

884 CAC2: Però a títol individual, per exemple una vegada a mi vam anar d'excursió al
 885 Puigsacalm i ens van obrir el cotxe, jo sortia de guàrdia i tenia el moneder allà i el vaig
 886 deixar perquè com que era gros, van agafar les vises i llavors de tornada van parar als
 887 caixers i van treure diners. Molt divertit tot plegat, llavors vaig anar a posar la denúncia
 888 i vaig pensar mira tu, si van anar a un caixer, hi haurà les càmeres i la investigació deu
 889 anar per aquí. Doncs vaig posar la denúncia, i ja em diran alguna cosa. No em van dir
 890 res, els de la caixa jo ho vaig reclamar i tot això, i van dir "no, fins que no es tanqui la
 891 investigació...". Clar, jo com a afectada volia saber si feien alguna cosa o no, ja sé que
 892 no era un cas excepcional per ells, però a mi m'havien robat 2400€, o sigui, que era una
 893 quantitat molt important per mi. Llavors vaig deixar passar un temps prudencial, que jo
 894 vaig considerar prudencial, els de la caixa em deien "no, no et tornarem res perquè això
 895 és que tu li has donat el número de compte". I jo "sí, al lladre li he donat el meu número
 896 de pin". Vaig tornar anar als Mossos i vaig preguntar com estava la investigació. I em va
 897 dir que resulta que als caixers no funcionaven les càmeres de gravació i hem tancat. I
 898 jo "això està escrit en algun lloc, que jo pugui anar a...", "bé, no, no..". Clar, vaig sentir
 899 una mica de...Ja sé que no és el cas del segle a Girona, però a mi m'han robat calers i
 900 jo he d'anar a la caixa. Era l'únic cas on jo volia tenir informació i no em van dir res. Però

901 en aquest cas, per exemple, jo sí que volia informació i de com funcionaven, i tampoc
902 em van dir res.

903 CAC3: Sí, de vegades et fan fer la denúncia, et fan perdre de vegades tot un dia, i
904 després no poden fer gaire res. Llavors sap greu perquè molta gent de vegades opta
905 per no fer la denúncia. Si fas la denúncia hi ha casos que a la llarga els poden enganxar,
906 però si has d'anar a gent gran que ha d'anar a la policia... opten per no anar-hi.

907 CAC6: Jo crec que és important que a tothom que li passi alguna cosa vagi a la policia.

908 CAC3: És que és com ha de ser.

909 CAC6: Jo per exemple una vegada vam tenir una pintada a casa els meus pares, i vaig
910 anar tranquil·lament a la policia, em van atendre molt bé, vaig estar allà una estona
911 explicant el que havia passat, ensenyant les fotos, i potser pensava "vaia tonteria, estàs
912 fent perdre temps a aquesta persona". És el seu temps, però bé, si 50 persones es van
913 a queixar que li han pintat la porta de casa seva, potser hi posaran remei, si només n'hi
914 va un com jo, és un cas aïllat.

915 **Tenint en compte tot el que hem dit, i que ja portem una estona, passem a una**
916 **pregunta una mica abstracte. Quins creieu que són els valors de la policia i si**
917 **aquests valors que tenen s'adeqüen als valors que nosaltres tenim com a**
918 **ciutadans.**

919 CAC4: Què vols dir quins valors té la policia?

920 **O sigui què és el que fa moure la policia, si entenem els valors com a motor de la**
921 **nostra activitat, si creiem que aquests coincideixen amb els nostres propis, com**
922 **a ciutadans.**

923 CAC3: Home, haurien de ser els mateixos.

924 CAC6: Els valors ens els haurien de donar la mateixa policia. L'Escola de policia hauria
925 de dir "la policia té aquests valors".

926 CAC2: Fer complir la llei, no sé. Jo ho intento.

927 CAC7: En principi ells t'han de donar protecció, t'han de donar seguretat, t'han de donar
928 tranquil·litat, el ciutadà és el que espera també, aquesta seguretat, aquesta protecció,
929 aquesta tranquil·litat. Per mi sí que són valors. Després entrem a altres temes com el
930 respecte, l'empatia, una bona comunicació, un bon diàleg. Ho esperes. A vegades t'hi
931 trobes a vegades no, suposo que depèn de la persona que hi ha al darrera.

932 CAC1: Si hagués de pensar en un lema, sota el logo de la policia, per exemple diria
 933 “seguretat i ordre”, o alguna cosa així, “lleï i ordre”. Si hagués de dir alguna cosa diria
 934 això.

935 CAC2: Complir la llei, ordre i respecte.

936 CAC4: I objectivitat.

937 CAC2: Uf.

938 CAC1: Això ho haurien de tenir.

939 CAC4: Això hauria de ser bàsic, tenir objectivitat, vull dir.

940 CAC2: Jo és igual com la justícia i l'equitat, que de vegades el que és just no és per a
 941 tothom. Deu anar una mica per aquí.

942 **S'adequa al que nosaltres creiem que són els nostres valors o no?**

943 CAC3: Hauria de ser així, han de fer complir la llei i aquesta és la mateixa per a tots. Si
 944 tu creus que una cosa està malament, per a ell també hauria d'estar malament.

945 CAC4: El que passa és que la llei només pot ser una, però a títol individual hi ha moltes
 946 coses que jo considero de la llei que no estan bé. Algunes sí, però tampoc es pot
 947 considerar tota.

948 CAC2: Cada un pot fer una interpretació de la llei adequada als seus interessos.

949 CAC8: Hi ha moltes lleis i van canviant. Cada cop que hi ha, potser alguna no, però la
 950 majoria cada cop que hi ha un canvi de govern canvien les lleis. Llavors si la policia està
 951 per fer respectar la llei, però la llei tampoc és una cosa suprema, perquè cada cop és
 952 diferent. Si manen uns la llei pot ser una, i si manen els altres pot ser que el que estava
 953 malament ara estigui súper bé. Llavors clar, la policia, ells tenen l'autoritat i ells estan
 954 entrenats per això, perquè tu davant d'ells tens les de perdre, encara que tinguis raó.
 955 Llavors quin respecte vols que et tinguin, ells són superiors a tothom i estan fets per
 956 això.

957 CAC4: Això és el que no hauria de ser, ells no han de ser superiors a tu ni molt menys.

958 CAC8: Clar, però és el que diem, quins valors tenen? Els valors que tenen són aquests
 959 ser més.

960 CAC6: Però en la teva paraula contra la seva sempre guanyen.

961 CAC4: Sí, sí, però que no hauria de ser. De superiors no en tenen res.

962 CAC2: Bé, però el jutge encara està més per sobre. Hi ha com una jerarquia que està
963 establerta així.

964 CAC1: La policia no pot ser subjectiva, no pot seguir el que ell creu que està bé o
965 malament, ha de seguir la llei. Això està clar. El que diu això es pot fer i el que no diu no
966 es pot fer. Nosaltres no tenim perquè ser així, no tenim perquè estar 100% d'acord amb
967 el que es diu, espero que sí, perquè les lleis ens ajudin a tots. Potser no estàs d'acord
968 amb alguna cosa, no sé que per ciutat no es pugui anar a més de 50, no pots anar a 55
969 o a 45? És una tonteria, un exemple, però clar, ells et diuen que no, a 50. Si vas a 55 és
970 multa. Allò dels gossos mateix que dèiem abans, si és així és perquè està fet d'una
971 manera, clar, en principi hauria de ser el mateix el que ells han de fer complir i el que
972 creiem que està bé i malament. Però a nivell particular potser no hi estàs del tot d'acord,
973 no sé, ara no em ve cap exemple al cap.

974 CAC7: A part, també han de ser igualitaris. Si apliquen una llei a una persona, que
975 l'apliquin a l'altre que ha fet el mateix. Aquí ja entro en el tema de la discriminació de
976 sexe. Quan una dona, a mi m'ha passat, m'he passat del límit de 80, anava a 90, i no
977 m'han dit res. Fan una mica el passerell com dic jo, m'ha passat varies vegades i amics
978 meus que per menys li han posat la multa. Sempre em diuen que per ser dona em salvo
979 de tot. I és veritat, he tingut varies situacions d'això. Aquí entrem ja a policia i altres
980 coses.

981 CAC4: Tampoc és just això que deies dels gossos, que a tu et vindran un dia que se't
982 ha escapat un momentet un gos petit i en canvi el carrer està ple de gossos sense morrió
983 i ve la policia, els veu passar i no els hi diu res. La policia si ha de fer la seva feina l'ha
984 de ser sempre, i en tot moment i en tothom qui vegi, sinó de què serveix?

985 CAC7: I amb empresaris i treballadors també, tu que tinguis problemes per culpa de
986 l'empresari, i que hagi d'acabar pagant tu la multa d'ell. Que et facin fora a tu i l'empresa
987 quedi impune i continua estafant... Són temes que ens afecten a tots. Experiències
988 individuals n'hi ha varies.

989 **Per tant, és justa la policia o no?**

990 CAC3: Hauria de ser justa.

991 CAC2: Hauria de ser-ho, hauria de ser-ho.

992 CAC3: Si no, malament rai. Hauria de ser-ho però tothom pot explicar casos que no.

993 CAC4: Hi ha casos que ells mateixos ho munten per ser injustos, totalment. Per
994 exemple, parlant d'això d'excessos de velocitat. Si hi ha una normativa, una

- 995 senyalització.. per què la pròpia policia avisa de que hi ha un radar? És una cosa tant
 996 absurda...
- 997 CAC2: Sí, no té cap sentit.
- 998 CAC4: Perquè clar, tu que vas sempre bé, tant t'és que t'avisin o no, però la persona
 999 que corre, tota la resta de carretera que no hi ha l'avís de radar aquells trossos correrà.
 1000 Això és absurd. Doncs per què t'avisen?
- 1001 CAC6: Normalment, de forma preventiva, perquè la gent que corre s'hi fixa.
- 1002 CAC4: Si, però a la resta de trossos correrà, que no el posin i el poden enganxar en
 1003 qualsevol moment. Aquesta gent són un risc per a mi i per la meva família. Jo que
 1004 procuro anar normal, quina culpa hi tinc? Que aquest que s'ha hagut de retenir aquest
 1005 tros per anar a 80, a la resta anirà a tope a la resta per desfogar-se. Això és culpa de la
 1006 policia que avisa dels radars i aquestes coses.
- 1007 CAC2: Perquè tampoc tenen gaires mecanismes. Però jo també ho penso, als grups de
 1008 l'escola de vegades informen que hi haurà controls i penso que és una xorrada. Hi haurà
 1009 controls de radar a l'avinguda pericot i pujant cap al bosc.
- 1010 CAC8: Aquell dia la gent ja va més a poc a poc.
- 1011 CAC3: Potser conscienciar una mica la gent que avui pot ser aquí, demà pot ser allà...
- 1012 CAC2: Sí, sí, de que estan a tot arreu.
- 1013 CAC4: Sí, això també, és que haurien d'estar més a tot arreu.
- 1014 CAC1: Els radar fixes de carretera jo entenc que avisin perquè ja els posen a punts
 1015 estratègics, negres, que hi ha hagut molts accidents. Aquí hi ha radar, baixeu, la gent ja
 1016 veu el radar i sap que ha d'afluixar. Si els posen a punts negres és per evitar que hi hagi
 1017 accidents en aquell punt, suposo vaja. Ara, per ciutat hi ha vegades que els posen i no
 1018 avisen.
- 1019 CAC3: Els posen més per recaptar.
- 1020 CAC1: Exacte, no és que en aquell punt hi hagi problemes, és perquè saps que en aquell
 1021 tros l'enganxaràs.
- 1022 CAC3: Però clar, la gent només reacciona quan els hi toques la butxaca, la majoria.
- 1023 CAC1: Això és cert.

- 1024 CAC3: És la única manera que de vegades... T'han posat 200 euros de multa? La
 1025 pròxima vegada potser t'ho rumiaràs. La gent normal. De vegades hi ha senyals de 40
 1026 o 50 a llocs que pots anar a 80 tranquil·lament i no hi ha cap perill.
- 1027 CAC6: Per molt cívic que siguis sempre et saltaràs la llei si no hi ha una repressió
 1028 darrera. En taronja no es passa? Qui es para en taronja?
- 1029 CAC3: El semàfor d'Emili Grahit...
- 1030 CAC6: Allà es para tothom.
- 1031 CAC2: Perquè fan la foto.
- 1032 CAC1: Jo passo per allà a 30 per hora ben espantat.
- 1033 CAC8: Jo procuro no passar-hi per allà.
- 1034 CAC3: Quan passes ja estàs pendent, igual estàs passant i et salta el groc.
- 1035 CAC2: Jo hi he de passar cada dia unes quantes vegades i has de vigilar molt.
- 1036 CAC6: Jo sempre paro. No, em paro quan està en verd i espero que es posi vermell,
 1037 llavors em torno a incorporar.
- 1038 CAC2: Però potser han aconseguit, és que realment era un punt complicat, potser han
 1039 aconseguit el que volien.
- 1040 CAC5: Exacte, si segueixen fent això, si segueixen avisant dels radars, nosaltres hem
 1041 de confiar en què és per bé, que realment funciona. Si no, ho traurien no?
- 1042 CAC4: Jo considero que no.
- 1043 CAC8: Això ja és entrar en el tema radars, que és marxar una mica del tema, però si
 1044 vas mirant l'índex de mortalitat per accidents i tot això, realment no és el que ha baixat.
 1045 La funció que fan és més per recaptar que no una altra cosa. Accidents n'hi ha sempre
 1046 i cada cop n'hi ha més o menys.
- 1047 CAC6: Més n'hi ha, han pujat.
- 1048 CAC8: Tampoc serveixen per res, a més, els que manen no condueixen ells, sempre els
 1049 porten. A ells tampoc els enganxaran mai, i si els enganxen com que ja ha passat amb
 1050 aquella de Madrid tampoc passa res... Són lleis que sí, estan molt bé, però jo quan em
 1051 vaig treure el carnet no n'hi havia de radars com ara, i anaves fent i corries més que ara.
 1052 Però abans tampoc era tant espectacular els accidents que hi havia comparat amb ara.

- 1053 La gent que porta cotxe ja sap com l'ha de portar, sempre hi ha algun esverat però hi
1054 segueix sent.
- 1055 CAC1: Tornant, doncs que potser no tracten a tothom per igual. En aquest cas sí que
1056 no serien justos.
- 1057 CAC3: En molts de casos no, en algun cas potser sí però en molts de casos no. Home
1058 si tu pares i ets sumís i et dones per la pell llavors sí. Però si vols tenir la raó, o debatre'l,
1059 llavors és quan acabes enfrontat.
- 1060 CAC1: Acabarem malament.
- 1061 CAC3: No hauria de ser així però... Depèn també de la policia que et trobis, evidentment.
- 1062 CAC8: De vegades per por no, ja no rebats.
- 1063 CAC2: Però sap greu, això.
- 1064 CAC3: Ets sents a vegades com un delinqüent, o t'hi pots arribar a sentir. No pas sempre
1065 eh.
- 1066 CAC2: No, però alguna vegada quan et passa això que t'indignes no...
- 1067 CAC3: Et sents fatal, quan arribes a casa estàs esverat, quan hauria de ser al contrari,
1068 hi són per fer complir la llei.
- 1069 CAC2: És curiós, però la imatge que – a mi em passa eh també – el que has dit una
1070 mica tu abans [CAC1], que quan veus el policia fas com ai, a veure, i com de vegades
1071 et tranquil·litzen no, quan han de venir. Aquesta dualitat que tenen del cert efecte, i et
1072 sents una mica nen de a veure si em renyaran, si he fet alguna cosa malament, si m'he
1073 saltat el semàfor, si he corregut més del que tocava. Jo sempre que veig a la policia miro
1074 a quina velocitat vaig, el cinturó no perquè el porto sempre excepte aquell dia que ell
1075 deia que no. Però per l'altre banda tinc aquesta dualitat.
- 1076 CAC3: Una cosa és el dia a dia, que normalment tothom va fent. Però amb el cotxe és
1077 diferent, perquè hi ha el límit aquest de la velocitat, de la manera de conduir. Però amb
1078 les altres coses tothom sap què fer i què no pot fer, però amb el cotxe és diferent.
- 1079 **Per tant, us sentiu identificats amb la policia?**
- 1080 CAC3: Potser no. Hauria de ser-ho però no.
- 1081 CAC7: No, no.
- 1082 CAC3: Depèn, si veus un policia de trànsit allà amb la moto a punt de fotre-te-la no.

1083 CAC4: Clar, és que és molt relatiu això. Jo si veig un policia... Jo m'estimo més veure
 1084 un policia per la ciutat, a la carretera el que sigui, que no no veure'l. Si vaig per la ciutat,
 1085 m'agradaria veure un policia cada deu minuts, i en veig un cada sis dies. L'hauria de
 1086 veure més sovint, i per la carretera igual. Si marxo des d'aquí i faig un viatge de dues
 1087 hores m'agradaria veure'n tres o quatre pel camí. M'agradaria que n'hi haguessin molts
 1088 més.

1089 CAC1: Afinitat no, però potser tampoc cal. Clar, tothom pensa, bé, jo ara pensava, que
 1090 en realitat et sents segur amb la policia però sempre et quedes amb l'anècdota que t'ha
 1091 tocat a tu. El primer que et ve al cap és que són uns repressors, que et van a fotre el
 1092 pal, que són uns bordes en realitat. Però en realitat dius, ostres, et sents més segur,
 1093 més content, potser tampoc cal el punt de veure un policia i dir "ostres, que maco, et
 1094 vinc a abraçar" doncs hi ha una diferència. També és bona una mica de distància, però
 1095 clar, quan et trobes en el cas personal, t'agradaria que tinguessin una mica més de mà
 1096 esquerra. Afinitat no en sents, potser una mica estaria bé, però també hi hauria d'haver
 1097 una mica de distància, que no cal que arribi a la prepotència.

1098 CAC4: Potser una cosa és l'afinitat amb els policies i l'altre cosa és l'afinitat amb la
 1099 policia. Jo amb la policia hi tinc molta afinitat, ara afinitat amb algun policia... això és el
 1100 de sempre, casos individuals que ho espatllen tot. Com els policies, o els metges que
 1101 no funcionen bé, o els mestres que no saben ensenyar... A totes les feines i tots els
 1102 col·lectius hi ha una petita part que són els que no funcionen, els que ho fan anar
 1103 malament tot i els que tothom veu. Els metges bons que curen molta gent no se'n parla
 1104 massa, ara el que l'ha esguerrat...

1105 CAC2: Jo potser a la pregunta de si tinc afinitat amb la policia, jo aniria una mica en la
 1106 línia, que sí. En general la majoria fan la feina que han de fer i em sento recolzada per
 1107 ells. El cas personal potser el deixaria més en l'anècdota, tot i que hem parlat molt de
 1108 les anècdotes. Ara, afinitat, potser afinitat ho tinc més com un col·lectiu que em genera
 1109 carinyo o sento que el sento molt proper, no tinc aquest sentiment de que són propers,
 1110 però sí que no sé, si no ho porto tant al camp personal si que em generen tranquil·litat i
 1111 confiança bàsicament. La desconfiança i aquestes recances venen més pel cas
 1112 individual.

