

DIÁLOGOS RESTAURATIVOS EN LA OFICINA DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES ¹

MARISA GABRIELA ALLI

El diálogo restaurativo mantenido entre la Oficina de Asistencia a la Víctima y la víctima se produce dentro del proceso penal, desde el inicio a través de la denuncia, o de oficio, en los casos de flagrancia, hasta su finalización, sea por sentencia, archivo, celebración de suspensión de proceso a prueba, acuerdo en audiencia de mediación o juicio abreviado. Esta oficina es parte del Ministerio Público Fiscal, por lo que puede visualizarse dentro la misma institución, la coexistencia de dos tipos de comunicación con la víctima, por un lado, la que lleva adelante la fiscalía, por otro lado, la conversación mantenida con la Ofavyt. En este contexto se analiza la naturaleza de cada uno de ellos.

Por una parte, la fiscalía tiene su propio rol en la investigación del caso, siendo su objetivo principal: el juicio. La interrogación respecto a los hechos ocurridos y las pruebas necesarias para acreditarlo, es la base de toda comunicación mantenida con la damnificada.

Por otra parte, en la conversación entre la Ofavyt y la persona que denuncia, siendo esto lo que se pretende analizar, el objetivo fundamental es lograr un efecto restaurativo. Más allá de cuál sea la función de la institución mencionada en cada caso, se intenta generar espacio para la reflexión, permitiendo constituir espacio para la transformación respecto del posicionamiento de la persona, ante la situación vivida, que ha causado un impacto negativo en ella, sea en su persona, bienes, familia, amigos, como consecuencia de aquella conducta presumiblemente ilícita. Partiendo de la realidad en la imposibilidad de modificar lo ocurrido, se trabaja en las consecuencias del impacto ocasionado sobre la víctima.

En el marco de esta conversación restaurativa, se escucha a la persona, tanto en cómo se siente respecto a lo vivido, como sus necesidades generadas a partir de ello. En caso de decir redactar un informe para la fiscalía, si hay cuestiones que poner en su conocimiento, éste funciona como un informe técnico que le permite tomar medidas y decisiones a partir de ellos.

Habilitar el espacio de diálogo, en un ámbito institucional, Ministerio Público Fiscal en este caso, requiere marcar el rol de manera clara y precisa de la Ofavyt, lo que permite comenzar a transitar un proceso de comunicación, en la cual comienza a generar en la persona una transformación del lugar que ocupa respecto a lo acontecido, comenzando a analizar alternativas posibles que le permiten construir un nuevo modo de ubicarse frente a lo ocurrido.

Es necesario analizar que nos encontramos ante la coexistencia de dos lógicas de pensamiento diferente, que se necesitan y retroalimentan: fiscalía -víctima; víctima-Ofavyt; y también fiscalía Ofavyt. El diálogo mantenido con la víctima es posible mientras continúa vigente el proceso penal. Por otro lado, mientras la fiscalía investiga, necesita la participación de la oficina de asistencia a la víctima para que intervenga a través del diálogo, con la persona. El punto central es detectar que, si bien ambas intervenciones coexisten y se necesitan, tienen lógicas de pensamiento diferente, lo que determina una manera de comunicación completamente diferente con la misma persona, con objetivos distintos, si bien no excluyentes, que se

¹ Artículo publicado en la REVISTA ADR MAGAZINE Mediación N°4, 25 de febrero 2021, ISSN 20190 42200301, FIMEP Foro Internacional de Mediadores Profesionales pág. 293

desarrollan en un mismo tiempo. La fiscalía, la lógica del juicio. La oficina de Asistencia a la Víctima, la lógica de la justicia restaurativa.

Más allá de cual sea el contexto de la entrevista mantenida con las personas en Ofavyt, como ser en acompañamiento a la audiencia de mediación, entrevistas mantenidas en contexto de situaciones de violencia doméstica y de género, solicitudes de revisión de archivos de casos, y acompañamientos en la audiencia de juicio, entrevista mantenidas a modo de seguimiento, entre Es fundamental en sí mismo otros.

Reflexionar respecto a la característica del diálogo mantenido entre la oficina de la víctima y el denunciante, permite determinar que el objetivo de la entrevista, aplicando los principios de la justicia restaurativa: responsabilización, restauración y reparación.

Permitiendo a la persona expresar aquello que sintió al relatar lo vivido, en un ámbito institucional, a partir de su denuncia.

Este diálogo mantenido con la persona es fundamental en sí mismo, más allá de cuál sea la resolución judicial del caso. Dependiendo cuál sea el contexto en el que se lleva a cabo, tendrá un mayor o menor impacto en la persona, pero sin lugar a dudas, esta comunicación que se entiende es restaurativa, genera una transformación en el modo de posicionarse frente a lo vivido.

En este sentido se entiende que nos encontramos ante cambio de paradigma en el modo de manifestarse la justicia, siendo trascendental el espacio de diálogo con la víctima, para alcanzar el objetivo de lograr su reparación respecto de lo vivido, lo que no es excluyente del juicio. Entender la coexistencia dentro del Ministerio Público Fiscal de dos lógicas de pensamiento diferente, sea la del juicio, de la fiscalía, como la de la Oficina de Asistencia a la Víctima: lógica de pensamiento restaurativo, unidas en el mismo proceso judicial, es fundamental para poder separar los roles de ambas, desplegando en el caso de la segunda, a través de la entrevista, técnicas de comunicación, mediante un diálogo transformativo, con la finalidad fundamental de que las personas se sientan restauradas y puedan modificar el modo ante el cual se paran frente a lo vivido, encontrando una forma de sanar a través del diálogo.

