



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
SEMINARIO DE TÍTULO**

**SEMINARIO DE TÍTULO
PSICOLOGÍA SOCIAL JURÍDICA**

“Discursos sobre participación social, en profesionales que realizan atención reparatoria a víctimas de delitos violentos: Implicancias sobre las prácticas de intervención”

PROFESORES GUÍAS:

PABLO ANDUEZA

GONZALO LIRA

POR:

PAMELA DÍAZ PALMA

BERNARDITA RIVERA PASTÉN

CRISTHIAN VÁSQUEZ MONTECINOS

DIEGO VILLAVICENCIO HIDALGO

VALPARAÍSO MARZO DE 2012

“A nuestros Padres...”

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
RESUMEN	4
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1. INTRODUCCIÓN	5
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
3. RELEVANCIA DEL ESTUDIO	10
4. OBJETIVOS	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 PRÁCTICAS DE REPARACIÓN EN VÍCTIMAS	14
2.2 ANTECEDENTES DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL	23
2.3 DISCURSO	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 ENCUADRE METODOLÓGICO	37
3.2 DISEÑO MUESTRAL	41
3.3 TECNICAS DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN	43
3.4 ANÁLISIS DE DATOS	47
3.5 PROCEDIMIENTO	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	58
4.1 NIVEL NUCLEAR DE ANÁLISIS	58
4.2 NIVEL AUTÓNOMO DE ANÁLISIS	84
4.3 NIVEL SYNNO MO DE ANÁLISIS	92
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN	105
5.1 CONCLUSIÓN	105
5.2 DISCUSIÓN	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
ANEXOS	120

RESUMEN

Mediante esta investigación se analizaron los discursos emitidos por los profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, acerca de la participación social de las víctimas y sus implicancias en las prácticas de intervención. Se utilizó una metodología de naturaleza cualitativa, empleando como técnica de recolección de datos la entrevista en profundidad. El análisis de la información se realizó mediante una adaptación del modelo de análisis de discurso planteado por Jesús Ibáñez, complementado por la lectura que hace María Jociles, donde se apela a un saber común, a las metáforas presentes en la narración, los consensos que como profesionales se pueden establecer, las estrategias discursivas empleadas y aquellos elementos socioculturales en donde se enmarcan sus afirmaciones.

Así, fue posible, identificar aquellos elementos comunes en los discursos de los profesionales, concentrándose principalmente en dos tipos, a saber: El *Discurso Victimocéntrico*, cuyos elementos centrales son la invisibilización de la víctima y el daño que se le pudo haber causado, dando a conocer el rol de esta en los centros de reparación. Y en segundo lugar el *Discurso del Empoderamiento*, que refleja un predominio de la noción de empoderamiento como concepción de participación social que tienen los profesionales. Estos discursos tienen directa relación con sus prácticas de intervención, incidiendo en el trato que se le otorga a la víctima, caracterizado por entregar de información y herramientas, para que desarrollen sus potencialidades. Tales discursos adquieren sentido considerando el Chile Post Reforma Procesal Penal, en donde temáticas como la participación social, han vivido un rearme y auge en base a los procesos y movimientos sociales que han acaecido en las últimas décadas.

CAPITULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La participación social es una temática ha cobrado especial relevancia en nuestro país y se ha planteado como una preocupación creciente para los gobiernos democráticos. Es así, como ha emergido un mayor interés por parte de la ciudadanía por obtener una mayor representatividad ante las temáticas que los aquejan directamente y una preocupación de parte del Estado por revertir la falta de adherencia a las políticas implementadas y el descontento de los gobernados.

Es posible apreciar en nuestro país instancias de participación localizadas, ya sea a nivel municipal o de juntas vecinales, enfocadas en perseguir objetivos particulares en un momento determinado, las cuáles se generan principalmente en un nivel local y son muestras de una característica enraizada en nuestra cultura, pero que no consiguen institucionalizarse ni prolongarse de una manera sustantiva a través del tiempo. En este marco se comienza a vislumbrar un nuevo escenario, potenciado por la promulgación de la ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, se modifican las maneras preexistentes de interacción de las personas con su comunidad, promoviendo formas de asociatividad que apuntan a conseguir objetivos considerados por un mayor número de ciudadanos.