1113 CAC6: A mi no em molesta trobar-me la policia pel carrer, ni tant sols quan hi hagi un
 1114 acte que dius que t'identificaran, perquè t'ho faran a tu, al de davant i al de darrera. Això
 1115 et dona una certa tranquil·litat i seguretat. També poden passar coses, però si he
 1116 d'agafar un tren i a l'andana demanen la documentació per saber qui puja i això, ho trobo
 1117 bé. Hi ha gent que pensa que estem en un estat de setge i que estem en un control

- 1118 excessiu, a mi em dona seguretat que la policia faci la seva feina, que és intentar trobar
 1119 gent que no està on hauria d'estar.
- 1120 CAC8: Seguretat o control no, una mica el que dèiem abans, un control sobre la població
 1121 per saber en cada moment què fan i què no fan.
- 1122 CAC6: Jo ho trobo bé.
- 1123 CAC8: Hi ha molt de control, ara als aeroports està molt de moda. Però en els atemptats
 1124 aquells em sembla que eren a la Gran Bretanya al metro, és la ciutat amb més seguretat
 1125 i càmeres de seguretat del món i és que et pares per qualsevol cosa i ja et ve la policia
 1126 directe. Resulta que entra un tio amb una motxilla, la deixa, marxa i no passa res. Clar,
 1127 és un control que passen les coses però tampoc... Serveix o no serveix per res?
- 1128 CAC3: És molt complicat perquè hi ha molta gent.
- 1129 CAC4: Sí que serveix, però l'eficiència no pot ser mai al 100%. De coses que han evitat
 1130 també se'n han dit moltes. Sí que serveix, suposo que sí. El que passa és que l'eficiència
 1131 és impossible que sigui al 100%.
- 1132 CAC2: Tu l'únic que veus és, tu vas al metro, o vaig en un concert avui que hi ha el d'en
 1133 Bruce, a la gent li han dit que vagi no se quantes hores abans perquè hi haurà controls
 1134 molt estrictes, i l'únic que veus és que vas a un concert i t'hi estan fent anar quatre hores
 1135 abans perquè sinó no podré entrar a l'hora que toca. Però en el fons han de fer aquestes
 1136 actuacions perquè quan hi ha aglomeracions grans i coses d'aquestes és quan hi ha
 1137 més perill.
- 1138 CAC8: Sí, però ells mateixos la fan l'aglomeració. I si algú vol entrar a fer alguna cosa
 1139 entrarà igualment.
- 1140 CAC6: Però li costarà més.
- 1141 CAC8: Això segur.
- 1142 CAC6: La seguretat al 100% no existirà mai, però com a mínim et sents més segur, si hi
 1143 ha un control previ. A l'entrada d'un concert, o d'un aeroport, d'un camp de futbol...
- 1144 CAC8: Però clar, tampoc n'hi ha hagut tants de... als aeroports tampoc han passat tantes
 1145 coses. Quants avions han estelat, dos o un. Tota la seguretat tampoc és... posen la
 1146 seguretat a l'avió i la gent ja sap que no anirà a l'avió, anirà a un altre lloc. Arriba un punt
 1147 que...
- 1148 CAC2: El que finalment veus és l'absurditat. Jo ara per agafar l'avió m'he de posar el
 1149 xampú en tres potets petits perquè sinó resulta que segons qui pot fer una bomba amb

1150 segons quins líquids de més de... Nosaltres veiem aquesta absurditat, tot ve del 11 de
 1151 setembre, que ningú s'havia pensat mai que una cosa així pogués passar. S'adapten
 1152 una mica a les circumstàncies. I ara el concert, va passar això de París i ara tots els
 1153 concerts hi ha controls.

1154 CAC3: El món són moltes i moltes coses.

1155 CAC8: Si la gent tots fossin com han de ser, tampoc no n'hi hauria d'haver tanta de
 1156 policia.

1157 CAC2: Clar, a mi mai de la vida se'm acudirà res...

1158 CAC8: Però ara hiensem més, i que hi hagi policia perquè així. Però abans no hi
 1159 pensàvem pas en aquestes coses.

1160 CAC1: Perquè abans no hi havia això.

1161 CAC6: Abans estaven a fora del recinte del Canet Rock i la Guàrdia Civil allà amb les
 1162 metralletes però ningú se li ocorria entrar res a dins.

1163 CAC8: A dins podies fer el que volies

1164 CAC2: Però no et miraven la motxilla tampoc per entrar.

1165 CAC6: No, no.

1166 CAC1: Els atemptats aquests no hi eren abans, és una cosa nova.

1167 CAC2: És que han passat coses que ni en pel·lícules.

1168 CAC3: Han passat coses conseqüència de molts anys. Per exemple, per què han passat
 1169 aquests atemptats? Doncs perquè els EUA o el que sigui han armat aquesta gent i
 1170 aquests bé... és molt complex tot, i aquesta gent que està disposada a agafar una
 1171 motxilla... És molt complicat.

1172 **Deixant el terrorisme a part, confieu amb la policia?**

1173 CAC2: Sí.

1174 CAC6: Sí

1175 CAC4: Sí

1176 CAC2: En general sí, llavors hi ha els casos puntuals.

1177 CAC3: Hem de confiar amb la policia.

1178 CAC8: Jo no.

- 1179 CAC7: És que no sé què dir, han de ser neutrals.
- 1180 CAC8: És que parlant de policia, és bo, dolent... Hem parlat de cotxes però en general
1181 no sabem què fan ni res.
- 1182 CAC7: Jo és que veig masses coses, com els maltractaments de les dones. Des de
1183 principis d'any fins ara ja van 84... Va, quantes més no? Ordres d'allunyament,
1184 denúncies, cases d'acollida perquè elles s'amaguin... Veus tot això i no confies, ni en la
1185 gent ni en la policia.
- 1186 CAC2: Però una cosa és en el sistema.
- 1187 CAC7: És en general, jo ja ho incloc tot en el mateix sac.
- 1188 CAC8: Però és que la policia és el sistema.
- 1189 CAC7: Exactament.
- 1190 CAC4: La policia moltes vegades fa coses, el que passa és que moltes vegades la llei
1191 no els recolza. És la llei la que està malament. El simple policia a vegades fa moltes
1192 detencions, però l'endemà estan al carrer, això no es culpa de la policia és culpa de la
1193 llei.
- 1194 CAC8: O potser tampoc han fet res.
- 1195 CAC4: No, no gent que sí que han fet i que l'endemà ja estan en llibertat sota fiança o
1196 el que sigui.
- 1197 CAC6: Aquests multireincidentes que se les saben totes.
- 1198 CAC7: Aquí ja falla el sistema judicial, falla tot.
- 1199 CAC6: Falla el sistema.
- 1200 CAC7: Sí, però el primer és quan una dona maltractada va a la policia a denunciar. És
1201 el primer pas. I a vegades ells consideren que no hi ha maltractament. Llavors perquè
1202 molestem a les dones a denunciar. Això és un tema que...
- 1203 CAC1: Si estàs maltractat, a mi si ara per exemple a casa meu, no en el món del
1204 masclisme, però si els meus pares, jo tingués ara 14 anys, i em piqués, jo consideraria
1205 anar a la policia a explicar-ho, sí. O si la meva xicota em fa maltractament psicològic
1206 posem per cas, jo confiaria. O si m'entren a robar, jo confio en què la policia vindrà i farà
1207 la seva feina en aquests termes. O m'han robat pel carrer, jo confio en la policia a anar-
1208 li dir i que ells intentin trobar qui ho ha fet. En aquest sentit sí. Ara, que després
1209 l'enganxen, el posen una nit al *cuartelillo* i després ja està fora, això és una altre cosa.

- 1210 CAC2: Jo també per la feina tracto amb temes de maltractaments de dones, de menors
 1211 i amb gent gran i la policia. En general, jo confio amb la feina que fan. Una altre cosa és
 1212 que després el sistema no hi hagi prou eines, prou lleis, o estiguin prou ben treballades
 1213 tots els circuits com perquè això després pugui donar fruits. Com a metge tu reps a la
 1214 dona maltractada, i l'adreces a l'oficina d'atenció a la víctima. Jo penso que posar en
 1215 dubte no sé en quins casos t'has trobat [CAC7], però la meva experiència tampoc és...
- 1216 CAC7: És el que veus...
- 1217 CAC2: Però quan parlem de casos concrets, a mi la policia sí que em dóna confiança i
 1218 seguiré treballant amb ells. Sí que és veritat que penso que és una cosa més de tothom,
 1219 de tot el sistema com està muntat, que no ajuda a resoldre segons quins casos que
 1220 queden enquistats o que no avancen o que després les denúncies queden en res, o
 1221 perquè de vegades també les dones o homes les retiren... A vegades no avança més el
 1222 tema i et quedes una mica perdut i desesperat. Però no sé si és cosa només de la policia.
- 1223 CAC7: Jo crec que és global. El resultat al final són dones mortes i mortes i mortes. Són
 1224 els resultats, és la realitat.
- 1225 CAC6: Però no tot és culpa de la policia.
- 1226 CAC7: No, jo no dic que sigui culpa, jo dic que aquí comencen els problemes.
- 1227 CAC1: Clar, però quines eines té la policia quan entra una dona maltractada. Han de fer
 1228 complir la llei, ells no poden anar i entrar a casa seu i arrestar-lo així perquè sí.
- 1229 CAC7: No, ja hi ha ordres d'allunyament.
- 1230 CAC2: Jo suposo que parles dels casos que surten per la tele amb gent amb ordres
 1231 d'allunyament o amb polseres d'aquestes localitzadors i que tot i així acaben trobant a
 1232 la víctima.
- 1233 CAC8: Tampoc fins que no passa no poden fer res. A vegades que hem anat a fer una
 1234 denúncia o el que sigui, et diuen que fins que no passi no poden fer-hi res.
- 1235 CAC4: Aquest és el problema de la llei.
- 1236 CAC8: Jo crec que estan a punt de robar-me o m'estan amenaçant... Jo quan era jove
 1237 que m'havia barallat i tal... Et deien que com que no ho havien vist, no poden fer-hi res.
 1238 Clar, la seguretat... fins que no passa... llavors la seguretat tampoc te la donen.
- 1239 CAC1: També depèn de les teves experiències. Jo no m'he trobat mai amb cap situació.
- 1240 CAC8: Tampoc m'he barallat tant eh, vull dir que...

1241 CAC1: Jo no m'he trobat amb cap situació que la policia no m'hagi respòs. Però si et
 1242 trobes en una situació com la teva amiga [CAC7], potser sí que et quedes amb la
 1243 sensació que la policia no és capaç d'ajudar-te i la teva percepció de la policia potser
 1244 canvia. Jo com que no m'hi he trobat i confio... El dia que hi vagi i no m'ajudin, potser
 1245 aquell dia sí que veuré que no puc confiar en ells. Però de moment no m'ha passat. Jo
 1246 segueixo confiant.

1247 CAC8: Jo també he tingut algun accident amb el cotxe, era culpa de l'altre, i fins que no
 1248 va arribar la policia tenia les de perdre però al final em van ajudar i tot. Tot i que no hi
 1249 confii van fer la seva feina bé. Hi ha moltes branques de la policia, depèn de l'experiència
 1250 o depèn del ram hi estàs més a favor o més en contra.

1251 CAC1: Depèn de la teva experiència, sí, sí.

1252 **Aquí a Espanya, a Catalunya, no hi ha cap estudi d'aquest tipus. El que diuen els**
 1253 **estudis americans i anglosaxons és que un dels elements molt valorats de la**
 1254 **policia, inclús per sobre d'altres elements que ja han sortit a la taula avui, és el**
 1255 **procediment. És a dir, que independentment del resultat, el que valoro més és el**
 1256 **procés que s'ha seguit. Hi esteu d'acord o no?**

1257 CAC4: Jo a la inversa. Tal i com estem avui en dia en aquest país, jo valoro més els
 1258 resultats que siguin eficients, i si en el procediment s'han saltat alguna cosa mala sort.
 1259 Perquè sinó volent fer les coses tant bé, i respectant, no vulnerant... què passa? Que
 1260 tothom se'n salva al final.

1261 CAC3: Però el procés hauria de ser correcte. Si et fan anar allà deu vegades per una
 1262 denúncia i ara et fan anar allà per saber si és aquest tio o si no és i si al final... No sé,
 1263 depèn del procés, com s'allargui, com sigui...

1264 CAC4: Quantes vegades no hem vist al diari, per la tele, notícies de polítics, empresaris
 1265 que n'han fet una de molt i molt grossa, que perquè al judici hi havia una cosa que no
 1266 estava ben feta doncs al carrer. Salta-t'ho home, si és clar.

1267 CAC6: Potser una cosa n'ha destapat una altre de més grossa.

1268 CAC4: És que arriba un punt que clar, els deures dels dèbils també se'ls passen per alt.

1269 CAC1: Però tampoc s'hi val tot.

1270 CAC4: No, no s'hi ha de valdre tot, evidentment, però a vegades fer una mica...

1271 CAC6: Hi tornem a ser amb les normatives i les lleis que ha d'aplicar la policia. No és
 1272 cosa seva, sinó que són les lleis que han d'aplicar. Per exemple, és absurd el cas de

- 1273 Bèlgica que fins ara no es podien fer registres nocturns. Per què? Des dels atemptats
 1274 han hagut de canviar la normativa. Clar, la policia no podia entrar a una casa a la nit a
 1275 fer un registre perquè era il·legal. No és culpa de la policia, és culpa de la norma.
- 1276 CAC4: Jo a vegades m'estimaria més que els processos si es salten alguna cosa – en
 1277 aquest cas si no es pot entrar a la nit, que ho haguessin fet –, que siguin eficaços.
- 1278 CAC6: Però el resultat serà que no serà vàlid.
- 1279 CAC2: Jo sí que crec que seguir els procediments avala una mica el resultat. Però de
 1280 vegades es perden en els procediments, una mica és això. A nivell personal potser si no
 1281 arribes a tenir cap resultat, el procediment perd valor.
- 1282 CAC4: Jo ho deia per casos que s'ha vist claríssims. Casos que ell mateix ha dit que
 1283 l'ha assassinat, qui sigui, però com que en procés hi havia un pas que no s'ha fet, o un
 1284 termini d'uns dies que no sé què, no se'l pot culpar. Home, si ell mateix ha dit que l'ha
 1285 matat.
- 1286 CAC2: Però aquests passos i procediments, estem parlant més nivell legal, no tant de
 1287 la policia no?
- 1288 CAC4: O de la policia.
- 1289 CAC2: Va tot barrejat sí.
- 1290 CAC4: Potser la policia havia punxat un telèfon sense autorització i amb aquesta ha
 1291 descobert un assassí o el que sigui, però com que no el podia punxar, no ho podia haver
 1292 sabut. És que dius... És una cosa molt maquiavèlica. Hi havia d'haver la flexibilitat de
 1293 "potser no s'hauria d'haver punxat el telèfon però com que al final s'ha demostrat
 1294 claríssimament que aquesta persona ha matat a 10 persones, doncs s'obvia la punxada
 1295 i se'l condemnen igualment".
- 1296 CAC8: Aquí estaria bé, però clar, llavors ja entrem en el dilema que poden punxar quan
 1297 vulguin, sense lleis ni res. Perquè clar, segons quin cas perquè a nosaltres ens va bé,
 1298 però sinó...
- 1299 CAC4: Jo m'estimo més que em punxin el telèfon sense permís però que n'enganxin un
 1300 quants que alguna altre cosa.
- 1301 CAC1: En casos tant extrems sí que es veu clar, però...
- 1302 CAC4: Jo t'ho diré sincerament, jo, ja sé que el món està muntat com està muntat, però
 1303 jo tornaria a les lleis de l'oeste. Tothom amb una pistola a la butxaca.

- 1304 CAC2: Si home.
- 1305 CAC4: És molt cafre, però mira jo si les lleis de l'oste es poguessin implantar, jo n'hauria
1306 matat a 300 com a mínim, a molts. [riures].
- 1307 CAC4: Potser t'haurien pelat a tu abans.
- 1308 CAC1: Jo vaig marxant eh...
- 1309 CAC4: I si un dia rebo jo mala sort tu. Per mi hi hauria molta gent que mereixeria morir.
- 1310 CAC2: Pistoles a banda, jo tornant a la pregunta, valoro el procediment i valoro els
1311 resultats. Procediment i no resultats no té gaire sentit. Jo valoro les dues coses. Que tot
1312 segueixi el seu curs, i que respecti el que toca, però que a banda hi hagi un resultat.
1313 Perquè moltes vegades tens la sensació que hi ha molt de procediment i es queda en
1314 res, per mi perd.
- 1315 CAC8: Els procediments sempre se'ls salten una mica, depèn de quan. Jo per exemple
1316 el cas és molt així, però tinc un amic al País Basc que en l'època que hi havia més
1317 terrorisme el van parar en un control, li van mirar el DNI, se'l emporten, perquè buscaven
1318 una persona que es deia igual que ell però el segon cognom no coincidia, però no ho
1319 van veure. Se'l van emportar, tortures el que sigui, llavors la fi és que el cap d'un dia o
1320 dos li diuen, "ah no, si no ets tu", però clar, el procediment va fallar. El fi estava malament
1321 i el procediment també. Hi ha casos que dius sí, que se'l saltin, però hi ha casos que no.
1322 És molt complicat. Per això és molt complicat parlar de procediments quan hi ha tantes
1323 branques.
- 1324 CAC1: Clar, si te'l saltes i llavors està malament què?
- 1325 **Per anar acabant i tancant, tornem a l'inici, i tenint en compte el que s'ha parlat,**
1326 **heu d'acabar la frase "la policia és". Que cadascú acabi amb una paraula o dos,**
1327 **tots ara.**
- 1328 CAC3: La policia és necessària.
- 1329 CAC6: La policia pot ajudar en un moment determinat.
- 1330 CAC2: La policia és un cos de seguretat que ha de seguir les lleis i l'ordre.
- 1331 CAC7: La policia és el teu dia a dia, per bé o per malament està allà sempre. Hi ha
1332 notícies per les bones actuacions i resultats i altres notícies per males actuacions i mals
1333 resultats que es podien haver evitat. És el dia a dia de tots.

- 1334 CAC1: Jo vaig una mica en la seva línia. La policia és una eina necessària per tenir
1335 seguretat.
- 1336 CAC5: La policia és control i és vital.
- 1337 CAC8: La policia es control sobre la població, nosaltres anem amb por a tot arreu. Diem
1338 que anem segurs però en veritat... Cada vegada hi ha més coses que no pots fer, vas
1339 amb un estat de por... Jo vaig tranquil eh, però.. no sé. Ja hi ha casos que ajuden però
1340 jo crec que hi ha massa control.
- 1341 CAC4: Jo diria que la policia és un cos massa important perquè hi hagi gent que faci de
1342 policia sense estar capacitat i fer-ho correctament.
- 1343 **Doncs ara fem el mateix, canviant els papers, "si jo fos policia m'agradaria ser".**
- 1344 CAC2: Proper, no?
- 1345 CAC3: Just, m'agradaria ser just. Perquè les lleis depèn de qui sigui... Com hauria de
1346 ser.
- 1347 CAC5: Empàtic.
- 1348 CAC4: Jo si fos policia, renunciaria a ser policia. Perquè no seria un bon policia, perquè
1349 tinc una mica de mala llet. Em passaria amb tothom. Jo ho reconec.
- 1350 CAC3: Potser arribaries a ser policia i tot, perquè teòricament no hauries de passar els
1351 controls i no hauries d'arribar-hi, però...
- 1352 CAC4: Déu me'n guard de ser policia.
- 1353 CAC8: Jo és que com que no m'agradaria... M'estimo més ser bomber que també ajuden
1354 a la gent.
- 1355 CAC6: Jo tampoc seria policia.
- 1356 CAC1: M'agradaria ser objectiu, fer justícia.
- 1357 CAC7: Jo tampoc m'agradaria ser policia.
- 1358 CAC1: És una feina que algú ha de fer...
- 1359 CAC4: Ara seriosament, si jo fos policia m'agradaria que els polítics que els fessin les
1360 lleis les fessin com déu mana.
- 1361 CAC1: Clar, és de vegades potser fan actuacions que a ells no els hi agradaria però han
1362 de fer, no sé, els antidisturbis per exemple. Potser n'hi ha que no fotrien hòsties als
1363 manifestants però...

