

Definiendo la función de acompañamiento a mediación de la Oficina de Asistencia a la Víctima de la Ciudad de Buenos Aires(*)

por MARISA GABRIELA ALLI

El objetivo de este trabajo es reflexionar respecto a la función de acompañamiento a mediación de las denominadas víctimas en el proceso de penal, llevado a cabo por la Oficina de Asistencia a la Víctima, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cumplimiento con la normativa vigente. Pudiendo analizar una práctica desarrollada en estos últimos diez años desde una mirada teórica, partiendo de una premisa que entiende que la finalidad de la intervención es incorporar principios de justicia restaurativa al proceso de mediación penal vigente. Teniendo en cuenta que esta función se lleva a cabo por distintas personas que, según su propia formación profesional, se desempeñan de un modo u otro guiadas especialmente por su carrera de base, abogacía, sin que se disponga hasta el momento una base en la práctica orientada a desarrollar prácticas restaurativas que permitan que el trabajo desarrollado esté destinado a lograr que la víctima se sienta restaurada, reparada, desde un trabajo de responsabilización e involucración, a través de herramientas comunicacionales, en el modo de abordar las consecuencias de haber sido dañada por una conducta presumiblemente ilícita.

El ejercicio de una práctica en la que la interacción con el otro, especialmente con las denominadas víctimas, en un contexto penal lleva a pensar respecto del rol que desempeña la oficina de víctimas, desde el cual se diseña un modo de intervención en el procedimiento de mediación. Teniendo en cuenta el trabajo de estos últimos diez años para estudiar desde qué lugar se ejerce esta función. Para lo que se tiene como eje el marco teórico de la mediación, los principios rectores de la justicia restaurativa, con la mirada en el efecto causado en las personas que acceden voluntariamente a participar en él, sea que se intervenga de un modo o de otro.

La finalidad de este trabajo es consensuar el rol del profesional que participa, delimitando su función de “acompañamiento en el proceso de mediación”, dispuesta por la normativa, que no define el alcance de este término, por lo que requiere ser interpretado con una mirada restaurativa⁽¹⁾.

“Acompañar” implica “un estar” al lado de otro en una actitud activa. Requiere un despliegue de intervenciones comunicacionales teniendo en cuenta los principios rectores y objetivos de bregar por los intereses de la víctima con la finalidad de trabajar en función de los principios de la justicia restaurativa de responsabilización, restauración y reparación en consecuencia.

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos publicados en EL DERECHO: *La mediación en materia penal: algunas reflexiones ante su implementación*, por JOSÉ BARBACCIA, ED, 197-885; *Sobre la aplicación del principio de oportunidad en el proceso penal de la Provincia de Buenos Aires*, por PABLO SANTAMARINA, ED, 198-669; *Algunas consideraciones acerca de la validez de las normas que regulan la mediación penal*, por SANTIAGO BIGNONE, EDPE, 10/2010-5; *Controversias sobre la aplicación del principio de oportunidad en la provincia de Buenos Aires*, por PABLO SANTAMARINA, ED, 215-59; *Mediación penal en la provincia de Buenos Aires*, por IGNACIO M. PAMPLIEGA, ED, 216-745; *Justicia restaurativa: la mediación en cuestiones penales. Hacia un cambio paradigmático en la concepción del derecho, en la dimensión del valor Justicia y en las prácticas socio-políticas*, por CARLOS RAFAEL COPPA y MÓNICA ALICIA MAGLIANESI, ED, 253-479; *Mediación penal: su aplicación en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, por VERÓNICA ROMERO SÁNCHEZ, ED, 261-628; *Análisis de la mediación penal en los términos de la ley 13.433. un camino hacia la activa inclusión de la víctima dentro del proceso penal bonaerense con destino a la ansiada restauración de la paz social*, por PAMELA GISELLE DEL ESTAL, EDPE 03/2017-5; *La intervención de la víctima en la ejecución penal*, por FLORENCIA L. BLANCO, EDPE 05/2018-5. Todos los artículos citados pueden consultarse en www.elderecho.com.ar.