Como parte de este contexto, la sociedad se ha movilizó hacia la consecución de metas superiores, haciendo patente nuevas formas de organización social que son muestra de la formación de una conciencia colectiva, encaminada a perseguir un bienestar superior y que trascienda a través del tiempo. Los distintos actores sociales que han configurado éste nuevo escenario, son parte del desarrollo de nuevas formas de actuación social en la que se abren nuevos espacios para los gobernados, tales como los que se han implementado en el Sistema Judicial con la Reforma Procesal Penal, iniciada por la ministra de Justicia del gobierno de Eduardo Freí Ruíz-Tagle, Soledad Alvear Valenzuela. Con la implementación de la reforma se suscitaron una serie de cambios que incluyeron principalmente el pasar de

un sistema inquisitivo a uno de tipo acusatorio oral, donde los ofendidos cobran un mayor protagonismo, extendiendo estas formas de acercar la justicia a las personas y situando en una nueva posición central a los afectados, dando garantías para el cumplimiento de sus derechos. Una de las formas en que se expresan estas garantías es a través del acceso al derecho de reparación, atención que es brindada por los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, los que comparten la visión de la reforma y se valen de ella para generar un modelo de atención centrado en las necesidades de las personas que acceden al servicio.

La presente investigación pretende explorar las concepciones de participación social que predominan en los profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, y las implicancias que tienen para sus prácticas en el proceso reparatorio. El estudio se divide en 5 capítulos, que profundizarán los diversos aspectos que se consideran pertinentes relacionar con el tema.

En el primer apartado se plantea la relevancia que tiene el problema, así como el desarrollo histórico que ha tenido ésta temática en nuestro país. También se fundamenta la importancia de esta investigación y se concluye con los objetivos.

Luego en un segundo capítulo se desarrolla el marco conceptual, el que da cuenta de los aspectos teóricos relacionados al tema de la participación social, los alcances de la victimología en su desarrollo mundial y las perspectivas discursivas que se circunscriben para el presente estudio.

El tercer apartado trata del enfoque metodológico de la investigación, especificando los componentes del diseño investigativo, dando cuenta del alcance, el diseño, los sujetos de estudio, los criterios y las técnicas de recolección de datos.

El capítulo cuarto aborda los resultados obtenidos de la adaptación del modelo de discusión de grupos, propuesto por Jesús Ibañez, dividido en tres niveles de análisis denominados: Nuclear, Autónomo y Sínnomo.

Por último en el capítulo cinco se abordan las principales conclusiones de la investigación y a la vez, se exponen las inquietudes referentes a ésta en el apartado discusión

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se enmarca en el ámbito de la Psicología Social Jurídica. Según Vargas y Beltrán, (1993) este es tal vez uno de los campos de aplicación de más reciente aparición, y por este motivo surge la necesidad de profundizar en esta área de estudio, que concretamente en Chile se está desarrollando paulatinamente, pero en donde aún no existe suficientes investigaciones en el área. La participación social es posible de identificarla, en ámbitos particularmente especializado como lo son los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, los que en la actualidad han tenido un realce, situándonos en el Chile Post Reforma Procesal Penal

Dicha reforma, representa el cambio más significativo que ha tenido la Justicia Penal chilena, durante la República, al reemplazar el antiguo sistema inquisitivo vigente desde comienzos del siglo XX, por un sistema acusatorio, el que entre otras implicancias, ha dado paso a múltiples cambios en el trato del imputado, y de las víctimas, incorporando juicios orales, abriendo la posibilidad a cualquier ciudadano a participar de las audiencias.

El estudio de atención a víctimas, es considerado relevante como temática de investigación, pues la emergencia de la víctima no guarda relación tan sólo como un medio necesario para la persecución y castigo del delito, sino más bien con un sentido más humano de la justicia criminal, preocupándose del bienestar del individuo que se ha visto afectado por un suceso violento.