- 1364 CAC8: Els que hi són, hi són perquè volen.
- 1365 CAC1: Ho desconec eh, parlo sense conèixer. També fan la seva feina i el que els hi
1366 diuen tot i que no els hi agrada, ho fas perquè t'ho diu el jefe.
- 1367 CAC7: Ho pots fer de mil maneres, són les formes.
- 1368 CAC8: Un dia no sé, estàvem jugant a no sé quina hora del matí a pilota, i em va venir
1369 la policia dient que s'havien d'emportar la pilota, nosaltres teníem 15 o 16 anys. Hi havia
1370 dos policies, i vam dir que ja marxàvem a casa, si vivíem aquí, perquè si molestem al
1371 veí, molestem al nostre veí, i diu, no, "el sergent és aquest i si diu això...". L'altre ja ens
1372 hagués deixat.
- 1373 **Ja per tancar, mentre anàveu parlant jo anava apuntant conceptes que heu anat**
1374 **parlant. Us explico què vol dir cada un i que els aneu ordenant per importància. Si**
1375 **no us poseu d'acord el poseu un al costat de l'altre.**
- 1376 CAC2: La més important quina seria?
- 1377 CAC3: Home, hem dit moltes vegades això de les lleis, que fossin justes. Abans de res
1378 van les lleis.
- 1379 CAC5: Juntament amb la justícia distributiva.
- 1380 CAC1: No posaríeu sensació de seguretat també?
- 1381 CAC3: Va lligat.
- 1382 CAC2: I si posem aquests així? [Procedimental i legalitat de costat]
- 1383 CAC8: Però clar, sensació de seguretat... Cada vegada que veus els Mossos et cagues.
1384 Tampoc sensació de seguretat...
- 1385 CAC2: No, però quan passa algun marrón i truques sí que et sents segur.
- 1386 CAC7: La procedimental al segon.
- 1387 CAC1: Jo aquesta la posaria més amunt [tracte personal].
- 1388 CAC4: Això és més una conseqüència. Jo aquelles dos primeres les veig clares, que les
1389 lleis siguin correctes i que la justícia sigui per tothom igual.
- 1390 CAC2: Aquí també n'hi ha dos importants eh, eficàcia i tracte personal també són... Això
1391 *se le supone* [distributiva i legalitat], i això ho volem [tracte personal i eficàcia].
- 1392 CAC3: Si és eficaç però no és legal ni res... Et diu que ets un desgraciat i tot... Hi ha
1393 d'haver una base.

- 1394 CAC1: Però que sigui igual per tothom i que em senti insegur, no em serveix de res.
- 1395 CAC2: Més procediment i menys sensació de seguretat?
- 1396 CAC7: Si hi ha un bon procediment hi haurà més seguretat.
- 1397 CAC1: Això que estem dient ara, que el procediment és més important que el resultat.
- 1398 CAC2: Sí, i abans hem dit que no.
- 1399 CAC3: Pot ser que el procediment estigui bé i no sigui eficaç.
- 1400 CAC8: Si ho mires a nivell personal potser sí que l'eficàcia ha d'estar a dalt de tot.
- 1401 CAC1: No és que no sigui important, però és menys important.
- 1402 CAC5: Ho és tot.
- 1403 CAC7: Jo és que posaria tracte personal i eficàcia junt.
- 1404 CAC3: Tracte personal l'últim? Potser t'estimes més que sigui eficaç, que hi hagi un
1405 procediment, que no que et tractin bé.
- 1406 CAC2: Però és que realment si compleixes tot l'anterior... no hi haurà un mal tracte
1407 personal.
- 1408 CAC3: És que ja s'hauria de suposar. La llei ja ho diu que t'han de tractar bé.
- 1409 CAC4: Ho posem així [ho col·loca al costat].
- 1410 CAC2: Doncs sí. Ho tenim.
- 1411 **Moltes gràcies, llavors algú voldria dir alguna cosa que no ha pogut dir durant**
1412 **aquesta estona?**
- 1413 CAC3: Això ho haurien de fer més sovint, els debats aquests, que la gent participés més,
1414 perquè després a la llarga podrien canviar coses. De vegades la gent defuig de les coses
1415 aquestes i pot ajudar a millorar.
- 1416 CAC4: Ha estat interessant.
- 1417 CAC2: Sí, surten més coses que en una enquesta.
- 1418 **Moltes gràcies, ha estat molt interessant i que passeu un bon cap de setmana.**
- 1419
- 1420

1421

1422

1423

1424

1425

1426

1427

1428

1429

1430

1431

1432

1433

1434

1435

1436

1437

1438

1439

1440

1441

1442

1443

1444



1445 7.3.3 GRUP DE DISCUSSIÓ – POLICIES COMANDAMENTS

1446 **Com que vosaltres us coneixeu, però jo no us conec a vosaltres, per transcriure**
 1447 **necessito saber quina veu feu, m'agradaria que us presentéssiu un a un, amb el**
 1448 **nom, i dir-me amb una paraula o dues quina creieu que és la funció del policia.**

1449 PC1: Em dic Irene, sóc sotsinspectora de la Policia Municipal de Girona, i la meva tasca
 1450 aquí és dins la unitat central, telecomunicacions i oficina d'atenció a la ciutadania.
 1451 Després també la unitat de relacions amb la comunitat, que avarca tot el que és xerrades
 1452 a les escoles, conflictivitat juvenil, mediació i oficina d'atenció a la víctima.

1453 **Llavors, no tant el que feu, sinó el que creieu que és la funció general de la policia.**

1454 PC1: Sí, sí, però mentrestant vaig pensant la resposta, no t'han parlat d'aquestes
 1455 estratègies? [riures]

1456 PC2: T'ha dit dos paraules.

1457 PC1: Com definiria la funció de la policia? Servei a la ciutadania i saber copsar la
 1458 necessitat de la societat.

1459 PC2: Jo sóc PC2, sotsinspector, i molt ràpid, porto una part de la unitat operativa, que
 1460 està dividida en dos. Jo bàsicament coincideixo amb el que diu ella [PC1], primer protegir
 1461 els drets dels ciutadans i evidentment garantir l'ordre perquè aquests ciutadans puguin
 1462 exercir aquests drets en llibertat.

1463 PC3: PC3, caporal, i protegir.

1464 PC2: A l'Estat o als ciutadans?

1465 PC3: Protegir, he dit una paraula que em suggereix, i és protegir.

1466 PC4: PC4, inspector, i crec que ens ho marca la Constitució, com diu el sotsinspector,
 1467 protegir drets fonamentals i garantir la seguretat ciutadana.

1468 PC5: PC5, sergent, jo són dos paraules, que ja s'ha dit tot. Imprescindible i necessària.

1469

1470 PC6: PC6, caporal d'aquí de la Policia Municipal de Girona i és que s'ha dit tot. Però
 1471 servei públic i protegir béns i persones.

1472 **Ara que ja tenim aquestes paraules, m'agradaria que us justificuéssiu. Aquí ja us**
 1473 **podeu interpel·lar entre vosaltres, ja no hi ha ordre.**

1474 PC2: La precisió que he fet a PC1 l'he fet en el sentit que la paraula protegir en si mateixa
 1475 vol dir molt però també vol dir que pots protegir als ciutadans però en una societat que
 1476 no sigui democràtica la policia no està protegint als ciutadans, està protegint a l'Estat.
 1477 Per tant, jo crec que li falta, a més de protegir, un element més. Protegir què? Els drets
 1478 dels ciutadans, l'Estat, les normes... Amb el que ell ha dit li feia aquesta precisió. Potser
 1479 la paraula protegir no defineix totalment quina és la funció de la policia en una societat
 1480 com la que estem.

1481 PC1: Jo he dit diferent amb ells perquè penso que tot el que han dit ells ja ens ve per
 1482 llei. Per tant, això ja és una cosa assumible des del principi, i a part del que marca la llei,
 1483 la meva aportació.

1484 PC5: Jo només li dono la volta, és a dir, imaginem una societat com la que hi ha sense
 1485 policia? Tenint policia quina societat tenim... Sense policia, donem la volta. Perquè som
 1486 necessaris, imagina una societat sense policia, què seria? A partir d'aquí ja ho diem tot
 1487 crec jo.

1488 PC4: I també quin tipus de policia no? Perquè nosaltres tenim pensat ara una manera
 1489 de ser de la policia però n'hi podria haver d'altres. També depèn suposo també de quina
 1490 societat estem i com es comporta hi ha d'haver un tipus de policia o un altre.

1491 PC5: Sí, però és policia, del tipus de que sigui, però policia.

1492 PC2: A veure, la policia és un mecanisme més de control.

1493 PC1: Una eina de control.

1494 PC2: És una eina de control. La policia està per fer i dir una miqueta el que tu estàs
 1495 dient, ojalà no existís. Però estem pensant en que no hi hagi ni normes ni... això és una
 1496 utopia. Llavors, com a mecanisme de control que és, el que la diferencia d'altres tipus
 1497 de societats és precisament que en una societat com la nostra la policia, tot i ser un
 1498 mecanisme de control, és una institució que està al servei dels ciutadans, i estan
 1499 bàsicament per evitar que certes conductes facin impossible que la resta de ciutadans
 1500 no puguin exercir amb tranquil·litat i seguretat els seus drets. Suposo que seria la
 1501 vessant més...

1502 PC3: Jo diria que més que protegir a tothom, estem per protegir el que marca la llei.
 1503 Perquè abans el sotsinspector ho ha dit, que en una societat que no sigui democràtica,
 1504 doncs et tocarà protegir unes altres coses o potser estem protegint coses que no es
 1505 consideren legals. O hi ha ciutadans que no es senten protegits perquè la llei no marca
 1506 el que ells volen. Estem per complir la norma.

1507 PC5: Sigui la que sigui en aquell moment. En un país que hi ha dictadura, o democràcia,
1508 la policia sempre hi ha de ser-hi i sempre hi serà. Tota la vida, el que canvia és quin
1509 tipus.

1510 PC4: Perquè sinó estaríem a la llei del més fort.

1511 PC2: En una societat autoritària es protegeix l'Estat, i en una societat democràtica com
1512 la nostra es protegeix els ciutadans. Perquè evidentment hi ha una normativa que ha
1513 sortit d'un parlament democràtic i nosaltres estem per fer complir aquesta normativa.
1514 Més o menys això...

1515 **Llavors doncs, la funció principal pel que entenc és l'eficàcia de la policia?**

1516 PC4: Una de les funcions sí.

1517 PC2: A veure, jo ho dic per introduir elements, jo penso que a més d'eficàcia, hem
1518 d'introduir un altre element que és l'eficiència. És a dir, fer el màxim possible amb els
1519 recursos que es disposa i fer que al final allò que tenim encomanat que sigui eficaç, que
1520 s'aconsegueixin els objectius. Però jo crec que s'ha d'afegir el tema de l'eficiència, els
1521 recursos són els que són, i la policia a més de ser eficaç ha de ser eficient en el sentit
1522 de fer servir els recursos que té per ser el més eficaç possible. Després afegiré un altre
1523 element que...

1524 PC3: Eficax d'acord amb les normes i el que marca la societat en cada moment. O sigui,
1525 que l'eficàcia és la finalitat però no es pot ser eficaç de qualsevol manera. Jo crec que
1526 no és l'eficàcia.

1527 PC5: Jo ja ho he dit, no passar el límit que marca la llei. Hi ha una línia vermella i no la
1528 pots trepitjar, a vegades l'eficàcia ha d'arribar fins aquí, crec jo.

1529 PC4: Però jo crec que sí que se'ns demana eficàcia, és el que deia el sotsinspector. Jo
1530 crec que durant molts anys la policia no ho ha estat, perquè sempre anava actuant
1531 segons el que necessitava la policia o el que ella creia que necessitava i no es mirava
1532 el que necessitava el ciutadà que al fi i al cap és el *leit motiv* de la policia. Això abans
1533 no es mirava, ara sí.

1534 PC2: Aquest és l'element que jo volia afegir després i és que ara últimament a més a
1535 més es pensa molt en el tema de qualitat, o sigui de que de vegades nosaltres ens
1536 organitzem i mirem estrictament el que diu la llei que hem de fer i deixar de fer però
1537 malament anirem si – això últimament sí que ho estem fent – enlloc de pensar que
1538 necessitem nosaltres i què necessiten els ciutadans, ara hi ha un element que és una
1539 mica com les empreses. Què necessita el client i nosaltres l'estructura, l'organització i

1540 el procediment ens adaptem una mica al que realment... perquè nosaltres podem pensar
 1541 que ells necessiten una cosa i en realitat ells en necessiten una altre. Aquest és un salt
 1542 qualitatiu que últimament s'està tenint molt en compte.

1543 PC4: Eficient, no?

1544 PC2: Sí, eficient però tot això és un tema de qualitat. Al final el producte que dones
 1545 satisfaci al client.

1546 PC1: Per tant, és deixar una mica de costat la funció d'eina o mecanisme de control
 1547 social per ser un complement de la societat. La policia ha de ser un reflex de la societat,
 1548 perquè és la societat també i per tant ha d'estar empapada de tot el que la societat
 1549 necessita, perquè forma part d'ella. És el canvi de mentalitat, de ser una eina,
 1550 mecanisme de control, a formar part d'aquest teixit social, treballar conjuntament amb el
 1551 teixit social, sentint igual que el sentit social i vivint les mateixes necessitats.

1552 PC6: Jo crec que ha de ser eficaç sempre. En el sentit que la policia ha de complir una
 1553 sèrie d'objectius i en el moment que es compleixen aquests objectius estem parlant
 1554 d'una policia eficaç. Crec que ha de ser inherent amb el tema del servei públic, si no és
 1555 eficaç i no complim els objectius que estableix la llei no estaríem parlant de servei públic.

1556 PC2: El tema de pensar més en els ciutadans que no pas en l'aplicació de les normes,
 1557 molta de la teva unitat [de la PC3, mediació] està pensada per això. Abans era
 1558 impensable tenir una oficina de mediació, o tenir una oficina d'atenció a la víctima. Una
 1559 mica per corroborar això que estem comentant.

1560 PC4: És molt difícil eh. Aquest canvi de paradigma de saber què és el que necessita la
 1561 societat, encara que sigui molt fàcil aquí dir-ho, i amoldar tota l'estructura policial a les
 1562 necessitats del ciutadà costa. Fins i tot una manera d'actuar policial que es venia fent
 1563 fins ara doncs significa fins i tot un canvi de pensar de la policia. De la manera que estem
 1564 estructurats ara, amb una sola comissaria a Girona, sembla que el ciutadà ve a nosaltres
 1565 i això ja no està ben pensat, crec que hauríem de ser nosaltres que hauríem de sortir a
 1566 buscar les necessitats dels altres. Al fi i al cap no inventem res quan diem que la mateixa
 1567 administració és dividir els seus recursos i repartir-los per la societat. Abans només hi
 1568 havia una sola biblioteca en tot Girona, ara n'hi ha als diferents barris. La policia també
 1569 ha d'anar en aquest sentit. On és la policia? Ah sí, en el carrer tal, però jo crec que la
 1570 policia hauria de ser també a diferents llocs de Girona i fer-nos més públics a nosaltres
 1571 mateixos.

1572 PC6: Al final va una mica amb l'evolució de la societat, perquè si inicialment la policia
 1573 tenia funcions preventives i reactives i ara anem dirigits a una policia més assistencial,

1574 una mica més de proximitat, més a prop del ciutadà per veure quines necessitats té i
1575 arrel d'aquestes necessitats crear els serveis necessaris.

1576 PC2: El que passa que una de les discussions més fortes que hi ha d'haver és
1577 especialment si la policia no s'està abocant o no té molt en compte el tema assistencial
1578 deixant una mica de costat, o no dedicar-se tant al que és tradicionalment. És a dir, una
1579 de les preguntes que ens podem fer ara és si no estem fent alguna cosa que no li tocaria
1580 fer a la policia i que hauria de fer algun altre servei. Perquè siguem clars, els recursos
1581 són els que són i el temps que dediquem a fer aquestes funcions que potser és discutible
1582 que siguin feina nostre, no es deixin de prestar, o no dediquem aquest temps a fer
1583 funcions que són tradicionalment nostres i que no fa ningú més que nosaltres. Aquesta
1584 és una altre perspectiva que hauríem de començar... que també s'ha de valorar, que sí
1585 que hem de tenir en compte que la policia per definició és un aparell entre cometes de
1586 repressió ens agradi o no. Quan una persona infringeix una norma va a la policia i es
1587 posa en marxa un mecanisme que és de repressió i hi ha sancions o presó o el que
1588 sigui. Però una de les discussions més importants que hi ha ara és pensar si la policia
1589 hi ha certes funcions que fa, necessàriament les ha de fer la policia.

1590 PC1: Aquí entra en joc l'eficiència, o sigui, si amb el que tu tens pots arribar a fer més o
1591 pots dedicar-te única i exclusivament a fer les teves funcions.

1592 PC5: [Intervenció incomprendible a la gravació]

1593 PC1: De moment no, si s'han anat cobrint parcel·les de necessitat de servei... jo no crec
1594 que s'estigui solapant eh. Jo crec que s'estan cobrint parcel·les que no es donaven.

1595 PC3: És la llei de policia la que s'ha de complir, una altre cosa és que vulguem prioritzar
1596 una cosa o l'altre dins la llei.

1597 PC1: Home sí.

1598 PC5: Hi ha coses que realment no hi ha un altre departament de l'Estat, de la Generalitat,
1599 de l'Ajuntament que ho podria fer?

1600 PC1: Però és que la llei tampoc et defineix què és existencial, per tant... Aquí està de
1601 trobar els límits, per això estem els comandaments de la policia qui ho hem de saber
1602 definir.

1603 PC2: Cadascú s'organitza com vol, però la pregunta és: Tenim recursos dedicats a fer
1604 coses que es podrien fer per altres serveis? Aquesta és la pregunta. Si la resposta és
1605 sí, això no treu que continuï existint, perquè al final és la pròpia organització la que
1606 decideix com s'organitza. Si el jefe diu que volem tenir una oficina d'atenció a la víctima,

1607 doncs la tenim. Però l'oficina d'atenció a la víctima es pot considerar com una funció de
 1608 la policia assistencial, però la pregunta és: És substituïble per gent que no sigui policia?
 1609 Aquesta és la pregunta.

1610 PC1: No.

1611 PC2: La gent que està en patrulla és substituïble per altres serveis? No

1612 PC1: No.

1613 PC2: Però l'oficina d'atenció a la víctima podria estar perfectament atesa per gent que
 1614 no fos policia.

1615 PC1: Jo no ho veig així.

1616 PC3: Jo crec que parlàvem de protegir, i la paraula protegir és molt amplia. El ciutadà
 1617 en cada moment demana un tipus de protecció. Un tipus de protecció és que em vingui
 1618 una senyora que hagi tingut un maltractament i se'n vagi tranquil·la, això és donar-li
 1619 protecció. Clar, si l'envies a un altre lloc potser no es sent igual. Llavors estem fent la
 1620 feina, estem protegint? Sí. Està dins la llei? Sí.