(*) Ponencia presentada el 11 de octubre en el marco del XV Congreso Mundial y XIX Nacional de Mediación, celebrado en Sonora, México.

(1) ALLI, MARISA G., *La Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo de la Ciudad de Buenos Aires. Su intervención en el proceso de mediación penal. Analizando la teoría desde la práctica*, tutor de tesis: Damián D'Alessio; tesis para optar al título de Executive Master en Estudios Avanzados en Mediación y Negociación; Institut Universitaire Kurt Bösch en Asociación Universidad de Ginebra, Suiza; Buenos Aires, 2015; Argentina.

Es necesario el diseño de una teoría que dé sustento a esta práctica en función de los intereses de la víctima.

La intervención en mediación requiere un trabajo colaborativo con las personas que participen en él, interactuando con todo el equipo de profesionales, en función de abordar el conflicto penal, en miras de llevar adelante una actuación que permita salvaguardar los intereses y necesidades de la víctima.

Analizar una práctica dentro de un marco teórico permite introducir prácticas restaurativas. Revisar los modos del “hacer”, enseñar y seguir aprendiendo para lograr que las personas que se vean envueltas en un conflicto penal puedan convertirse en protagonistas para abordarlo con una mirada reparadora, restaurativa y preventiva.

Es necesario definir el rol de la Oficina de Asistencia a la Víctima en el acompañamiento a la audiencia de mediación para que la función sea llevada a cabo de modo responsable, pudiendo ser supervisada la manera en que se desarrolló, de modo que la institución sienta las bases para su hacer.

Es necesaria la formación en medios de resolución de conflictos, justicia restaurativa, desarrollo de habilidades comunicacionales para actuar de modo empático, para el diseño de una función. Teniendo en cuenta que tiene una lógica propia, que debe estar orientada en el efecto positivo que causa en las personas que acepten participar en este proceso.

Analizar la práctica llevada a cabo en esta última década permite en primer lugar poner la mirada en la entrevista previa mantenida con el denunciante. Escuchado su reclamo, se inicia un proceso de comunicación diferente al que se había desarrollado al momento de radicar la denuncia o prestar declaración testimonial en la fiscalía, donde la persona entendía que estaba frente a quien iba a resolver su problema a través de una resolución judicial.

En este primer momento de conversación es necesario plantear cuál es la función, escuchando el relato de la persona, pudiendo facilitar información para que el proceso de mediación se lleve a cabo. Se advierte la capacidad de receptor la información ofrecida. Comienza un momento en el que se evalúan las condiciones de la persona para participar en un proceso de mediación, se observan los recursos comunicacionales, en el sentido del modo de expresarse y receptor la información brindada. Por otra parte, respecto a sus recursos emocionales, más allá de estar presente el temor en la mayoría de las personas, contar con herramientas personales que le permiten tomar decisiones de resguardo y cuidado personal. La presencia de redes de sostén y contención, sea familiar, grupo de amigos o apoyo terapéutico.

Un segundo momento que es necesario analizar es la intervención durante el proceso de mediación en el cual se produce una interacción entre las partes allí presentes: el mediador, la defensoría que interviene en las audiencias, la Asesoría Tutelar, quien representa los intereses de los menores o incapaces; requirentes y requeridos, y los profesionales de asistencia a la víctima.

Para entender el modo de abordar una entrevista es necesario plantear desde el principio un objetivo.

El objetivo está orientado a buscar que la persona (la parte requirente) pueda valorizar aquella conducta que pudo realizar, logrando cambiar de lugar respecto al de “víctima” en el que se encontraba antes. Ello implica que pueda sentirse que fue ella misma la que motivó y generó el cambio, desde el momento en que radicó su denuncia, pidiendo ayuda para actuar respecto de lo ocurrido; llegando al momento de aceptar involucrarse en el abordaje de lo vivido, desde un lugar de poder expresar y preguntarse respecto de sus necesidades. Si bien con la denuncia se busca ayuda para poner un límite, es primordial que en la entrevista quede en evidencia que fue ella la generadora del cambio, que todo lo que ocurre es posible gracias a ella.