La creación de Centros de Atención a Víctimas es el pie inicial en el cuestionamiento de la reparación y la responsabilidad gubernamental hacia los/as gobernados/as a quienes no solamente se les entrega, en la actualidad, a través del sistema penal, la tranquilidad del cumplimiento de un juicio justo y transparente, sino además se les otorga, en reconocimiento a sus derechos de las víctimas, servicios de atención reparatorios.

Es en este marco, donde podemos considerar el área jurisdiccional como una forma de acercamiento, por parte de los organismos gubernamentales, a los ciudadanos, como gestores participativos del cumplimiento de la justicia. Considerando a los Centros de

Atención como espacio de participación, teniendo como un fin común, al individuo sujeto de derechos, no tan sólo en las implicancias netamente legales, sino incorporando, en el devenir de este proceso, la importancia de la calidad de vida posterior de las personas que han sido vulneradas en sus derechos. Así, se consideró fundamental el prestar ayuda a todos quienes resulten afectados, tanto de manera individual como al grupo familiar.

Desde la instauración del primer Centro de Atención a Víctimas en la década de los ochenta en nuestro país, se han manejado diversos enfoques sobre la atención y los procesos involucrados en la reparación. En primera instancia sólo se prestaba ayuda a la víctima de manera asistencialista, teniendo ésta un rol más pasivo dentro de su proceso. Con los cambios introducidos desde la Reforma Procesal Penal, se propicia un nuevo paradigma sobre la posición que ocupa la víctima, ya no solo durante el procedimiento judicial, sino también como parte activa de la construcción de su proceso reparatorio. De esta forma se producen cambios desde un modelo de asistencialismo a uno que, a través de los discursos que se manejan, movilice a las víctimas al conocimiento de sus derechos, y las vincule con instancias de participación que le permiten transformar su vida y agenciarse una vez finalizada la intervención. Desde esta óptica, cobra importancia el concepto de Participación Social entendido, para fines de esta investigación como toda aquella acción o estrategia realizada por los/as gobernados/as, ya sea de forma organizada o espontánea que busca incidir o mejorar sus condiciones de vida, aún cuando estos no participen directamente en los procesos de toma de decisión. (Andueza, 2010)

Surge en este punto las siguientes dos preguntas que guían nuestra investigación: Primero ¿Cuáles son las características más relevantes del discurso sobre participación social, que manejan los/as profesionales que trabajan en atención a víctimas? Y por lo tanto, y en segunda instancia, ¿De qué forma los discursos de participación social influyen las prácticas que se emplean en la atención reparatoria a víctimas de delitos?

Situándonos en ésta perspectiva entendemos la necesidad de abordar la presente problemática desde una óptica que nos permita vislumbrar como, a través de los discursos compartidos por los distintos profesionales que trabajan en los centros de atención, se propician las instancias de participación social para las víctimas, enlazándoles con redes de

soporte, proporcionando acceso a la información sobre sus derechos y lo que se puede esperar del apoyo brindado.

3. RELEVANCIA DEL ESTUDIO

3.1 Relevancia Teórica-Social

No es posible acceder a un fenómeno social, sin antes adscribirse a algún planteamiento teórico particular. La relevancia teórica de nuestro estudio, se sustenta bajo una emergente concepción de la disciplina científica, para comprender y analizar la realidad social desde un nuevo enfoque. Este cuerpo teórico-metodológico- es el socio-construccionismo que concibe el conocimiento como una construcción situada en un contexto social e histórico determinado.

A pesar de que la participación social como fenómeno no es un hecho reciente en nuestro país, el surgimiento de las investigaciones referentes a ellas, se encuentra en una etapa inicial. Cuya aproximación se ha hecho a través de técnicas cuantitativas. De esta forma, se hace relevante su abordaje bajo una perspectiva cualitativa, identificando los discursos que los profesionales, tienen acerca de este concepto.

Además de esto, es preciso señalar, sobre la base de la literatura disponible a nivel nacional, que no existen estudios que desarrollen la participación social vinculada a los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, lo que constituye nuestra investigación como una temática novedosa permitiéndonos aportar conocimiento a esta área de estudio.