1621 PC1: És que la seguretat no només és la seguretat física.

1622 PC3.: És la ment també.

1623 PC1: Hem de canviar el concepte. No és només seguretat física, és la seguretat que tu
 1624 li ofereixes en aquella persona acompanyant-la en un recorregut en el qual...

1625 PC2: Aquest acompanyament el pot fer altres serveis?

1626 PC1: És com la mediació, la mediació feta des de la policia li dona un plus que no té la
 1627 mediació fora de la policia.

1628 PC4: En Bernat ha començat dient que si la funció de la policia era eficaç. El nostre
 1629 plantejament és que per ser eficaç, nosaltres estem donant al ciutadà de Girona en
 1630 aquest cas, el que el ciutadà creu que hauria de ser la policia. Nosaltres ens ho hem
 1631 plantejat mai què és el que vol, necessita el ciutadà?

1632 **Efectivament, era la següent pregunta, per què esteu parlant molt de què necessita**
 1633 **el ciutadà, que heu de respondre a aquestes necessitats, llavors què necessita el**
 1634 **ciutadà?**

1635 PC3: Jo potser no m'ho havia plantejat mai.

1636 PC4: Jo sí que m'ho plantejo, però no ho hauria de dir el ciutadà això?

- 1637 PC1: Però com vols que t'ho digui? A veure...
- 1638 PC4: No, no tenim mètodes per saber-ho.
- 1639 PC1: No hi ha un sistema.
- 1640 PC4: I la llei de funció pública una de les coses clares que diu sobretot a la part final és
1641 la participació ciutadana en el tema de seguretat. I crec que encara no hi ha suficients
1642 eines – tot i que ara sembla que estan per la labor de crear...
- 1643 PC2: La Comissió de participació
- 1644 PC4: Sí, o una cosa d'aquest tipus. Doncs, nosaltres bonament sí que podem entendre,
1645 mitjançant unes estadístiques... Però és una manera freda de veure-ho des de casa
1646 nostre, però realment potser ens anem al barri de Sant Narcís perquè allà ha augmentat
1647 el fet delictiu i posem un tipus de seguretat que nosaltres entenem que ha d'anar en
1648 aquell barri però potser hi té una part important els comerços, els veïns o qui sigui, per
1649 saber com volen ells la seguretat. Aquesta jo crec que és una part que no l'explorem.
- 1650 PC1: Jo amb això no estic al 100% d'acord, perquè com volen la seguretat...
- 1651 PC4: Ja m'agrada que no estiguis al 100% d'acord
- 1652 PC1: No, a veure, els tècnics de la seguretat som nosaltres, per això tenim una formació.
- 1653 PC4: Correcte.
- 1654 PC1: Una formació que la ciutadania no té, pot tenir una percepció, llavors sí que hem
1655 d'escoltar. Jo crec que ja escoltem perquè tenim molts canals per rebre tota aquesta
1656 informació que la ciutadania ens aporta. Jo, per exemple, si les dues persones que hi
1657 ha a baix treballant a atenció a la víctima veuen que s'està generant un problema
1658 concret, venen, m'ho diuen, moltes vegades es fan iniciatives per cobrir aquella parcel·la
1659 de necessitat.
- 1660 PC4: Nosaltres sabem el barri de Girona que hi ha més violència domèstica? Hi actuem
1661 de manera específica?
- 1662 PC1: Però és que la violència domèstica també és una part dins del que nosaltres
1663 portem, que és molt més difícil de mesurar que no pas on hi hagi una estrebada o on hi
1664 hagi una sensació d'inseguretat perquè el barri està brut. La seguretat o la inseguretat
1665 no és un fet tangible, és una sensació. Per tant, com que ens regim per sensacions
1666 tampoc no podem posar una eina de, o sigui, això és blanc, és blanc, és negre, és negre,
1667 no. Estem parlant de colors, i tu ho veuràs d'un color i jo ho veuré d'un altre. Sent policia
1668 ho podem veure de diferent color, doncs no t'explico la ciutadania, que no tenen la

1669 formació que nosaltres tenim, ho veuen de 50 mil colors. Mai encertaríem a trobar una
1670 forma única, jo crec que...

1671 PC4: Aquí acabarem que en Bernat posarà sobre la taula la policia de proximitat, segur
1672 que la posarà, és veritat. Ha de ser la policia que ha de ser als barris, però no com la
1673 tenim ara que surt del nostre edifici i va cap allà, sinó que ha de ser una persona que ha
1674 d'estar completament integrada dins el barri i ha de ser el policia que ens porti els
1675 problemes en els comandaments, no a la inversa.

1676 PC1: Però això és el mateix que t'estava dient. La gent que està treballant, t'he posat el
1677 cas de l'oficina d'atenció a la víctima, que estigui, que copsin els problemes i que t'ho
1678 passin a tu. Perquè és la via d'entrada que tenim nosaltres de la necessitat de servei,
1679 del que podem prestar, donar, de les estratègies que podem seguir. La via d'entrada
1680 està al carrer, no la tenim nosaltres aquí. No es basa en una enquesta.

1681 PC3: Ja la tenim una mica també, perquè arriben enquestes, arriben coses que et van
1682 dient què volen.

1683 PC4: Home, de 0 a 10 tampoc voldria posar que estem a 0.

1684 [Murmuri i converses paral·leles] **Un moment, parlem un a un, que sinó serà difícil.**

1685 PC5: Jo en el meu cas crec que actuem segons les reunions que es mantenen amb els
1686 barris i s'actua.

1687 PC4: Sobretot però quan ja s'ha generat la problemàtica.

1688 PC2: Però sense perdre de vista que som policies, això no ho podem obviar, a la llarga
1689 hem d'actuar... És a dir, una fàbrica no fabricarà xumets si el que necessita la gent són
1690 biberons m'entens? Al final nosaltres una mica hem d'anar per aquesta mentalitat, al
1691 final hem de donar al ciutadà allò que realment vol. Perquè potser estem destinant
1692 recursos a allò que no toca. Això ens passa molt, sobretot quan anem amb coses que
1693 penses que són un gran problema i al final el que li preocupava... Resulta que en el
1694 aquell barri hi havia hagut 32 robatoris amb no sé què, i el que li preocupava eren els
1695 grups que estaven allà fins tard a la nit, el noi que tenia la música posada i molestava
1696 tothom...

1697 PC1: O la brutícia que hi ha...

1698 PC2: I dius, això és el que li preocupa als veïns? Quan tu tenies una informació que
1699 clar... Llavors què havies de fer? Tu tenies 32 robatoris amb violència i has destinat allà
1700 un patrulla de paisà, un patrulla d'uniforme, que no es moguin del sector, que no sé

1701 què... I al final els veïns el que els hi preocupava eren coses que no tenien res a veure
1702 amb tot el servei que havies muntat.

1703 PC6: Al final si es pot i es tenen recursos s'ha de compaginar una mica la policia
1704 preventiva, la policia assistencial, la policia comunitària i fer una mica de tot. Més que
1705 res per arribar a tots els aspectes que hi ha a la societat. De fet, la policia assistencial el
1706 que fa és millorar la opinió que té el ciutadà de la policia.

1707 PC1: Però millorant la opinió millores la sensació de seguretat.

1708 PC3: I la opinió del servei.

1709 PC6: El que sí que és veritat és que la policia assistencial és totalment diferent a la
1710 preventiva, o a la proreactiva. El que fem és denunciar o intentar patrollar, en aquesta
1711 dones un servei que la societat vol. És el que tu deies. Però si teniu raó en el sentit que
1712 de vegades amb aquesta sensació que no ens passem i fem coses que no ens toquen
1713 o que pertanyen a una altre administració.

1714 PC1: Ja, però jo ho veig diferent. Jo penso que per exemple un és l'antibiòtic i l'altre és
1715 la vacuna, si ho comparéssim amb la medicina no? Si tu tens un bon calendari de
1716 vacunació, segurament no necessitaràs tantes vegades utilitzar antibiòtic, si o no?

1717 PC5: Si li donem molt de temps antibiòtic, tu li dones antibiòtic, ell també... massa
1718 antibiòtic no?

1719 PC1: Per això, estem dient el mateix.

1720 PC3: És el que fem ara, anem a manifestacions, dialoguem amb ells, i li diem que si us
1721 plau que marxin... Que aniria molt més ràpid i al final seria més eficaç anar amb la porra
1722 i ja està, sense tant de temps pel mig.

1723 **Torno a la pregunta inicial, què vol el ciutadà, què necessita?**

1724 PC2: Actualment no hi ha suficients mecanismes per saber què necessita el ciutadà.
1725 Això és així.

1726 PC4: Nosaltres podem saber la teoria, però llavors portar-ho a la pràctica es necessiten
1727 recursos.

1728 **Llavors canviem la pregunta, què creieu que necessita el ciutadà com a policies?**

1729 PC1: Jo crec que contacte amb la policia i valorar-la com una institució.

1730 PC3: Necessita poder exercir els seus drets tranquil·lament i per això és pel que estem
1731 nosaltres. Moltes vegades no percebem aquesta necessitat de la policia com una

- 1732 urgència, per perseguir un assassí... no. És poder fer tot el que fa amb tranquil·litat. Que
 1733 vagi pel carrer i no es trobi cap cotxe en doble filera, que vagi pel carrer segur, que si té
 1734 un problema hi hagi un lloc on trucar i que l'ajudin a resoldre el problema... Això és el
 1735 que crec que intentem nosaltres amb els nostres mitjans.
- 1736 PC2: Jo trobo que actuem molt com a apagafocs i en canvi joestic amb l'inspector..
- 1737 PC5: No hi ha recursos.
- 1738 PC2: No és que no hi hagi recursos, és que no tenim mecanismes per saber. Jo no sóc
 1739 capaç de respondre aquesta pregunta, així de clar. Perquè actualment quins
 1740 mecanismes tenim per saber realment què necessita el ciutadà?
- 1741 PC1: Però és que no hi ha un mecanisme, una panacea.
- 1742 PC2: Sí que hi és, hi ha enquestes de victimització que no es fan perquè valen pasta.
- 1743 PC1: I qui fa l'enquesta?
- 1744 PC2: Hi ha comissions que s'estan creant tot just ara per saber què pensa el ciutadà i
 1745 què vol de la policia.
- 1746 PC1: No hi ha una solució salomònica.
- 1747 PC2: Sí hi ha solució, no salomònica no. Però hi ha formes de que t'entrin els inputs.
 1748 Quantes enquestes s'han fet a la ciutat de Girona?
- 1749 PC1: Però qui fa les enquestes?
- 1750 PC2: Coi, doncs criminòlegs o el que sigui.
- 1751 PC4: Aquest nanu [riures].
- 1752 PC2: Feina del criminòleg que surten un piló cada any.
- 1753 PC1: No, no, qui les respon. Qui és el destinatari?
- 1754 PC2: Nosaltres.
- 1755 PC1: No, a qui arriben les enquestes? A tothom? No arriben a tothom.
- 1756 PC3: Nosaltres al final som un instrument eh, tampoc prenem decisions a nivell macro,
 1757 polític.
- 1758 PC2: A tu l'únic input que t'entra ara actualment... Ell pregunta si sabem què necessita
 1759 el ciutadà, tu ets capaç de respondre aquesta pregunta ara mateix?

- 1760 PC3: Jo crec que he respost d'una manera ben àmplia, que és això el que voldríem,
 1761 protegir. Això es soluciona cada 4 anys, que hi ha uns polítics que determinen i ells sí
 1762 que pregunten, potser s'equivoquen, però sí que tenen una idea de com ha d'actuar la
 1763 policia en cada cas.
- 1764 PC4: Però les necessitats de Font de la Pólvora són les mateixes que les del Pont Major?
- 1765 PC3: Home, no.
- 1766 PC4: Salvant les diferències, perquè no tenen res a veure de la manera que són. Però
 1767 si poses dos barris, les necessitats de Sant Narcís són les mateixes que les del Pont
 1768 Major?
- 1769 PC5: Diferents totalment.
- 1770 PC4: I nosaltres només ho valorem d'una manera subjectiva, des d'aquí.
- 1771 PC2: Mires les estadístiques...
- 1772 PC4: I des d'allà?
- 1773 PC5: Jo crec que has donat en el punt quan has dit que actuem a requeriment del
 1774 problema. Després actuem i entre cometes ho solucionem.
- 1775 PC4: Però no aprofundim eh, no sabem perquè ha sortit.
- 1776 PC5: No, hem de marxar perquè els recursos són els que són i hem de fer moltes coses.
- 1777 PC4: Correcte.
- 1778 PC5: Si tinguéssim allà tots recursos tot l'any potser seria diferent.
- 1779 PC4: Sabries perquè ha començat aquell problema, d'on ve, estiraries si és un problema
 1780 d'escola...
- 1781 PC2: Però has d'estar al barri, participar, en la reunió dels comerciants, del centre cívic,
 1782 amb els veïns, amb...
- 1783 PC1: Per mi l'enquesta és un indicador més però no és la solució perquè depèn del
 1784 moment que la facis. Jo recordo quan vam tenir un problema del argentí aquell que es
 1785 va suïcidar a les garjoles, si tu passes una enquesta al cap d'un mes d'haver passat això
 1786 i la passes ara i et dona variables totalment diferents.
- 1787 PC4: Però ostres, vols dir que no n'hem de fer d'enquestes?
- 1788 PC1: Sí. Però no és el mecanisme que soluciona la necessitat.

- 1789 PC5: Jo per exemple a Sant Narcís quan actuem, i estem actuant des d'ahir, que anem
 1790 cada dia cada dia, passes l'enquesta quan portem 15 dies allà, i tot serà collonut i ho
 1791 és. La passes 2 mesos després i "la policia no ve..."
- 1792 PC1: Et diré més, la plaça Empúries, que hi ha problemes de jugar a pilota i no sé què.
 1793 La plaça Empúries és un problema que ja fa anys que dura, que sempre s'ha dit que
 1794 policia ha de ser la solució i jo sempre he defensat que només canviant el mobiliari urbà
 1795 s'acabava el problema. Si tu, per casualitat, algú ens fes cas i canviés el mobiliari urbà
 1796 i deixés d'existir el problema la inseguretat que es viu a la plaça deixaria d'existir.
- 1797 PC5: La inseguretat que viuen els ciutadans, que no hi és.
- 1798 PC1: Sí, sí, no hi és. Però estem parlant de sensacions.
- 1799 PC3: No hi és d'atracaments i tal, però a nivell de sensacions sí. Estan prenent una coca
 1800 cola i tenen por.
- 1801 PC1: Si tu passes una enquesta, hipotèticament, abans quan hi ha el problema. Segur
 1802 que et donaria que és una plaça que hi ha molta inseguretat, que es produeixen molts
 1803 fets etc. Però canviem el mobiliari, solucionem el problema, passem l'enquesta i ha
 1804 disminuït. Hi ha hagut intervenció policial? No.
- 1805 PC5: Però això és una opinió que tens tu que canviant el mobiliari es solucionarà.
- 1806 PC1: Ja et ben asseguro que sí. Segura al 100%.
- 1807 PC4: Això alguna vegada ho hem comentat i també és una funció de la policia. Ara
 1808 mateix hi ha això que fem a la tarda amb els falcons que se'n van a la plaça a donar
 1809 seguretat. Hi ha places típiques de Girona que pel sistema d'arbrat que tenen, allà on hi
 1810 ha els bancs... fa que la mainada tingui més tendència a anar a concentrar-se allà.
 1811 Paral·lelament amb el que diu la sotsinspectora, com solventes que no vagin allà? Doncs
 1812 posant més il·luminació, traient el banc etc. És una feina eh de la policia dir-ho.
- 1813 PC1: Dir-ho, però no fer-ho. Per més que sigui una feina dir-ho, la solució no haurà
 1814 passat per la policia.
- 1815 PC4: I com ens en donem compte que hi ha aquests llocs específics a la ciutat de
 1816 Girona?
- 1817 PC1: Anant-hi.
- 1818 PC4: Vivint-ho.
- 1819 PC1: Jo si et dic això de la plaça Empúries és perquè em vaig afartar d'anar-hi.

- 1820 PC5: És veritat.
- 1821 PC6: Però tu quan estàs donant el servei arriba un moment que si ja és reiteratiu, potser
 1822 cal donar un plus i intentar veure perquè es dona aquell problema per solucionar-ho.
 1823 Potser el problema no és anar i fer fora el jovent sinó posar més llum, canviar el mobiliari
 1824 urbà...
- 1825 PC1: Intentar que la resta de serveis tant municipals com d'on siguin, col·laborin amb la
 1826 policia. Que no passi tot per una solució policial, la policia moltes vegades ha de ser la
 1827 darrera ràtio d'un problema i moltes vegades acaba sent la primera. Aquí la policia no,
 1828 mirem entre tots, perquè la seguretat és de tots, d'acord que la defensem nosaltres, però
 1829 la seguretat la fem entre tots.
- 1830 PC5: Però quan una cosa no depèn de tu...
- 1831 PC1: Jo t'estic parlant d'un món hipotètic eh, ja ho he dit des del principi.
- 1832 PC5: Quan una cosa no depèn directament de nosaltres és complicat.
- 1833 PC6: Ja depèn de la coordinació que hi hagi.
- 1834 PC1: És qüestió de voluntats.
- 1835 **Com que dieu que aquesta pregunta és complicada de contestar, quins creieu que**
 1836 **són els elements que la gent valora més de vosaltres, de la policia. Si no podem**
 1837 **saber què necessiten, quins creieu que són els elements que valoren més.**
- 1838 PC5: La simpatia.
- 1839 PC6: Que quan tinguin un problema tinguem una resposta ràpida.
- 1840 PC1: La rapidesa i l'empatia jo diria.
- 1841 **Esteu d'acord per aquí baix?**
- 1842 PC5: Avui vas a ajudar a un veí que té un problema, li soluciones el problema i està
 1843 content el dia següent l'agafes i el denuncies i buf, ja ni se'n recordes que el dia abans
 1844 li vas solucionar.
- 1845 PC4: Jo crec que congruència i sentit comú.
- 1846 PC2: Jo penso que el que més valora el ciutadà és que quan té un problema vagis i li
 1847 resolguis ja. És a dir, ells veuen la policia com una eina... Jo tinc un problema i vull que
 1848 la policia m'ho resolgui. Jo crec que després hi ha el ciutadà que per una cosa o altre té
 1849 un contacte més continuat amb nosaltres sigui per mediació, perquè ha tingut un

- 1850 accident... Jo crec que al final el que valora el ciutadà és la qualitat, de la forma com
 1851 hem prestat aquest servei. Al final el que interessa que una persona que ha tingut un
 1852 accident...
- 1853 PC5: Li importa un *pepino* com li soluciones el problema.
- 1854 PC2: Un moment, estic parlant dels que tenen contacte.
- 1855 PC5: Li importa un *pepino* com li solucionis el problema, però que el solucionis.
- 1856 PC1: Fem una pausa per publicitat [riures].
- 1857 PC2: Si tu tens un problema a l'escala perquè hi ha una persona que està molestant, el
 1858 que vols és que vagi la patrulla i s'ha acabat el problema i s'ha acabat la relació del
 1859 ciutadà amb la policia, s'ha acabat. Està content perquè li has tret el problema de sobre.
 1860 Ara tu tens un accident, o tens un problema de veïnatge, és molt important el primer
 1861 contacte. Els escolten, deriven,... Quan ve el ciutadà el primer contacte... I la resposta
 1862 que li dona el de baix, "escolta això vostè hauria de fer una instància, hauria d'anar a
 1863 l'Ajuntament, vostè té alguna persona que li faci?" "ostres, no, és que jo..", "doncs ja
 1864 l'ajudo". És veritat o no? L'ajudes, truques al caporal, baixa, l'atén, se l'emporta al
 1865 despatx, li torna a dir... Inicia el seu procés, aquella persona quan surt per la porta
 1866 d'acord amb com hagi anat tot aquest procés pot dir quina merda de policia o pot dir
 1867 "ostres, que bé que m'ha atès la policia".
- 1868 PC5: Però li has solucionat el problema?
- 1869 PC3: A vegades no es soluciona eh.
- 1870 PC2: Hi ha dos tipus de contacte. Només ens volen per treure's els problemes de sobre,
 1871 però la persona que té relació amb nosaltres en un espai dilatat de temps, com una
 1872 víctima, el que valora al final és com l'hem atès i si li hem solucionat el problema ja és
 1873 el màxim.
- 1874 PC6: Però això ja ve de que quan es té un contacte una mica llarg o amb una actuació
 1875 que pot durar 10 minuts, depenent el tracte que tu li dones. Tu pots acabar de denunciar
 1876 una persona amb un tracte correcte i que aquella persona marxi amb la sensació de que
 1877 ha fet una cosa malament però l'has tractat bé. Empatia.
- 1878 PC2: Però ells volen primer que els hi treguis el problema de sobre, si a més a més ho
 1879 fas que et veu segur i això bé.