Es importante también poder marcar la diferencia entre la intervención de la oficina con el requirente, distinto al de la fiscalía. Pudiendo ya dejar planteado el objetivo de trabajar en función de las necesidades de la persona, pensando el modo en que ello se pueda llevar a cabo.

Permitir al requirente expresarse de modo fluido es importante, sin tener que interrumpir en el relato inicial, permitiendo obtener información, pudiendo luego comenzar a intervenir con preguntas a través de las cuales también pueda brindarse información y comenzar a delimitar aquellas cuestiones posibles de las imposibles, mostrando a la persona que es escuchada y generar empatía a través del parafraseo. A partir de ello se pueden introducir preguntas circulares, reflexivas. Con una escucha activa, en la que se tenga en cuenta que las palabras solo dicen un 30 % de las cosas, siendo primordial afinar el oído para escuchar aquello que se transmite a través de lo gestual (comunicación verbal y no verbal).

Iniciar la entrevista con un encuadre del rol que se está cumpliendo y con una pregunta sobre qué es lo que necesita la persona permite iniciar un proceso de comunicación en el que la persona reciba información, y fundamentalmente se involucre desde un rol activo en el abordaje al conflicto penal que lo convoca y motivó a buscar ayuda. De este modo, podemos hablar de responsabilización de la persona en el modo en que se posiciona frente a lo vivido. Ello impacta transformando su lugar, donde deja de ser víctima, porque ya está involucrada desde un rol activo frente al modo de afrontar la situación.

Acompañamiento a la audiencia de mediación es la función que se determina sin especificar su alcance. Pensar el modo de abordaje, partiendo de la observación de la práctica, para diseñar un soporte teórico que dé fundamento a las intervenciones realizadas es necesario para que una función sea ejercida de modo responsable.

“Acompañamiento”, más que un estar pasivo al lado de la víctima, requiere un despliegue de herramientas comunicacionales mediante las cuales el profesional que participa se convierte en un negociador colaborativo, con el objetivo de introducir los principios que dan fundamento a la justicia restaurativa: responsabilización, restauración y reparación. De ese modo, la persona asistida podrá encontrar el modo más favorable posible, real y concreto en el proceso de mediación, de abordar su problema, más allá de su resolución.

Es por ello que es fundamental la definición del rol de Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo de acompañamiento en mediación para poder estudiar la función, enseñarla, habilitar talleres de análisis y discusión sobre la práctica con anclaje teórico. Con la meta de desarrollar una función restaurativa en beneficio de las personas que participan en estos procesos de resolución de conflictos en el ámbito penal.

Para concluir, el “acompañamiento en el proceso de mediación” se estudia como una intervención específica que causa efectos tanto respecto del requirente como del proceso de mediación en sí mismo. Se toma el término “intervención” del modo en que fue analizada por CHRISTOPHER MOORE. “La incorporación a un sistema dinámico de relaciones, para manifestarse entre dos o más personas, grupos u objetos, con el propósito de ayudarlos. Hay un supuesto implícito importante en la definición, y es necesario conferirle carácter explícito: el sistema existe independientemente del interventor”⁽²⁾.

Para concluir, cito esta frase del mencionado autor: “El supuesto que está detrás de la intervención de un tercero es que este puede modificar la dinámica de poder de la relación conflictiva influyendo sobre las creencias o las formas de comportamiento de las partes individuales, suministrando conocimiento o información, o usando un proceso negociador más eficaz y por lo tanto ayudando a los participantes a resolver las cuestiones en disputa”⁽³⁾.

VOCES: DERECHOS DE TESTIGOS Y VÍCTIMAS - CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES - MEDIACIÓN Y PROCESO - MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - PROCESO PENAL - LEY PENAL - DERECHO PROCESAL PENAL - DERECHO PENAL - PROFESIONES LIBERALES - ABOGADO - JUSTICIA - PRUEBA TESTIMONIAL - MINISTERIO FISCAL

(2) MOORE, CHRISTOPHER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Granica, pág. 45. ARGYRIS, C., *Intervention Theory and Method: A Behavioral Science View*, Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1970, pág. 15.

(3) MOORE, CHRISTOPHER, *El proceso de mediación...*, cit.