Finalmente, es de suma importancia mencionar la relevancia social que pudiera tener este estudio, ya que al identificar las implicancias que tienen en las prácticas, los discursos de participación social de los profesionales, es posible potenciar aquellos eventos que la fomenten y que vayan en pos de optimizar el proceso reparatorio, para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Por otra parte, lo que dice relación con el análisis de discurso planteado por Ibáñez, su relevancia radica en que, nos brinda la posibilidad de acercarnos a la realidad social del fenómeno de participación social, ya que al hablar hacemos referencia a una práctica social, vale decir, a una forma de acción entre las personas, que se articula a partir del uso

lingüístico contextualizado. El discurso es parte de la vida social y un instrumento que crea la vida social.

Esta investigación busca indagar en los discursos de los profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos en torno a la participación social y sus implicancias para sus prácticas de intervención, por lo que a continuación se detallan los objetivos de este estudio.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

- Analizar los discursos sobre participación social de los/as profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, y su incidencia en las prácticas de los procesos de reparación

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los elementos comunes que existen en los discursos sobre participación social en los/as profesionales que trabajan en Atención a Víctimas de Delitos.
- Identificar los niveles de participación social que se encuentran expresados en los discursos de los equipos de profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos.
- Identificar obstáculos y facilitadores, que se expresan a través de los discursos sobre participación social, en las prácticas de reparación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

A raíz de los cambios sociales acontecidos en Chile, en donde los últimos treinta años se han caracterizado por transiciones en sus modelos políticos y sociales, acompañados de reformas en áreas relevantes de la convivencia social

Para contextualizar el problema de investigación comenzaremos exponiendo las prácticas existentes en la reparación a víctimas, centrándonos de forma particular en la reparación de las mismas en los delitos violentos.

En segunda instancia, se abarcará la temática de participación social, debido a la relevancia otorgada por parte del sector público, en cuanto a lograr una mayor apertura e información, otorgando espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía.

Por último, presentaremos los distintos enfoques que existen acerca del discurso, pues éste será empleado como una herramienta esencial en la presente investigación.

2.1 Prácticas de Reparación en Víctimas

2.1.1 Victimología. Esta nueva ciencia, nació como ampliación del foco de atención de la Criminología, que produjo la obra “*El criminal y su víctima, estudio sobre sociología del crimen*”, de H. von Hentig, publicada en 1948 por la Universidad de Yale. El autor relativiza el lugar del delincuente, como autor del delito, a estudios criminológicos orientados a la relación autor-víctima. Según este autor, muchos delitos no podrían entenderse sin tener en cuenta la relación del autor con su víctima, así como también todos los procesos (víctima-inducción, víctima precipitación), presentes en aquellos delitos en los cuáles la víctima suscita o induce el delito contra sí misma. En el homicidio e incluso en la violación, no es poco frecuente que víctima y victimario tengan algún tipo de relación o, al menos, conocimiento con anterioridad el uno del otro. Estas ideas dieron pie a que, posteriormente, se ampliara el concepto de víctima “culpable” a víctima “legitimizada”. Culturalmente hicieron creer, en un principio, que la Victimología no era más que una rama de la Criminología.

Entre los años sesenta y setenta, el desarrollo de encuestas de victimización dio cuenta de una mayor complejización del tema comenzando a interesarse en aspectos psicológicos, sociológicos y económicos de las víctimas, redefiniendo la Victimología como el estudio de diferentes acciones públicas y privadas en beneficio de la víctima. (Urta, 2002)

A fines de los setenta, aparecen los primeros estudios sobre el cuidado, apoyo, atención, acogida y asistencia a las víctimas que tienen incidencia en el sistema jurídico anglosajón y germánico.