- 1880 PC5: Però no us heu trobat mai una persona que ha vingut amb un problema, se l'ha
 1881 tractat de mil meravelles i quan li preguntes què tal ha anat et diu que molt simpàtics,
 1882 molt amables però jo continuo tenint el meu problema.
- 1883 PC1: Però són una minoria.
- 1884 PC6: Potser l'has de derivar en una altre institució.
- 1885 PC5: Però ells volen que els hi solucionis el problema, en paraules maques o lletges
 1886 però que el solucionis.
- 1887 PC1: Però si són de bones maneres millor.
- 1888 PC5: Sí.
- 1889 PC1: Perquè la imatge que s'emporten de tu serà diferent.
- 1890 PC6: Si li soluciones de males maneres de vegades és pitjor.
- 1891 PC2: Anem al que dèiem abans, valoren l'eficàcia.
- 1892 PC3: Jo diria que espera la rapidesa i l'atenció que li donem i la proximitat.
- 1893 PC5: És que tornem-hi, ja sé que és molt pesat, però ell vol que li solucionem.
- 1894 PC1: Però és que de vegades no la tenim nosaltres la solució. És el que abans explicava.
 1895 De vegades som el primer esglaió quan hauríem de ser l'últim.
- 1896 PC3: Però estem parlant del que valora, jo crec que el ciutadà valora també la proximitat
 1897 nostra i la bona atenció, a part de la rapidesa del servei que donem i donar un servei de
 1898 qualitat. Però també això.
- 1899 PC6: Però la solució ha de ser compatible amb el tracte que li dones, i amb tots els altres
 1900 inputs.
- 1901 PC5: També hi ha coses que no hi ha solució.
- 1902 PC6: Però encara que no hi hagi solució li has de donar algun tipus d'explicació o de
 1903 sortida o dir-li que a veure què pot fer amb el problema si tu no li pots solucionar
 1904 directament.
- 1905 PC4: A veure, la policia és un servei públic, i un metge també. El metge es pot quedar
 1906 mirant i pensar que la persona no té solució, i li pot dir que no torni més.
- 1907 PC1: Fes testament no?

- 1908 PC4: La manera de tractar-lo és important. Nosaltres el mateix. Clar que quan vas allà
 1909 el que vols és que et solventin el problema.
- 1910 [Diàleg no comprensible a la gravació]
- 1911 PC1: Un dels valors que hem de transmetre és la confiança.
- 1912 PC5: Que sí, que sí.
- 1913 PC4: Aquest quan va marxar segur que li pot dir a la seva dona que l'han tractat
 1914 malament, o que ho van fer molt bé. Em moriré igual, però content.
- 1915 PC6: Dentro de lo malo...
- 1916 PC4: A la policia és una mica el mateix, sí que és clar que el primer potser és solucionar
 1917 el problema al ciutadà, però de quines maneres es soluciona el problema hi tenim molt
 1918 a dir nosaltres.
- 1919 **Creieu que la ciutadania es sent identificada amb vosaltres o no?**
- 1920 PC5: Jo crec que sí.
- 1921 PC1: A estones.
- 1922 PC6: Depèn.
- 1923 PC3: No.
- 1924 PC4: Depèn de què.
- 1925 PC5: Jo quan vaig a les reunions em sento ben acollit.
- 1926 PC3: Home és veritat que jo considero que hi ha molta diferència entre la policia d'ara i
 1927 la policia de fa trenta anys però que encara no acaba d'identificar-se. Et veuen com un
 1928 instrument per solucionar el problema però no com a part seva.
- 1929 PC5: Jo amb el tracte que tinc amb els ciutadans quan vaig a reunions i tal, jo crec que
 1930 bé, a part que podem discutir amb l'associació de veïns, de comerciants, que ells volen
 1931 coses i nosaltres no arribem o recursos, jo em sento ben tractat i ben estimat com a
 1932 policia a les reunions.
- 1933 PC1: Mira, això es veu molt a les xarxes socials, a les xarxes socials hi ha missatges,
 1934 però n'hi ha en excés de bona feina, sort que hi éreu, gràcies pel servei donat... I és un
 1935 lloc que et permet una interacció directa amb la ciutadania, amb les persones... Llavors
 1936 hi ha poca interacció en aquest sentit. Que no vull dir que no n'hi hagi, que sí que n'hi
 1937 ha, però es fan moltes coses que són de servei cap a al ciutadania i tens molts m'agrada

- 1938 però poca interacció de missatges directes que et felicitin. No hi ha aquest
 1939 reconeixement, i en canvi sí que et pots trobar sovint que quan tu fas una feina i
 1940 l'exposes públicament et digui algú "menys això i més multar a no sé on". Clar...
- 1941 PC4: Tu creus que la ciutadania ens coneix a nosaltres, tota la feina que fem? I com la
 1942 fem?
- 1943 PC1: Home, es dóna a conèixer bastant.
- 1944 PC4: No us ha passat mai dins d'una discussió amb una taula familiar i que es comenci
 1945 a parlar d'una problemàtica...
- 1946 PC5: Això ho feu?
- 1947 PC1: A mi em passa que acullo estudiants que venen a fer pràctiques amb nosaltres i
 1948 comencen a veure què es fa i diuen "tot això fa la policia?". I la policia municipal, perquè
 1949 diuen "home, els mossos sí" perquè el veuen com una policia més desenvolupada. Però
 1950 jo crec que desenvolupada en el sentit que dóna més cobertura, però s'estranyen de
 1951 que aquí, sent una policia petita no ens dediquem només a posar multes. Llavors
 1952 sorprèn molt, i a mesura que van passant els dies cada vegada és major el
 1953 reconeixement. I quan marxen, marxen tots encantats. Hem descobert una policia
 1954 totalment nova que no teníem ni idea de com funcionava ni res.
- 1955 PC4: Quan un va al metge, sap que aquella persona ha fet uns estudis de medicina,
 1956 llavors s'ha especialitzat o alguna història d'aquestes. Aquí de la policia tots saben que
 1957 som policies, algú que s'hagi interessat més potser sap que per entrar aquí es necessita
 1958 un ESO i tal. Però més enllà, per exemple, tot el tema mediació, que ell [PC3] té els
 1959 estudis de psicologia, la gent s'hi perd, no ho coneix, potser fins i tot l'especialització
 1960 que pot donar la policia amb un servei propi. Veuen la policia genèrica, amb uns estudis
 1961 que necessita passar la policia, però l'esforç que llavors ha de fer la policia per donar
 1962 aquesta unitat, no es dóna.
- 1963 PC6: La que més es veu és la repressiva.
- 1964 PC4: Jo crec que hauríem de saber-nos vendre.
- 1965 PC1: Jo crec que arrosseguem una xacra important de desprestigi de la policia. I això
 1966 és molt fàcil d'adquirir i molt difícil de deslliurar-se'n. És un treball de dia a dia, de
 1967 formiga, d'anar demostrant què fem, saber-ho vendre públicament en el sentit de
 1968 projectar una imatge de tot allò que no es coneix de la policia. Perquè el que es coneix
 1969 és la bronca perquè m'està posant una multa... Llavors clar, es necessita una feina de
 1970 projecció important. Però tornem a l'eficiència, fem el que podem amb el que tenim. Clar,

- 1971 jo de vegades quan miro les xarxes socials d'altres cossos policials, penso que bé, quina
 1972 enveja. A mi em fan enveja, però tenen un equip de persones única i exclusivament
 1973 treballant per això. Nosaltres treballem a temps parcial, ja ho heu vist aquest cap de
 1974 setmana, des de casa fent no sé què a estones. La Lluïsa quan ve entre classe i classe
 1975 s'hi posa una estona i no t'hi pots dedicar a fer un treball en profunditat. Llavors clar, vas
 1976 tocant moltes tecles però la melodia no acaba de donar perquè vas a ara aquí ara allà...
 1977 però som els que som i tenim el que tenim.
- 1978 PC2: Jo sóc positivista negativista. Negativista en el sentit que jo crec que la comunió
 1979 entre policia i ciutadans no hi és, no hi ha una comunió. Jo crec que la majoria dels
 1980 ciutadans només pensa en nosaltres per resoldre problemes.
- 1981 PC1: Jo crec que ho estem orientant.
- 1982 PC1: Sí, però la majoria no ens coneix. No sap què fem ni com estem organitzats ni res.
 1983 I després jo, per altre part penso que els ciutadans poc a poc haurien d'anar assumint
 1984 el rol que la seguretat no només és una cosa de la policia.
- 1985 PC4: Llavors per això hi ha parts de la societat, que es converteixen en partits polítics,
 1986 que el primer que demanen és treure parts específiques de la policia com ha passat a
 1987 Madrid, com els hi passarà ara a Barcelona... Treuen el tema de l'ordre públic a Madrid
 1988 perquè jo crec per no conèixer la tasca que fa la policia. El més fàcil és això.
- 1989 PC1: Però és que venim d'un escenari de molts i molts anys, de dècades, un estigma
 1990 de la pressió. En altres països no passa. Tu vas per exemple a Alemanya i la seguretat
 1991 és participativa i la gent ho porta interioritzat que és participativa. Tu vas pels barris i hi
 1992 ha rètols que posa "el veï et vigila", això és impensable aquí. El primer que et diuen quan
 1993 els hi sembla que tu no estas fent el que toca és que "jo t'estic pagant a tu perquè facis
 1994 això". Clar, la mentalitat és totalment diferent. Aquí tu no ets un servei moltes vegades,
 1995 ets un servidor, ets vist com un servidor, i allà és diferent, ser policia és una professió
 1996 de prestigi. Com el que deies del metge. Fins que no arribem aquí passarà generacions,
 1997 però jo crec que anem en el bon camí, el camí d'anar-ho fent mica en mica. És una feina
 1998 de formigues, però també la societat no és la d'altres països. És per això que jo sóc poc
 1999 amiga d'importar idees d'altres països segons perquè. Perquè hem de mirar també com
 2000 és la societat d'aquí.
- 2001 PC4: No ens veuen com a especialistes de la seguretat?
- 2002 PC1: No, no encara. Aquí som, a veure, la nostra societat ha passat de ser una societat
 2003 reprimida a ser una societat amb llibertinatge moltes vegades. Llavors hem passat de
 2004 tenir només obligacions, perquè només teníem obligacions, i això els més grans ho hem

- 2005 viscut, hem viscut només obligacions a creure ara que només tenim drets i no
 2006 obligacions. Clar, llavors entre les dues coses hi ha un color mix, que es barreja, que no
 2007 l'hem fet i és el que hem de buscar. El que passa és que hem anat d'una punta a l'altre
 2008 i és la llei del pèndol, però jo crec que arribarà un punt que s'equilibrarà, però no és
 2009 només una feina de la policia, sinó que és una feina de la societat, dels partits polítics,
 2010 etc.
- 2011 [PC4 abandona el grup de discussió per assistir a una reunió]
- 2012 PC2: Però és que estem a l'any 2017, ai 2016. Al final l'any que ve, o aquest any, hi
 2013 acabarà havent un organisme, tot just ara es planteja que potser hem de canviar una
 2014 mica la relació amb el ciutadà en aquest tema de seguretat. Tot just ara s'està creant
 2015 una comissió participativa perquè puguin participar els ciutadans en la seguretat dels
 2016 ciutadans.
- 2017 PC6: Ja estan els pressupostos participats.
- 2018 PC2: És comptar amb la gent. Fins ara no s'ha escoltat.
- 2019 PC1: Molt bé, però qui participarà.
- 2020 PC2: Participaran polítics, policies i associacions de veïns, de comerciants de... i ells
 2021 són els que diran què volen, a nivell de seguretat què pensa que ha de ser la seguretat
 2022 i què creuen que nosaltres hem de fer.
- 2023 PC1: Molt bé, però això per mi només serà una part del que necessitem perquè els
 2024 representants que vagin allà qui els tria?
- 2025 PC2: No sé, per exemple a l'associació de comerciants hi ha un president escollit pels
 2026 comerciants no?
- 2027 PC1: Representa el grup de comerciants? No sé si m'explico, on vull anar és que és una
 2028 part, però també hi ha una part que és l'anònima, que també s'ha de saber i conèixer.
- 2029 PC6: Aquesta potser és la més complicada.
- 2030 PC1: Clar. És que l'altre és molt més fàcil.
- 2031 PC2: Si, molt fàcil, però resulta que el mecanisme no existia.
- 2032 PC6: Però això ja s'està començant a fer amb els pressupostos participats a Sant Daniel
 2033 i a Vila Roja i Barri Vell, però sobretot el sector est que tenen problemes amb les
 2034 ocupacions, amb els pressupostos participats han decidit pagar cada dia a dos policies

- 2035 dos hores per tractar el tema de les ocupacions en el sector est. Llavors això ja s'està
 2036 fent.
- 2037 PC2: I qui ho ha demanat això?
- 2038 PC6: Això els veïns.
- 2039 PC2: I com han arribat? A través d'un programa, clar.
- 2040 PC6: Sí, però em referia que hi ha coses que s'estan fent, i llavors hi ha la part oculta
 2041 de la societat que és la complicada.
- 2042 PC1: I és el gran volum, o sigui és qüestió de *target*, a qui va destinat el servei. Va al
 2043 gran volum, no als representants. Perquè el representant moltes vegades estan allà per
 2044 circumstància, perquè no hi ha ningú que se'n vulgui fer càrrec, deixo a imaginació de
 2045 cadascú qui pugui arribar a representar. Llavors per mi sí que és una part que s'ha de
 2046 tenir en compte però no és la part, hi ha un segment molt gran que és anònim i que hem
 2047 de saber arribar.
- 2048 PC6: Però potser el tema que puguin participar els ciutadans a través de les
 2049 associacions de veïns, tu ja d'ones una mica peu a que puguin donar la seva opinió. En
 2050 el moment que una persona no vol anar a les reunions de veïns és com que no vol
 2051 participar en aquesta seguretat, o donar la seva opinió en la seguretat. Els hi dones la
 2052 opció, si no volen fer-ho ja és una manera...
- 2053 PC1: Aquí hem d'arribar amb figures com el policia de proximitat.
- 2054 PC6: Sí, sí, és el futur de la policia. Tenim dos eh sergent, dos o tres.
- 2055 **Entrem ja en el tram final, per què creieu que la gent accepta les ordres que els hi**
 2056 **doneu.**
- 2057 PC5: Per por.
- 2058 PC6: Perquè si no les accepta pot haver-hi conseqüències.
- 2059 PC1: Jo els hi preguntaria als detinguts per desobediència.
- 2060 PC5: Per por.
- 2061 PC2: No sempre per por eh.
- 2062 **Però per exemple, a part dels casos de desobediència i tu vas a un comerciant i li**
 2063 **recomanes certes coses de seguretat o a un veí, per què la gent us fa cas?**

2064 PC1: Per això que hem estat dient, no està assumit que la seguretat és participativa.
 2065 Està assumit que la policia s'ha de fer càrrec de la seguretat, igual que el bomber s'ha
 2066 de fer càrrec d'apagar el foc, però el concepte cap a la policia encara és més radical. El
 2067 bomber la gent ja sap que no s'ha de deixar el foc obert, que ha de vigilar les fuites del
 2068 gas, tal. Però amb la seguretat vista des de la policia és diferent, és més com que és
 2069 obligació de la policia.

2070 PC3: Jo crec que a part de la por, també ens veuen com a tècnics, jo crec que atenen a
 2071 raons perquè pensen que nosaltres sabem què estem fent, perquè tenim més
 2072 coneixements.

2073 PC2: És que joestic una mica d'acord amb tot el que s'ha dit. Tècnic? A veure, si tu els
 2074 hi dones uns consells de seguretat i ells et tenen com un professional de seguretat doncs
 2075 ho faran. De fet moltes vegades quan volen instal·lar càmeres o dispositius de seguretat
 2076 sovint ens diuen si podem anar a fer un cop d'ull i nosaltres els aconsellem. Quan ens
 2077 ho demanen ja ho fem.

2078 PC5: Jo aquí separaria dos parcel·les.

2079 PC2: La d'infractor.

2080 PC6: I l'assistencial.

2081 PC2: Sí clar, l'infractor fa cas perquè té por que pugem al segon esglaó, és així de clar.
 2082 És a dir, al final el que nosaltres intentem és intentar baixar el conflicte. Tu no vas allà a
 2083 fer que el conflicte pugi, sinó que baixi. Però si tot i els esforços que fas... Ell pot fer cas
 2084 per dos coses, perquè el convencis i per la teva forma de fer, o pot parar tot i que cabrejat
 2085 igual, perquè té por que després es pugi un esglaó amb la detenció. No hem d'oblidar
 2086 que la policia és la única instància que té la força.

2087 PC5: Hi ha la bona policia, la que m'explica, la que em diu... I després hi ha la policia
 2088 que denuncia, que deté, i que és més entre cometes dolenta, la que fa por. No em salto
 2089 el semàfor perquè m'enganxa la policia. Llavors hi ha l'altre policia, que és la bona.

2090 PC2: Depèn d'amb qui interactues. Et fa cas primer perquè intentes que ell es rebaixi.
 2091 Quan una persona es salta un semàfor i tu no saps baixar el conflicte, segurament es
 2092 complicarà. Que passi al següent nivell de conflicte tot i haver-te passat tu com a policia,
 2093 ell s'ho repensarà perquè sap que tu disposes d'una eina que és el poder coercitiu, que
 2094 l'acabis detenint. Tot i que facis una mala actuació.