Dentro del Ministerio Público Fiscal, en la Oficina de Asistencia a la Víctima, se trabaja en la construcción de pensamiento diferente al que las víctimas tenían al radicar su denuncia, momento en el que esperaban que de su problema se ocupe exclusivamente un tercero, el juez, quien va a resolverlo. En cambio, a través de este diálogo restaurativo, se las incluye a partir de preguntarles qué necesitan, comenzando a responsabilizarlas en el modo de posicionarse respecto a lo ocurrido, desde un lugar de reflexión que las empodera, momento en el que dejan de ser víctimas.

En un primer momento al iniciar la conversación se hace un encuadre sobre el rol, alcance y función. A partir de ahí, trabajar en base a la pregunta respecto a cuál es su necesidad, es una estrategia de comunicación.

La pregunta tiene varias cuestiones, en primer lugar, genera la sorpresa, nadie se imagina que es su necesidad lo que más importa ahora. Hasta el momento fueron consultados sobre datos precisos respecto a los hechos y a la existencia de testigos que puedan acreditar lo ocurrido.

Es en la pregunta respecto a su necesidad, donde comienza a generarse una nueva conversación, que va a tener toda la intención de involucrar desde un rol activo a la persona, que comienza a dialogar siendo escuchada y sintiéndose escuchada sobre lo vivido y cómo ello impactó en su vida. Pero con la finalidad de poder posicionarse en un lugar activo y empoderado a partir de este momento. Más allá de cuál sea la resolución judicial del caso penal o contravencional que se trate.

En un momento de absoluta crisis del sistema penal, es importante un análisis profundo de las comunicaciones mantenidas con las personas denominadas víctimas y Ofavyt, en diferentes

294

contextos de intervención, atento a que tienen un efecto de empoderamiento de la persona dañada, a través de la reflexión respecto a lo ocurrido, a poder poner de manifiesto sus necesidades, destacando todos los pasos que ha dado hasta el momento, analizando los que podrá dar a futuro.

Estas conversaciones trascienden la mirada jurídica, psicológica y social. Entendiéndose fundamental que los profesionales que las lleven adelante tengan habilidades específicas de escucha activa, formación en justicia restaurativa y métodos de resolución de conflictos y, sobre todo, deseo de llevar adelante un proceso de comunicación lento, que requiere paciencia y habilidad para hacerlo, no siendo suficiente un mero asesoramiento. Es fundamental tener el deseo de transitar este proceso de comunicación que involucra a la persona desde un rol activo, partiendo de una necesidad, que se le pregunta como disparador en la entrevista, recorriendo un camino de responsabilización, desde el momento en que pide ayuda para abordar el problema, hasta la reflexión sobre sus necesidades y alternativas para lograrlo.

La pregunta y el análisis sobre las conversaciones mantenidas con víctimas, se genera desde el efecto que se logra. Se produce un cambio sustancial en el modo en que la persona ingresa y el momento en que se va.

La observación final es que la persona se involucra completamente en su problema, es consciente y puede observar detenidamente sus recursos y habilidades que le permitieron afrontar la situación, pudiendo hacer un recorrido mental y emocional sobre cada una de sus acciones y decisiones frente a lo vivido, lo que la implica en el proceso de abordarlo, sea desde el momento de buscar ayuda en la norma, hasta la posibilidad de analizar alternativas posibles para afrontar las consecuencias del impacto de la violencia vivida. Es ahí cuando recorrido el proceso de comunicación, a través de este diálogo, que la persona deja de ser víctima, y visualiza todas las potestades y habilidades con las que cuenta y las que pudo hacer uso hasta el momento, produciéndose ahí un quiebre radical en cómo ingresa y cómo se va de la entrevista.

En ese punto, la resolución judicial deja de tener el protagonismo que tenía, si bien no es excluyente del abordaje del problema, pasa a tener un rol secundario.

Es por eso que es necesario sostener este tipo de diálogos, más aún en un momento de crisis del sistema penal, donde el hincapié tiene que estar puesto en las conversaciones restaurativas, reparadoras donde la responsabilización es un elemento fundamental que tiene que ser trabajado, atento a que implica a las personas en el proceso de abordar el conflicto penal que las convoca.

Un elemento fundamental para poder llevar adelante estas conversaciones, está dado por el contexto en el cual se desarrollan. Estudiamos en forma reiterada como el contexto condiciona cada situación y la modifica. La Oficina de asistencia a la Víctima es parte del Ministerio Público Fiscal en la Ciudad de Buenos Aires. Los lugares destinados a mantener diálogos restaurativos dentro del poder judicial penal, requieren ser instalados como política pública prioritaria, para dar primordial lugar a las personas que son atravesadas por el delito. Son ámbitos de abordaje evolucionados del conflicto penal, no excluyentes de la resolución judicial. La diferencia está en el rol de cada una.

Hablar de prácticas restaurativas en la Ofavyt, requiere mirar con detenimiento, estudiando el ejercicio de una función que viene realizándose desde el año 2009, cuyo análisis se convirtió en un objetivo diario, llevado a cabo desde la observación crítica, partiendo del objetivo de convertir la intervención de la Oficina de Asistencia a la Víctima, en una conversación restaurativa respecto de la víctima.

Marisa Gabriela Alli
Abogada, mediadora,
Magister en Maestría Latinoamericana
Europea en Mediación y Negociación
Institut Universitate Kurt Bósch