2095 PC3: Però perquè ets un tècnic i hi ha gent que entén les coses i el que dius.

- 2096 **Tancant, comencem com a l'inici, responent dues coses. Amb una paraula o dues**
 2097 **igual, comencem per acabar la frase "ser policia és".**
- 2098 PC6: Ser policia és ajudar al ciutadà.
- 2099 PC1: Ser policia és una vocació de servei.
- 2100 PC3: Complicat.
- 2101 PC2: Estar al servei de les persones.
- 2102 PC5: És fantàstic, perquè m'agrada, perquè és vocacional.
- 2103 PC2: És un servei públic essencial.
- 2104 Canviant el rol ara, "de la policia m'agradaria"... si fos únicament ciutadà.
- 2105 PC1: Que m'entengués.
- 2106 PC6: Protecció, tracte correcte, que m'ajudés a solucionar els problemes.
- 2107 PC5: Que m'ajudés quan tingui un problema, el que fan tots.
- 2108 PC2: Que m'ajudin.
- 2109 **L'últim que fem ja, mentre anàveu parlant anava apuntant conceptes que heu anat**
 2110 **dient, m'agradaria que els ordenéssiu de major a menor importància. Però no del**
 2111 **que creieu vosaltres, sinó del que creieu que la ciutadania valora més de**
 2112 **vosaltres. [Explicació]**
- 2113 PC5: La primera ja la poso jo [legalitat].
- 2114 **Recordo que heu de pensar com ciutadans.**
- 2115 PC5: Ah vale, vale, llavors va la última.
- 2116 PC6: Tracte personal ha d'anar a dalt. Sensació de seguretat també.
- 2117 PC2: Sensació de seguretat és molt important, la primera per mi.
- 2118 PC1: Caràcter assistencial.
- 2119 PC2: La forma com li solventes...
- 2120 PC6: El tracte personal ha d'anar més amunt
- 2121 PC2: Però el procediment ha d'anar lligat amb el tracte personal.

2122 PC1: Però normalment no ve a tu per un caràcter assistencial, això és un afegit que tu
2123 li poses. No ve com a primera instància a tu per això.

2124 PC3: Jo ho deixava així.

2125 PC6: Si ho féssim com a policies canviaria tot.

2126 PC1: El caràcter assistencial és el gran desconegut.

2127 PC6: Però el que ve, marxa amb una millor opinió de la policia.

2128 PC1: Jo si la legalitat pogués la posaria com l'empara, una rodona, per sobre de tots.

2129 PC5: Però el ciutadà no ho pensa.

2130 PC2: En un país corrupte, la legalitat aniria el primer.

2131 PC6: Però en un estat de dret no, ja es suposa.

2132 PC2: La sensació ha d'anar a dalt, perquè estan preocupats per temes que no
2133 existeixen.

2134

2135

2136

2137

2138

2139

2140

2141

2142

2143

2144

2145

2146

Sensació seguretat
Eficàcia
Tracte personal
Caràcter assistencial
Justícia procedimental
Legalitat

2147 **Alguna cosa més que no hàgiu pogut dir durant la xerrada? Doncs moltes gràcies**
2148 **per venir i fins aviat.**

2149 7.3.4 GRUP DE DISCUSSIÓ – POLICIES NO COMANDAMENTS

2150 **Si us sembla, com que jo no us conec, ens presentem amb ordre amb el nom, no**
 2151 **cal el cognom, i dieu amb una paraula o dues, quina creieu que és la funció de la**
 2152 **polícia. Només amb una paraula o dues.**

2153 PA1: Jo em dic PA1, sóc guàrdia de barri de Montilivi, i la feina principal és fer complir
 2154 les lleis.

2155 PA2: Em dic PA2, estic a la unitat d'atestats i per mi seria seguretat i atenció al ciutadà.
 2156

2157 PA3: Jo em dic PA3, estic a la unitat d'investigació, i jo crec que és oferir llibertat al
 2158 ciutadà.

2159 PA4: Jo em dic PA4 i estic a les tardes a seguretat ciutadana, i en principi seria defensar
 2160 els drets i llibertats dels ciutadans.

2161 PA5: Jo em dic PA5, estic com PA3 a la unitat d'investigació, i principalment com ha dit
 2162 la companya i la resta, és una feina que et pot donar molt de joc, tant pots estar fent una
 2163 cosa assistencial com potser estar fent un altre tipus de tasca.

2164 PA6: Jo sóc en PA6, estic de guàrdia de barri i crec que la funció la resumeix molt bé la
 2165 policia de Nova York, que és protegir i servir.

2166 **Ara que ja us tinc identificats, us podeu esplaiar més en aquesta funció, per què**
 2167 **heu dit el que heu dit i no una altre cosa, o si creieu que algú ha dit alguna cosa**
 2168 **que no hi esteu d'acord o que hi esteu d'acord però hi voldríeu afegir alguna cosa.**

2169 PA1: Jo he dit el que penso, que és cert, perquè surts al carrer a fer respectar les
 2170 normes. És a dir els ciutadans tenen els seus drets, i això només ho pots fer quan estàs
 2171 al carrer. Això és una mica tot. Una part molt important, des del meu punt de vista, està
 2172 al carrer.

2173 PA6: Els que estan a la OAC i a la central fan exactament el mateix.

2174 PA1: Sí, tenen importància, però si jo he de donar més importància a un que l'altre,
 2175 donaré més importància a la gent que està al carrer. Encara que també siguin importants
 2176 els altres, però...

2177 PA6: Pensa que el 95% del que fas tu al carrer si no hi hagués la central no ho faries.

2178 PA1: I si no estiguéssim al carrer, la central no faria res.

2179 PA4: Són funcions complementaries.

- 2180 PA6: Clar, no hi ha un més important que l'altre.
- 2181 PA4: Jo el que crec que sí que hi ha comandaments que els hi falta contacte amb el
 2182 carrer, això de vegades es veu, que estan molt tancats a les oficines i no tenen contacte
 2183 amb el ciutadà.
- 2184 PA1: Jo no sé què passa, això ja entra dins de la meva ignorància, que tots quan sortim
 2185 de polis, de nous, tothom surt al carrer, però la tendència és ficar-se a dins, llevat
 2186 d'excepcions.
- 2187 PA6: Jo no hi estic d'acord.
- 2188 PA1: Jo el que veig és això, perquè abans no hi havia gairebé ningú aquí dins, tothom
 2189 estava al carrer, i ara hi ha una part molt burocràtica, que segur que és necessària, no
 2190 ho discuteixo, però està desequilibrat, en números, els que estan a fora i els que estan
 2191 a dins.
- 2192 PA2: Tu parles de totes les policies o d'aquesta policia?
- 2193 PA1: Jo parlo d'aquesta, que és la que conec, però suposo que no serà gaire diferent
 2194 en altres.
- 2195 PA6: Però no és la tendència habitual del guàrdia. Tu has dit que era la tendència
 2196 habitual.
- 2197 PA1: Però és que la policia cada vegada s'està ampliant més.
- 2198 PA6: Però no pels guàrdies, pels de dalt.
- 2199 PA1: Home, el que mana aquí és el *jefe* i crea les places que ell creu necessàries.
- 2200 PA6: Però si ells no creen aquestes places...
- 2201 PA1: No s'ocupen. Però quan es creen sempre hi ha demanda.
- 2202 PA6: Sí.
- 2203 PA1: Una del carrer es deixa sense ocupar i no hi ha demanda.
- 2204 **Alguna cosa a afegir els altres?**
- 2205 PA5: A part de la tasca que fan els companys de fora, després hi ha una segona tasca
 2206 de recepcionar la informació que reculls, de donar-li una sortida. A vegades no només...
 2207 és a dir, nosaltres de vegades estem al carrer i de vegades a dins. Llavors es
 2208 complementa molt el que fan els nostres companys de fora amb després tota la gestió i

- 2209 tot el que es fa des de dins. Per exemple, en la meua unitat, està al 50%, llavors doncs
 2210 es complementa la feina que es fa fora amb la que es fa dins.
- 2211 PA4: Joestic d'acord amb la companya, és complementari i que la gent de dins també
 2212 ha de tenir en compte el contacte amb el carrer.
- 2213 PA3: Què vols dir amb això?
- 2214 PA4: Doncs que hi ha comandaments que sí que tenen contacte amb el carrer que
 2215 surten cada dia o gairebé, i altres que no ho fan. És diferent una persona que surt cada
 2216 dia al carrer o de tant en tant, la realitat que percep és molt diferent a que si estàs sempre
 2217 en un despatx. Però són tasques complementaries, totes són part, però de vegades hi
 2218 ha manca d'efectius fora al carrer.
- 2219 PA1: Sí, també pot ser que jo faci una lectura equivocada i sigui la manca d'efectius al
 2220 carrer el que em faci pensar que els números estan desproporcionats. Fa falta tot el
 2221 món? Sí clar. Per saber si una persona fa falta només cal treure-la d'on està. Però no
 2222 sé, em dóna la percepció que a fora falta gent.
- 2223 PA4: Sí.
- 2224 PA2: Jo penso que hi ha moltes vacants, pel que hi ha molts llocs al descobert. Amb el
 2225 pas del temps ha anat canviant la política, però com a mínim quan jo vaig entrar el
 2226 guàrdia de barri estava súper potentat i eren els que tenien més contacte amb els
 2227 ciutadans i les necessitats que tenen. Tot allò que transmetien...
- 2228 PA1: Les coses canvien...
- 2229 PA2: No sé els ciutadans què diran, o la percepció que tindran de la policia. Si veuen a
 2230 la policia de Girona pròxima o ja no la veuen pròxima perquè només veuen passar una
 2231 patrulla o cap.
- 2232 **Per què, què creieu que necessita la ciutadania? O sigui, de vosaltres què**
 2233 **necessita?**
- 2234 PA1: Jo crec que necessita presència.
- 2235 PA2: S'ha de fer un treball de prevenció, i la prevenció quan es fa és al carrer. A partir
 2236 d'aquí...
- 2237 PA4: Jo crec que una relació de confiança, jo crec que també ara és diferent a la policia
 2238 d'abans. Abans era més repressiva i ara és una policia més democràtica i els valors que
 2239 comparteix la societat són similars als policials, abans potser els valors socials anaven
 2240 per una banda i els valors policials per un altre, jo crec.

- 2241 PA6: Defineix repressiva, perquè que això m'ho digui una que està a la tarda...
- 2242 PA4: Home, jo entenc repressiva quan no toca, quan fas una labor policial que no toca.
- 2243 PA6: Això no és repressiva.
- 2244 PA4: És el que tu entens.
- 2245 PA6: No es qüestió del que jo entengui o no entengui, és qüestió del que digui el
2246 diccionari. A una manifestació que no està autoritzada i actuen els falcons, és policia
2247 repressiva.
- 2248 PA2: Perquè toquen en aquell moment.
- 2249 PA4: Ho has descontextualitzat del moment puntual.
- 2250 PA6: Tu, en un control de trànsit com el que fèiem nosaltres, això és totalment repressiu.
- 2251 PA4: Clar, i cal, però jo em refereixo a un tarannà policial que havia abans, que no hi ha
2252 ara.
- 2253 PA6: Aquí sí.
- 2254 PA1: Però això ha canviat de fa molts anys eh. Amb els grisos, o els marrons, sí que hi
2255 havia aquesta sensació, ara ja no.
- 2256 PA5: Jo penso que el ciutadà el que necessita és sensació de seguretat, i que quan
2257 demana un servei policial sigui al moment, sigui efectiu, sigui... Que sàpiga si més no
2258 solventar el problema, donar-li eines, saber-lo gestionar o saber-lo adreçar on ha d'anar
2259 per poder afrontar el problema que té. De vegades ens truquen per coses que no són
2260 policials, tenim molts de serveis que no són...
- 2261 PA1: Nosaltres estem al carrer, no vegis tu la quantitat de coses que ens pregunten que
2262 no tenen res a veure amb la policia.
- 2263 PA6: On està la Catedral, per exemple ara que ha estat temps de flors.
- 2264 PA2: O que potser no estan d'acord amb l'Ajuntament i en lloc d'anar allà, t'agafen a tu
2265 i t'expliquen de tot el que no estan d'acord i és com "jo ja ho he explicat".
- 2266 PA5: Jo crec que el que necessita la ciutadania és una mica això, la sensació de
2267 seguretat, sentir-se segur, i a part això, que si té un problema o qualsevol cosa demana
2268 un servei de policia i que li sàpigues o gestionar, o bé donar una sortida o una gestió
2269 que pugui fer per sortir-se'n.

2270 PA3: Però també és complicat això, perquè tots som ciutadans, i cadascú de nosaltres
 2271 és tant diferent que no serà el mateix el que jo faci que el que faci algun altre company.
 2272 Potser tu fas una bona actuació, però llavors el ciutadà té contacte amb un altre policia
 2273 i et tira tota la feina per terra. Això també pot passar molt.

2274 PA2: Però això passa quan la policia denuncia algú. Si a una persona la denunciem, per
 2275 aquella persona la policia serà...

2276 PA6: Jo avui estic molt girat, em deixeu ser advocat del diable? Jo crec que sembla que
 2277 hi hagin unes càmeres de tele aquí davant, esteu sent molt políticament correctes, la
 2278 policia necessita ajuda, evidentment, però el ciutadà necessita l'ajuda que li donem
 2279 nosaltres. I el ciutadà necessita hòsties, hòsties a nivell de denúncies, de trànsit i
 2280 d'actes, perquè sinó no n'aprenen, si no és a nivell de denúncies no n'aprenen. A
 2281 vegades fins i tot a nivell de denúncies, per tant necessita la nostra ajuda. Crec que el
 2282 90% de la nostra feina s'hauria de dedicar a l'ajuda, però també hi ha un 10% molt
 2283 important de fotre hòsties.

2284 PA1: Sí, però ara et comentaré una cosa que és curiosa. És un percentatge petit aquest,
 2285 perquè sempre són els mateixos, els que reincideixen, que donen pel cul, sempre són
 2286 els mateixos. Li dius un dia "no et posis aquí que no", un altre dia... Però fins que no li
 2287 toques la butxaca no canvia l'actuació.

2288 PA6: Per tant, què necessiten? Hòsties.

2289 PA1: Estem d'acord.

2290 PA4: Jo crec que és una mica la policia o la quantitat de serveis que hi ha la policia, una
 2291 vegada es sobrepasa un nivell que és natural i lògic, és una mica indicatiu que és un
 2292 fracàs a altres nivells. Nivells social, educatiu... Sí que hi ha d'haver un nivell natural, un
 2293 5 o 10%, com l'atur, però si es supera és un indicatiu que fallen moltes coses, i a la
 2294 policia jo crec que també. I si és cert que hi ha els reincidents que sempre estan i sempre
 2295 estaran i no canviaran però sempre i quan sigui un nivell natural, acceptable. Quan ja
 2296 despunta molt és perquè potser no s'estan fent les coses bé.

2297 PA1: Altres instàncies estan fallant, sí. El problema és que nosaltres que estem al carrer
 2298 ens els trobem a tots. El 5% és el 100%, ja està. Els bons no et donen problema, passen
 2299 pel teu costat, fan les coses bé, no passa res, el problema són els dolents. Dolents...
 2300 Que no respecten les normes. És el que deia el company, quan agafes el bolígraf és
 2301 quan pam. Té l'altre lectura, passes de ser bo a ser dolent.

- 2302 PA3: Però també depèn del que et marquin des de dalt. Ara els hi interessa per exemple
2303 la gent que beu alcohol a la via pública, doncs vas a per qualsevol i no ho facis...
- 2304 PA1: Estem jerarquitats, el que mana és el que està a dalt...
- 2305 PA6: Però amb això... Sí, evidentment, els que estan a dalt són els pastors del ramat, i
2306 nosaltres som els xais que anem per on ens diuen. Però els xais no tenen poder
2307 discrecional, i nosaltres sí. Clar, si a mi em diuen que tothom que vegi alcohol a la via
2308 pública els he denunciar, aniré fins i tot a buscar els de les terrasses del bar. Però si tu
2309 ets un bon professional, tens el poder discrecional. No és el mateix un borratxo que
2310 estigui per allà tirat, que un grup de nanos en el parc Migdia que s'estan passant una
2311 Xibeca. El que diem sempre dels gossos, volen que anem amb els gossos a saco i els
2312 límits els posem nosaltres.
- 2313 PA1: Potser parla de quan tu, d'una manera discrecional...
- 2314 PA3: Jo recordo quan hi havia la Bodegueta, que et feien estar allà quatre hores dret
2315 perquè no beguessin a fora.
- 2316 PA6: No, si et dono la raó, però arriba un nivell que a mi em poden dir missa des de dalt,
2317 però tinc poder discrecional, nosaltres ho veiem cada dia amb els gossos. Hi ha la iaia
2318 que treu el seu Chihuahua de mig quilo deslligat i a sobre recull la caca, a mi no em
2319 dóna la gana de fotre-li 300€, perquè no.
- 2320 PA1: Aquí entrem sempre en el mateix, és el tema d'aplicació del sentit comú. Que no
2321 és el mateix una roda sobre la vorera que tot el cotxe. Que no és el mateix... i sempre
2322 és el mateix, estem valorant, és un minut o és una hora? Ho fa cada dia o no?
- 2323 PA6: Amb això se li ha de donar la raó al que deies tu abans [PA4], que som un. Cada
2324 u és un món, hi haurà el que es posarà les ulleres i ho denunciarà absolutament tot, i hi
2325 haurà el que apliqui el sentit comú. No oblidem que per molt polis que siguem som
2326 humans.
- 2327 PA4: Però hi ha coses que estan prohibides perquè són perjudicials, en el moment que
2328 una cosa no sigui perjudicial no té sentit prohibir-ho.
- 2329 **Pel que esteu dient, principalment la funció de la policia és eficàcia? Resoldre**
2330 **problemes? O hi ha altres coses?**
- 2331 PA2: Jo anava a dir, eficàcia i estadística.

- 2332 PA6: Home, tu dius principalment, principalment és l'eficàcia, nosaltres estem per
 2333 resoldre problemes, no per crear-ne més. Després està l'estadística, però és per altres,
 2334 la funció de la policia en general, a nivell global, és l'eficàcia.
- 2335 PA1: Prevenció.
- 2336 PA6: Però és que si fas una bona prevenció estàs sent eficaç perquè resols problemes.
 2337 Abans que s'hagin creat.
- 2338 PA1: Però amb les estadístiques tu fas una lectura diferent.
- 2339 PA6: Però és que l'estadística cadascú la mira com vol. Això és el bo de l'estadística
 2340 que cadascú l'interpreta com li dona la gana.
- 2341 PA1: Dissuadir, quan hem parlat abans de la presència...
- 2342 PA3: Sí, però la presència depèn de com es fa tant comú que aquesta presència hi ha
 2343 vegades que es passa pel forro. Aquesta presència és tant comú que el policia deixa de
 2344 veure coses potser i de vegades la presència tampoc...
- 2345 PA1: Però això és normal, normal.
- 2346 PA3: Però potser al final també trobes normal que estiguin fumant porros tot el dia a la
 2347 plaça.
- 2348 PA1: No, home això no...
- 2349 PA3: Sí, això ho trobes normal, la policia està a 100m, però com que la presència ja és
 2350 normal, ja no... Això passa.
- 2351 PA6: Jo anava per aquí, a la proximitat, que la policia ha de ser propera al ciutadà fins
 2352 un cert punt. Hi ha gent que ha de ser proper, com els guàrdies de barri que hem de
 2353 parlar amb la gent i no sé què, però arriba un punt que dius fins aquí. Després han de
 2354 venir els homes de negre que són els falcons.
- 2355 PA4: Però això és com una mare i un pare amb els fills, tu tens una relació de certa
 2356 confiança amb els nens, però també has de marcar els límits, si els nens es
 2357 sobrepassa...
- 2358 PA6: No m'entens el que estic dient. Parlo per mi, com a guàrdia de barri, jo en el meu
 2359 barri he de ser molt dialogant, i ser molt proper i tot déu sap que em dic PA6, o el que
 2360 sigui, i de puta mare. Però de vegades necessito el reforç de dir "eh, que vingui el torn i
 2361 comenci a denunciar". Que de vegades això des de fora es veu estrany, perquè no ho

- 2362 fa ell? Perquè jo no puc fer-ho, perquè si ho faig jo, la informació que a mi em donen
 2363 deixarà d'arribar perquè jo seré el dolent.
- 2364 PA2: Si ets proper als comerços perquè et donin informació del que hi ha i del que no hi
 2365 ha...
- 2366 PA6: Després no els pots putejar...
- 2367 PA2: La relació aquesta tant estreta que tens amb el ciutadà llavors també t'impedeix
 2368 fer altres coses.
- 2369 PA6: Exacte, per això deia jo que la policia ha de ser propera, però hi ha d'haver de tot.
 2370 Hi ha d'haver la policia propera, i després hi ha d'haver els falcons que són els que
 2371 reparteixen hòsties. No sé, és com ho veig jo.
- 2372 PA1: Sí, tothom és necessari.
- 2373 **Llavors, quins creieu que són els elements que els ciutadans valoren més de**
 2374 **vosaltres com a policia?**
- 2375 PA1: La rapidesa quan tenen un problema, que la policia estigui allà quan hi hagi un
 2376 problema.
- 2377 PA2: Sí, sobretot que sigui resolutiva encara que sigui un tema que...
- 2378 PA3: Que els hi sàpigues gestionar com poden arribar al final.
- 2379 PA5: I sobretot que no els enganyis.
- 2380 **Què vols dir?**
- 2381 PA5: En el sentit que si no saps quina és la farmàcia de guàrdia millor dir "espera un
 2382 moment que li consulto", abans de dir-li una direcció que no saps. El ciutadà el que vol
 2383 és sentir que t'ha explicat un problema, una situació que està vivint i per ell és molt
 2384 important i que la policia o l'agent li sàpiga donar eines o respostes o gestionar,
 2385 encaminar, perquè moltes vegades no és feina de la policia, perquè pugui solucionar el
 2386 problema i sentir-se bé.
- 2387 PA1: Jo si faig una valoració personal de tota la feina nostra, amb el temps ens coneixem
 2388 tots, jo tinc una relació molt positiva amb tothom, excepte excepcions molt puntuals, la
 2389 majoria treballem dins la lògica i el sentit comú amb el ciutadà. Sempre, tothom, la pots
 2390 cagar i ho saps, però clar... La pròxima vegada ho farà millor i ja està.
- 2391 PA2: Jo crec que seria això i també el tracte que rep el ciutadà, que no li parlis de manera
 2392 despectiva...

- 2393 PA3: Jo crec que el tracte, sent així com és, però nosaltres sense voler som correctes
 2394 fins i tot amb una persona que està agressiva i l'hem de detenir, fins que no arriba un
 2395 cert punt que no... som correctes.
- 2396 PA6: Perquè som persones adultes, educades i professionals.
- 2397 PA2: Jo crec que el màxim és que acabis denunciant a una persona i t'acabi donant les
 2398 gràcies. Fer una alcoholèmia positiva a algú i que t'acabi donant les gràcies.
- 2399 PA4: És un servei públic, ho has de fer bé, i també aconseguixes més.
- 2400 **I el que valoren menys?**
- 2401 PA6: Les hòsties.
- 2402 PA1: Les denúncies clar.
- 2403 PA3: Quan ells són els perjudicats.
- 2404 **I si obviem això, és a dir, jo no sóc cap perjudicat però tinc una mala imatge de**
 2405 **vosaltres, per què pot ser?**
- 2406 PA6: Per què està tarat.
- 2407 PA2: Pels mitjans de comunicació.
- 2408 PA3: Potser també per les seves circumstàncies personals.
- 2409 PA6: I l'han deixat tarat.
- 2410 PA2: No...
- 2411 PA6: Sí home sí, una persona que té mala imatge del repartidors de beguda i mai cap
 2412 repartidor de beguda li ha fet res dolent ni hi ha tingut res, és una persona que està
 2413 tarada.
- 2414 PA2: Jo crec que després la imatge que s'associa la policia és moltes vegades una
 2415 imatge negativa perquè en els mitjans de comunicació és més important aquelles
 2416 accions o imatges on la policia ha sobrepassat els seus límits a no pas per exemple no
 2417 sé el dia que salvem la vida a un ciutadà...
- 2418 PA4: Es focalitzen més en les coses que fem malament que no...
- 2419 PA1: Que venen més.
- 2420 PA2: Jo crec que és per això, i llavors potser perquè ideològicament no estan d'acord
 2421 amb la policia.

- 2422 PA5: Perquè tothom té algú que han denunciat, un veí, un familiar... o algú que li explica
 2423 una història dolenta envers la policia...
- 2424 PA4: O alguna cosa amb el cotxe...
- 2425 PA3: També el tema de les famílies, és típic veure una mare amb un nen i que li digui
 2426 “mira aquí està la policia, si et portes malament...”, i la senyora s’està equivocant, perquè
 2427 potser un dia anirà sol, es perdrà, veurà un policia i tindrà por.
- 2428 PA6: Jo amb una dona li vaig dir que no, que nosaltres ens emportàvem a les mares
 2429 que no saben educar els seus fills. [riures] I no va dir res més. És veritat tu...
- 2430 [Entren PA7 i PA8, que havien acabat tard el torn]
- 2431 PA1: Jo parlant d’aquest tema, una vegada em vaig trobar una criatura de 3 o 4 anyets,
 2432 o 5 no recordo ben bé, a la rambla, el vaig veure i s’amagava darrera d’un pilar. Jo vaig
 2433 passar i pensava que estava jugant. Al cap d’una estona torno a passar i em veia i
 2434 s’amagava, mires cap allà i no veus a ningú més. Fins que em vaig acostar a ell i era
 2435 estranger i era el resultat d’això. En aquest cas evidentment va acabar bé, ja havia anat
 2436 la mare a presentar denúncia a la poli, el vam passar per emissora i per casualitat em
 2437 vaig adonar d’aquesta jugada que s’amagava. Si hagués estat educat diferent, hagués
 2438 estat més fàcil, mitja hora abans. La mare després va venir a la rambla, plorant, de
 2439 genolls... Coi, educa bé.
- 2440 PA4: Sí, a casa, a l’escola...
- 2441 **Ja que heu entrat, simplement presentar-vos.**
- 2442 PA7: Jo sóc en PA7, estic a la OAC, recollint denúncies.
- 2443 PA8: No fa gaire res [riures].
- 2444 PA6: La que li cauen dels Mossos...
- 2445 PA8: El que no fa ell ho fem nosaltres...
- 2446 PA6: I ells fan el que jo els hi dic.
- 2447 PA8: Jo em dic PA8, estic a la unitat de motoristes i bàsicament fer controls...
- 2448 **Algú vol afegir alguna cosa del que hem dit fins ara? Llavors, creieu en base el**
 2449 **que hem dit, que la ciutadania es sent identificada amb la policia?**
- 2450 PA1: Un percentatge de la població sí, i un altre no.
- 2451 PA3: Es sent identificada?

2452 PA5: Depèn del moment jo crec, depèn del moment. Si el que necessiten és una
 2453 ambulància perquè tenen el parent malalt 100%, si el que necessiten és que l'han multat
 2454 perquè no té l'ITV passada, aquí no.

2455 PA4: Depèn de l'experiència que han tingut.

2456 PA8: Depèn del servei.

2457 PA5: Del que necessitin en aquell moment. Si els hi has solucionat el problema, perfecte,
 2458 t'estaran agraïts. Si el que estàs fent és aplicant mesures coercitives, en aquest sentit
 2459 potser no.

2460 PA7: A la policia tenim dos cares no, una cara assistencial, i la policia coercitiva i
 2461 repressiva. Aquesta última no la volen ni veure, l'altre sí.

2462 PA1: Però de vegades és necessari. No facis això, surt del cotxe... Primer els hi dius bé,
 2463 però al final sinó fan cas, has de fer ús de la força. Si algú em veu des de fora... No és
 2464 la primera opció, d'anar de bones, la que ens fa tenir mala imatge, és la segona.

2465 PA6: Jo crec que la gran majoria de la gent no se sent identificada amb nosaltres. Perquè
 2466 no té ni idea de la feina que fem.

2467 PA8: Exacte, per desconexió de la feina que fem.

2468 PA6: No en té ni idea.

2469 PA8: Moltes vegades el que et trobes és que la gent critica de bones a primeres, no
 2470 saben ni el que estàs fent. No fa gaire, la setmana passada per exemple, estàvem
 2471 retenint un noi a plaça Catalunya, el vam aturar, no tenir permís de conduir, no tenia
 2472 assegurança, no tenia res... I va ser uns dies després que va sortir tot el tema del noi
 2473 begut que va matar una noia després d'una actuació, que es va criticar tota la policia,
 2474 tot el tema aquest que va tenir ressò mediàtic. En aquell moment, quan se'l estava
 2475 denunciant, va venir un home que no tenia res a veure ni amb aquest noi ni amb ningú,
 2476 es va acostar a nosaltres a criticar que si ja n'hi havia prou, que l'estàvem empaperant
 2477 de dalt a baix... Et quedés sorprès... No sabia ni el que estàvem fent, ni el motiu ni res.
 2478 Ell estava simplement veient una actuació des de fora que automàticament la veu
 2479 negativa. Nosaltres que fem tot el tema trànsit, que normalment el tema trànsit és
 2480 sempre control i denúncia, porta molt de pensament negatiu sobre la policia.

2481 PA7: Bé, és la cultura una mica que tenim aquí a Espanya, d'una policia molt repressiva
 2482 i quan fas alguna cosa sempre t'estan qüestionant. Si vas al nord d'Europa això és al
 2483 revés. Però es canviarà no en aquesta generació ni en la següent, potser a l'altre.

- 2484 PA8: En canvi, a nivell general, si li preguntes a algun ciutadà si està d'acord amb què
 2485 es persegueixi els que no porten permís de conduir... tothom ho vol, però quan veu la
 2486 policia fer-ho ningú està d'acord. O sigui és una mica...
- 2487 PA6: Perquè tenen... és el que jo deia, tenen aquesta visió de la poli, no ens veuen en
 2488 global. El que ajuda, i encara que sembli curiós, són els programes aquests que fan a
 2489 la tele, tipus Policias, que la gent veu, allà sí que veu totes les facetes de la poli, des de
 2490 que denunciem els que van borratxos a que ens truquen a mitja nit d'una iaia que ha
 2491 caigut del llit a passar... En aquests programes es veu tota la feina real, perquè es sap
 2492 que és real, encara que hi hagi una càmera no és una pel·lícula, és la feina del dia a dia,
 2493 i això ens ajuda a nosaltres. Que la societat ens vegi.
- 2494 PA1: A mi m'has robat la idea.
- 2495 PA6: Jo no he robat res, la idea l'he tingut jo perquè sóc més intel·ligent que tu [riures].
- 2496 PA1: Més ràpid. El tema és aquest, de la capacitat que tinguem la societat d'educar a la
 2497 gent, depèn dels que manen avui en dia i de la televisió. Vols posar la policia a dalt de
 2498 tot? Quatre programes de policia amb bona lectura i tot arreglat. Vols desfer? Doncs tot
 2499 el contrari. Té una influència terrible. Si vols tenir una imatge correcte, global, ha de ser
 2500 a través dels mitjans de comunicació, no ho aconseguirem individu per individu. Els
 2501 mitjans de comunicació haurien de fer més, i a nivell polític, educatiu, de les escoles...
 2502 La percepció de l'individu dependrà de la seva experiència.
- 2503 PA7: Jo crec que a la major part de la gent ja li va bé la policia, ja combrega amb la
 2504 policia. Però aquests no es queixen, qui es queixa és els antisistemes, els que els hi ha
 2505 posat una multa... però els altres, la majoria no es queixa ni diu res.
- 2506 PA1: Una cosa és la queixa i l'altre és la percepció de bo o dolent, d'adequat o no.
- 2507 PA6: Clar, jo puc pensar que ets un desgraciat de merda però no em queixo.
- 2508 PA7: Llavors no ets un problema.
- 2509 PA6: Però ell [M] està preguntant la percepció que la gent té de nosaltres.
- 2510 PA1: El que va amb cotxe i veu a la policia es pot alterar, o dir "ostres, la policia, està
 2511 controlant els dolents", així de guais.
- 2512 Per què passa això? Per què alguns ens podem posar tensos i d'altres no?
- 2513 PA1: Per la influència que has tingut tu. T'ha influenciat la televisió i tot arreu.
- 2514 PA7: Prejudicis que puguis tenir.

2515 PA8: I depèn de les experiències que hagis tingut. Si tu has tingut una experiència amb
 2516 la policia i t'han ajudat i has tingut una bona experiència, automàticament diràs "a mi em
 2517 va passar això i molt bé, sort d'ells". Si has tingut una mala experiència automàticament,
 2518 inclús si n'has tingut dos, una de bona i una de dolenta, et quedaràs amb la dolenta.

2519 PA4: Això passa amb la majoria de professions, amb els metges molta gent no els hi pot
 2520 ni veure. Potser s'han operat, han quedat malament i bé, hi ha de tot.

2521 **Seguint això que parlàveu de la informació, creieu que n'hi ha prou? I quin paper**
 2522 **juga amb el respecte que us tenen?**

2523 PA1: La informació ho és tot, si no hi ha una bona comunicació entre la ciutadania i la
 2524 policia malament.

2525 PA8: La majoria de la gent no en té ni idea del que fem al dia a dia, saben que fem
 2526 controls, que fem coses, però el que es fa diàriament en un lloc de treball com és el
 2527 nostre no en té ni idea. A part que hi ha molts llocs i moltes feines diferents dins la
 2528 mateixa policia. Però en general no en tenen ni idea. Per exemple, nosaltres que ens
 2529 dediquem al trànsit, ens diuen que només posem multes, i fem un piló de serveis més.
 2530 El posar denúncies no és el tant per cent més elevat del que fem. Independentment
 2531 d'una unitat de l'altre, perquè si estàs en una trànsit denunciaràs més que en una altre
 2532 activitat potser. Hi ha companys aquí que denúncies no en posen cap al dia, ni una. La
 2533 seva tasca no és aquesta. Però la seva feina no és visible, no hi ha ningú del carrer que
 2534 vegi la feina que està fent, la oficina d'atenció a la víctima per exemple, el ciutadà no ho
 2535 aprecia perquè no ho sap. Tot el tema d'investigació, tot això el ciutadà no veu res del
 2536 que s'està fent. I es fa molta feina, i necessària moltes vegades, no es veu. Es veu la
 2537 policia que fa el control, que està demanant la documentació, o li està fotent una
 2538 denúncia, que passaran molts cotxes a la mateixa hora i tothom ho haurà vist. Que no
 2539 es veuen els altres 30 agents que hi ha pel carrer fent altres històries.

2540 PA5: Ara s'està fent molta incidència amb el tema dels escolars.

2541 PA8: Jo crec que quan una persona té un accident i va a la policia, no pensa que l'estan
 2542 atenent, això no li entra. En canvi, a valorar una actuació com pot ser denunciar, a
 2543 tothom, o molta gent, pensaran...

2544 PA5: Estava comentant que ara s'està fent una feina molt ben feta als escolars, i anant
 2545 a fer xerrades a les escoles, temes d'educació vial i altres... Mostrar als nens, des de
 2546 l'educació, des de les escoles, quines són les tasques. Si es troben amb depèn quines
 2547 coses que es puguin adreçar a nosaltres, buscar les eines per canviar aquest xip de la
 2548 policia repressiva a policia que també estem per altres coses. Però és una cosa que

2549 s'està començant a fer, és una cosa que s'està fent ara amb aquestes generacions que
 2550 estan a l'escola, i que tinguin una mica el canvi de mentalitat. Encara que després
 2551 passaran per l'adolescència amb el tema dels porros i tal, i de la policia que els hi posa
 2552 multes, però que des de petits tinguin un altre tipus de visió del que és la tasca policial
 2553 en sí.

2554 **Ara no recordo qui ho ha comentat, però fa una estona heu comentat que la policia**
 2555 **tenia uns valors bastant similars als de la ciutadania. Esteu d'acord amb això?**
 2556 **Que la ciutadania i la policia comparteixen uns valors o són diferents?**

2557 PA8: Jo crec que són els mateixos.

2558 PA4: Sí, jo crec que són els mateixos o similars. Perquè sinó no estaríem aquí.

2559 **Quins són? Posant algun exemple...**

2560 PA4: Potser respecte cap als altres...

2561 PA1: Respectar les normes, la convivència dins d'uns límits, saber estar...

2562 PA8: Jo crec que el respecte mica en mica també va canviant, ho notes. Canvia molt el
 2563 tracte que tens amb un avi de l'edat del meu pare, de 60-70 anys, o 50 anys, hi ha
 2564 excepcions, però canvia molt el tipus d'actuació que tens amb ells que amb la gent jove
 2565 en general. Jo noto una diferència bastant gran. Els joves se't riuen a la cara i això fa
 2566 uns anys enrere era impensable.

2567 PA6: Estem generalitzant molt eh, jo no crec que se't riguin a la cara, són una mínima
 2568 part.

2569 PA8: Però la deixadesa, el passotisme, la manera de parlar... Però en general, no
 2570 perquè siguem policies els afectats, sinó que és la societat en general. El respecte
 2571 potser n'hi ha més del funcionari cap al ciutadà que del ciutadà cap al funcionari.

2572 PA6: Segur.

2573 PA8: Igual anys enrere podia estar més igualat.

2574 PA1: Per la por.

2575 PA6: No era respecte, era por.

2576 PA8: Diga-li com vulguis, però ara... no sé.

2577 PA1: Hem de buscar la manera de guardar l'equilibri. L'equilibri entre respecte i por, i
 2578 l'educació i el tracte entre poli i el ciutadà. El jovent aquest que tot li va malament, si ve

- 2579 educat per sota de que s'ha de respectar, doncs guanyem molt la batalla. Si no estan
 2580 educats de baix, i amb l'edat, als 15 anys, toca els collons a la poli, doncs després
 2581 passa...
- 2582 PA5: Però aquesta manca de respecte no la tenen només contra la poli sinó contra la
 2583 societat en general.
- 2584 PA7: Això ha passat sempre, per èpoques d'edat.
- 2585 PA1: A mi el que alguna vegada m'ha sorprès, és que em crida l'atenció el comentari de
 2586 molts avis "ojalà viniera otro Franco", però amb la idea aquesta de posar ordre i
 2587 disciplina. Veuen que la gent es passa una mica. És un comentari que he sentit de gent
 2588 gran, que van viure tota la dictadura, però després d'haver viscut la democràcia són
 2589 capaços de dir "ojalà viniera otro Franco", perquè veuen que el respecte que tenen cap
 2590 a la policia els ciutadans...
- 2591 PA6: Però això s'ho ha buscat la societat.
- 2592 PA1: Alguna cosa ha fallat.
- 2593 PA6: Que un pare no li pugui donar una bufetada a un nen, perquè sinó el nen el
 2594 denuncia, això ho ha buscat la societat. I una bufetada a temps soluciona moltes coses.
- 2595 PA1: Fa miracles, però a mal temps resulta que la mare es queda sense nen durant 20
 2596 dies perquè el jutge ho diu. No fa gaire temps d'això.
- 2597 PA6: És el que estic dient.
- 2598 PA7: Però hem d'anar evolucionant, nosaltres hem d'evolucionar.
- 2599 PA6: Hi ha coses que evolucionen i hi ha coses que fan marxa enrere. Això per mi és
 2600 una marxa enrere.
- 2601 PA7: Si ho fa la llei...
- 2602 PA6: Però jo no tinc la percepció que cap polític sàpiga més que jo, passa que ells es
 2603 dediquen a la política i nosaltres a una altre cosa. És la societat en general.
- 2604 PA7: D'aquí 100 anys serà diferent que ara, la policia farà coses que ara fliparíem.
- 2605 PA6: La qual cosa no vol dir que aquests valors siguin millors
- 2606 PA7: No, diferents.
- 2607 PA6: Doncs així estàs amb mi.
- 2608 PA7: El que passa és que sempre ens sembla que el passat va ser millor.

2609 **Per tant, creieu que heu perdut autoritat amb aquest temps?**

2610 PA6: Sí.

2611 PA7: Depèn de com l'entenguis. Hem perdut la por.

2612 PA1: La percepció d'autoritat sí.

2613 PA6: Nosaltres hem perdut autoritat primer perquè ells han perdut la por, i segon perquè
2614 la mateixa societat, i torno al mateix, ens la treu aquesta autoritat.

2615 PA7: Però és que no han de tenir por a la policia.

2616 PA3: Han de tenir respecte.

2617 PA4: Però et perden la por i et perden el respecte.

2618 PA6: I quan dic això de la societat, jo abans, quan jo vaig entrar anaves a un judici i el
2619 guàrdia tenia la presumpció de veracitat.

2620 PA7: Ara també.

2621 PA6: Ara no, quan fa que no vas a judici?

2622 PA5: En el tema civil sí, en el tema penal ja no tant.

2623 PA6: Abans, depèn de què, no feia falta res més que el guàrdia. Jo vaig anar a un judici
2624 per atemptat i li deia "no, és que aquest tiu m'ha cardat una hòstia" i punto, i era
2625 condemnat.

2626 PA7: Però era arbitrari. Clar, imagina que si jo li tinc mania a un, li poso moltes multes i
2627 vinga.

2628 PA6: Sí clar...

2629 PA7: Dins la poli hi ha de tot.

2630 PA3: Ara ha sortit aquell que feia servir els DNIs d'estrangers per treure's les multes.

2631 PA7: Imagina...

2632 PA8: Això tota la vida hi serà en tots els oficis. S'aprofiten de certs privilegis, n'hi ha que
2633 ho fan i quants n'hi ha que no ho fan? La majoria. Un puntual? Però bé, quants polítics
2634 tenen una posició de poder i se sap que se n'han aprofitat? També. Cadascú que té una
2635 possibilitat, hi haurà algú que en farà un mal ús.

2636 PA3: Però no és el mateix que en faci un mal ús un electricista, per emportar-se cable a
2637 casa seu per exemple, que tu facis un mal ús.

- 2638 PA6: És el mateix, el fet és el mateix. Les conseqüències són diferents.
- 2639 **Com podeu mantenir o guanyar una altre vegada aquesta autoritat?**
- 2640 PA3: Per guanyar o perdre no sé què s'hauria de fer, però el primer que s'hauria de fer
2641 és canviar les lleis, crec jo. Per donar-te a tu més poder per fer o no poder fer coses.
- 2642 PA1: És la base.
- 2643 PA3: El que no pot ser és perquè no et toquin la cara, que ens l'han tocat a tots, vagis a
2644 judici i et paguin després 30€. Això no pot ser.
- 2645 **Em referia més a temes, del que parlàveu, de la por, del respecte... Com fer que la**
2646 **gent no "us toqui la cara" com dieu. Coses que jo pugui fer amb el ciutadà.**
- 2647 PA3: Doncs des de petits, ensenyar uns valors en els nens. Però això és molt difícil
2648 perquè cadascú és diferent i cada cas és diferent, i jo si sóc un xoriç de petit, quan
2649 tingui 30 anys els meus nens seran *xoriços* igual. La policia és dolenta i ja està, és així.
2650 És molt difícil. És com la presó, com vols integrar dins la societat? Un és toxicòman, és
2651 atracador el que sigui, a l'hora de sortir al carrer, quan surti al carrer i pugui tres vegades
2652 a Font de la Pólvora ja el tornarem a tenir igual. Són coses molt difícils.
- 2653 PA1: L'educació és la única cosa que es pot treballar.
- 2654 PA7: Amb les actuacions que fem nosaltres individualment també pots però.
- 2655 PA8: Mantenir el respecte que tots tenim individualment.
- 2656 PA3: D'acord sí, respecte. Però imagina que sortim ara aquesta tarda i tenim una
2657 actuació amb una persona conflictiva i tirem pel terra el tiu aquest, sortirà algú gravant i
2658 gravarà 30 segons d'una actuació que ha durat mitja hora i sortirà per la tele que som
2659 dolents.
- 2660 PA8: A la tele surt sempre el que ven més. Depèn de la part de la policia que actua.
- 2661 PA3: No sortirà la part en que li demanem que es calmi, tranquil·lament i tot, sortirà quan
2662 estiguem a terra i tots els altres allà.
- 2663 PA1: Però sempre estem en el mateix, perquè és el que ven. Hem de canviar educació
2664 de base dels nens i el que he dit abans, que els mitjans de comunicació en siguin
2665 conscients i ens fotin un cable. Valorar a favor i en contra.
- 2666 PA7: Ja ho fan, ens polititzen...
- 2667 PA1: Però ens ho fan en contra eh.

- 2668 PA8: També depèn del resultat. Pots fer la mateixa cosa i que les mateixes coses de la
 2669 mateixa manera tinguin un resultat o un altre i canviar totalment la percepció, seràs bo
 2670 o seràs dolent. Et jutjaran o et felicitaran, depèn del resultat i petites variacions. Jo he
 2671 vist actuacions que han acabat amb una medalla, i pràcticament les mateixes que el
 2672 resultat ha estat diferent han acabat amb un expedient. El mateix, la diferència jo crec
 2673 que no depèn de nosaltres, depèn de factors sort i de vegades de bé...
- 2674 PA7: Moltes vegades si millorem els recursos que tenim, si la casa posa pasta i posen
 2675 els guàrdies... Si al seu servei enlloc de ser 2 són 4 i ell també, no li toquen la cara. No
 2676 és el mateix anar 2 que anar 4.
- 2677 PA3: Però això seria policia repressiva. Perquè van 4.
- 2678 PA7: Però a Alemanya va així, es manifesten 200? Enviem 500 polis, a veure qui es lia?
 2679 Ningú. Aquí, es manifesten 2000, 100 polis, es lia segur.
- 2680 PA3: Jo crec que l'autoritat te l'han de donar, no l'has d'imposar, llavors l'has d'anar
 2681 guanyant i això és molt... Sempre vaig al mateix perquè crec que és així, al nivell de
 2682 l'educació, educar d'una altra manera.
- 2683 PA7: Només falta que hi hagi un dia que un de nosaltres faci malament alguna cosa, ja
 2684 està.
- 2685 PA2: Depèn de l'experiència que té cada persona amb la policia.
- 2686 PA1: Però jo ja sé quan em parlen d'un company, i de la forma amb què me'n parlen, ja
 2687 sé quin company és. Ell és el ciutadà i nosaltres tenim l'autorització. Potser tots ens
 2688 podem equivocar, i hauríem de millorar per tenir més autoritat.
- 2689 PA6: Jo crec que l'autoritat ens l'hem de guanyar cada dia. Això és igual que un
 2690 matrimoni, te l'has de guanyar cada dia amb les petites coses que fem al carrer. Que
 2691 això és una teoria... Per exemple, i poso un exemple, tots en fem de coses d'aquestes.
 2692 Jo avui estava al portal de sant Cristòfol i uns guiats pel GPS s'han equivocat i anaven
 2693 a l'hotel AC, i jo els hi anava començar a explicar, però dic... el millor serà que els
 2694 acompanyi i els acompanyes. Amb aquella gent jo m'he guanyat l'autoritat, però en
 2695 aquella gent demà quan surtin es passen un semàfor i els para un company, callaran i
 2696 no diran res, perquè jo, no jo en persona, sinó l'uniforme, s'ha guanyat l'autoritat.
- 2697 PA3: I un altre que hagi vist el que has fet dirà "aquest no té res més a fer que
 2698 acompanyar guiris a l'hotel", segur.
- 2699 PA4: Al final tu has de fer el que creus necessari fer, perquè per opinar tothom...

- 2700 PA6: Són aquestes petites coses amb les que et guanyes l'autoritat. El que passa que
 2701 això és el que diem, és la teoria. Perquè un altre li hagués preguntat i hagués dit "sí, sí,
 2702 per allà a mà esquerra". Tu saps qui és aquest [PA1]. Aquest ens fa perdre l'autoritat.
- 2703 PA4: Sí, crear una imatge corporativa és important.
- 2704 **Abans deies que ens hem de guanyar l'autoritat a partir d'una bona actuació, què**
 2705 **entenem per bona actuació?**
- 2706 PA7: Això [el que acaba d'explicar PA6] seria una bona actuació, tot i que si li hagués
 2707 indicat bé també. Fer el que et demanen, si ho pots fer...
- 2708 PA3: Si hi ha una cosa dolenta que pots evitar, o la policia assistencial, també és una
 2709 bona actuació.
- 2710 PA4: Que sigui eficient, resolutiva...
- 2711 PA7: No fer coses que no toquen.
- 2712 **Ja per anar tancant, com al principi, amb una paraula o dues, fem-ho per ordre, us**
 2713 **dic una frase i l'heu d'acabar. Ara ho farem amb "ser policia és". Acabeu la frase.**
- 2714 PA1: Anar millorant dia a dia.
- 2715 PA2: Ser un bon professional.
- 2716 PA3: És un servei.
- 2717 PA4: Crec que un policia simplement és un ciutadà exemplar, una persona del carrer
 2718 que tingui uns valors.
- 2719 PA5: Més o menys el mateix, una persona al servei de persones.
- 2720 PA6: Seguint amb la línia d'avui, un grau més de ser ciutadà.
- 2721 PA7: Honestedat.
- 2722 PA8: Respecte.
- 2723 **Ara canviem els papers, si jo fos únicament ciutadà i no fos policia, "de la policia**
 2724 **m'agradaria" i acabeu la frase.**
- 2725 PA1: Un bon servei.
- 2726 PA2: Una resposta.
- 2727 PA3: Que si un dia tinc un problema, la policia em doni una resposta.

- 2728 PA4: Efectius i bon tracte.
- 2729 PA5: Bon tracte.
- 2730 PA6: Bàsicament el mateix, eficàcia.
- 2731 PA8: Jo diré el mateix que abans, respecte.
- 2732 **Llavors ja l'últim que fem, són conceptes que heu anat dient, m'agradaria que ho**
 2733 **ordenéssiu d'allò que creieu que els ciutadans us valoren més. Ordeneu de major**
 2734 **a menor importància, del que creieu que els ciutadans valoren més a vosaltres**
 2735 **com a policies. [Explicació conceptes]**
- 2736 PA7: Recordeu, el que la gent pensa.
- 2737 PA5: Hem de pensar amb els ciutadans.
- 2738 PA6: Jo crec que el ciutadà el que vol és un tracte normal.
- 2739 PA2: Jo crec que eficàcia ha d'anar a dalt.
- 2740 PA3: Però que un policia sigui corrupte...
- 2741 PA7: Legalitat no pot anar a baix.
- 2742 PA6: El ciutadà?
- 2743 PA3: el ciutadà no vol un policia corrupte.
- 2744 PA2: Però que surti l'última no vol dir que ho vulguis, vol dir que és menys important en
 2745 relació als altres.
- 2746 PA6: El primer que et demana el ciutadà és el tracte personal, tu pots ser molt legal però
 2747 ets un mal educat i et baixa la percepció en picat.
- 2748 PA7: D'acord, estic d'acord.
- 2749 **Un moment, abans de marxar, que un ho justifiqui.**
- 2750 PA6: El tracte personal el que estàvem dient aquí, tu pots ser molt legal i donar molta
 2751 sensació de seguretat o assistir molt bé, però com siguis un mal educat i un imbècil, el
 2752 ciutadà et baixa la percepció en picat. L'eficàcia, és el que dèiem abans també, si tu ets
 2753 molt legal o no ets molt legal, en un moment donat, com que ell tampoc massa no sap
 2754 de què la història, el ciutadà el que vol és que li resolguis el problema, de la manera que
 2755 ho facis tan li és, és el que dèiem ara. Si tu t'emportes el negre detingut, per mi millor
 2756 perquè jo puc dormir, o el berratxo del bar. Per tant el segon que valoren és l'eficàcia.
 2757 La sensació de seguretat i el caràcter assistencial ho hem posat així [de costat], perquè

2758 a la gent li agrada sentir-se segura, igual que li agrada sentir-se assistida. El que vol què
 2759 és el ciutadà? Sentir-se segura i assistida. I ja per últim, perquè evidentment no tots ho
 2760 saben, tot i que és necessari és que siguis legal, no ja de corrupte, però que siguis legal,
 2761 que compleixis la llei.

2762

2763

2764

2765

2766

2767

2768

2769

Tracte personal	
Eficàcia	
Sensació seguretat	Caràcter assistencial
Legalitat	

2770 **Moltes gràcies per venir i fins aviat!**

8 REFERÈNCIES

ARTICLES ACADÈMICS

- Bauman, Z. (2011). *La cultura en el mundo de la modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica: Madrid.
- Beetham, D. (1991). *The legitimation of power*. (2a ed.). Palgrave Macmillan.
- Boateng, F. D., Makin, D. a., & Yoo, J. (2014). Let Me Speak: Officer Perceptions of Community Members in Ghana. *International Criminal Justice Review*, 24, 22–38.
- Bradford, B., Jackson, J., & Hough, M. (2013). Police legitimacy in action: Lessons for theory and practice.
- Capell, JM. (2011). *Ser policia*. (1a ed.). Plataforma Editorial: Barcelona
- Cheurprakobkit, S. (2000). Police-citizen contact and police performance Attitudinal differences between Hispanics and non-Hispanics. *Journal of Criminal Justice*, 28(4), 325–336.
- Coleman, J.A. (2013). Authority, Power, Leadership: Sociological Understandings. *New Theology Review*, 10 (3), 31-44.
- Gau, J. M., & Brunson, R. K. (2010). Procedural justice and order maintenance policing: A study of inner-city young men's perceptions of police legitimacy. *Justice quarterly*, 27(2), 255-279.
- Gibbs, A. (1997). Focus groups. *Social research update*, 19(8), 1-8.
- Hinds, L., & Murphy, K. (2007). Public satisfaction with police: Using procedural justice to improve police legitimacy. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 40(1), 27-42.

- Hough, M., Jackson, J., & Bradford, B. (2013). ¿De qué depende la legitimidad de la policía? Resultados de una investigación Europea. *InDret*, 4, 1-27
- Jackson, J., & Bradford, B. (2010). What is trust and confidence in the police?. *Policing*, 4(3), 241-248.
- Jackson, J; Hough, M; Bradford, B; Hohl, K; Kuha, J. (2012). Policing by consent: Understanding the Dynamics of Police power and legitimacy.
- Jonathan-Zamir, T., & Harpaz, A. (2014). Police understanding of the foundations of their legitimacy in the eyes of the public: The case of commanding officers in the Israel National Police. *British Journal of Criminology*, 54(3), 469–489.
- Kääriäinen, J., & Sirén, R. (2012). Do the police trust in citizens? European comparisons. *European Journal of Criminology*, 9(3), 276-289.
- Kitzinger, J. (1995). Qualitative research. Introducing focus groups. *BMJ: British medical journal*, 311(7000), 299-302.
- Lee, H. D., Boateng, F. D., & Marenin, O. (2015). Trust in and legitimacy of the police among American college students A preliminary assessment. *The Police Journal*, 88(4), 299-314.
- Mella, O. (2000). Grupos focales (“Focus Groups”). Técnica de investigación cualitativa, *CIDE*, 3, 1-27.
- Morgan, D. (1996). Focus groups. *Annual review of sociology*, 22, 129-152.
- Ramió, C. (1999). Teoría de la organización y administración pública. Tecnos
- Requena, J. (2016). La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía. *InDret Revista para el Análisis del Derecho*, 2, 1-42.
- Sced, M. (2004). Public Satisfaction with Police Contact. Part I: Police Initiated Contacts. *Australia: Australian Center of Policing Research*, 8, 1-6.

- Sela-Shayovitz, R. (2015). Police legitimacy under the spotlight: media coverage of police performance in the face of a high terrorism threat. *Journal of Experimental Criminology*, 11(1), 117-139.
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & society review*, 37(3), 513-548.
- Tankebe, J. (2008). Police effectiveness and police trustworthiness in Ghana: An empirical appraisal. *Criminology and Criminal Justice*, 8(2), 185-202.
- Tankebe, J. (2010). Public confidence in the police testing the effects of public experiences of police corruption in Ghana. *British journal of criminology*, 50(2), 296-319.
- Tankebe, J. (2013). Viewing things differently: The dimensions of public perceptions of police legitimacy. *Criminology*, 51(1), 103-135.
- Thacher, D. (2005). The local role in homeland security. *Law & Society Review*, 39(3), 635-676.
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The annals of the American academy of political and social science*, 593(1), 84-99.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Tyler, T. R., & Fagan, J. (2008). Legitimacy and cooperation: Why do people help the police fight crime in their communities? *Ohio State Journal of Criminal Law*, 6, 231-275.
- Wells, W. (2007). Type of contact and evaluations of police officers: The effects of procedural justice across three types of police-citizen contacts. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), 612-621.

PÀGINES WEB

Ara/ACN. (30 abril 2014). La prohibició de les pilotes de goma entra en vigor aquest dimecres. *Ara.cat*. Recuperat de http://www.ara.cat/societat/pilotes_de_goma-projectils-Ramon_Espadaler-Interior_0_1129687177.html

Ajuntament de Girona. (2014). *Memòria 2014: Àrea de Ciutadania*. Recuperat de http://www2.girona.cat/documents/11622/84394/Memoria_2014_Area_Ciutadania.pdf

Ajuntament de Girona. (2015). *Municipi de Girona: Padró Municipal d'habitants*. Recuperat de http://www.girona.cat/web/shared/admin/docs/b/a/basics_padro2015.pdf

Ajuntament de Girona. (2016). *Dades del Municipi*. Recuperat de http://www2.girona.cat/ca/ciutat_dadesgirona

Anònim. (3 desembre 2012). Diverses entitats demanen la dissolució de la Brigada Mòbil dels Mossos per la seva brutalitat. *El Triangle*. Recuperat de http://www.eltriangle.eu/cat/notices/2012/12/diverses_entitats_demanen_la_dissolucio_de_la_brigada_mobil_dels_mossos_per_la_seva_brutalitat_32830.php

Departament d'Interior. *Enquesta de seguretat pública de Catalunya, edició 2013*. Recuperat de http://interior.gencat.cat/web/.content/home/010_el_departament/publicacions/seguretat/estudis_i_enquestes/enquesta_de_seguretat_publica_de_catalunya/docs/informe-escp-2013.pdf

Secretaria de Seguretat. (2009). *La Carta de Serveis de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra*. Recuperat de http://mossos.gencat.cat/web/.content/home/01_els_mossos_desquadra/carta_de_serveis/docs/20101224_cartaserveis.pdf