En los ochenta claramente los problemas de las víctimas de delito se han convertido en el tema clave de interés de la Criminología, al concebir la Victimología como ciencia independiente. El surgimiento masivo de estudios y artículos, además de cursos y congresos de Victimología en un corto período de tiempo y su interés por los aspectos sociales y económicos de las víctimas en alza, va acompañado de las primeras formulaciones de doctrinas sobre las víctimas en el campo jurídico. Holanda, Alemania y Estados Unidos, han sido los principales países en realizar estudios en profundidad, incorporando a sus centros de asistencia equipos y medios materiales adecuados. (Urta, 2002)

Desde 1973 se celebran cada tres años Congresos Internacionales dedicados exclusivamente a la Victimología. En el Primer Simposio sobre Victimología celebrado en Jerusalén (1973), se acuña la definición de la Victimología como *“la disciplina cuyo objeto lo constituye el estudio científico de las víctimas del delito.”* (Gobierno de Chile, 2008, p.7).

La relevancia del estudio de la Victimología radica en el cuestionamiento y preocupación por las personas que han sido víctimas de delitos. Para Mendelsohn (en Neumann, E., 1989) –considerado uno de los precursores de esta disciplina-, el objetivo fundamental de la Victimología es lograr que existan menos víctimas en todos los sectores de la sociedad (Gobierno de Chile, 2008).

Así, en un corto período de desarrollo, la victimología ha respondido a temas prácticos tales como: *“la indemnización de la víctima, la elaboración y ejecución de programas de ayuda y tratamiento, alcanzar una mejor comprensión del fenómeno criminal, estimular la*

creación de legislación nacional e internacional a favor de las víctimas” (Díaz, F. ;2006, p. 144)

La Victimología, por consiguiente, busca a través de estos estudios, desarrollar métodos que reduzcan los elementos perjudiciales de la acción delictiva como las consecuencias futuras de ser víctimas de este tipo de acciones, utilizando como un mecanismo fundamental la investigación.

2.1.1.1 Alcances del concepto de víctima. Ahora bien, la Victimología no debe hacer sólo referencia a las víctimas de delitos, sino a todo tipo de víctima. Debe evitarse confundir esta disciplina con una sola categoría de víctima, ya que una persona no sólo es víctima de delitos relacionados con robos o violencia física, sino también es víctima aquel que sufre daño mental, sufrimiento emocional, pérdida financiera o violación a los derechos fundamentales de las personas, incluso el abuso de poder. (Urta, 2002)

Dentro de la normativa penal, víctima es el ser humano que sufre daño de bienes jurídicamente protegidos a consecuencia de las acciones de un tercero, o por accidentes debidos a factores humanos, mecánicos o naturales.

Según Ebert la victimología se define como *“la ciencia criminológica de la víctima de delito, sus elementos, su papel y, en especial, su contribución al surgimiento del delito.”* Y por Jersheck como *“la ciencia que atiende al papel de la víctima en el surgimiento del delito, primero, y en la producción del delito después.”* (citado en Urta, 2002, p. 328).

Otra definición de víctima posible de ser considerada es la entregada por la ONU (1985, resolución 40/34): *“la expresión víctima se incluye a familiares o personas que estén a cargo de quienes hayan sufrido algún tipo de transgresión y aquellas personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización.”* (Corporación de Asistencia Judicial, 2007, p. 35)

Según la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional (2008), existen dos tipos de víctimas. Víctima directa e indirecta.

La víctima directa, es aquella persona que sufre directamente las consecuencias de un

delito; Mientras que la víctima indirecta, incluye los familiares o quienes dependen de ésta, debido a su relación de dependencia o lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa. Se incluye a las personas que han intentado evitar el delito o han ayudado a la víctima directa.

Desde el punto de vista legal, en Chile, la víctima directa es el ofendido por el delito, esto es quien sufre directamente sus consecuencias, sea el titular del bien jurídico afectado o sin serlo, en tanto sujeto pasivo de la acción delictiva. (artículo N° 108 del C.P.P). Y, por otra parte, víctima indirecta es el cónyuge, o los hijos, o los ascendientes, o los hermanos, o el conviviente, o el adoptado o el adoptante del ofendido directamente con el delito. A ellos la ley consigna como víctimas cuando el delito tiene como consecuencia la muerte del ofendido directamente con el delito, cuando éste está imposibilitado de ejercer los derechos que la ley le otorga. (Gobierno de Chile, 2008).

2.1.1.2 Victimización. La victimización por su parte refiere a la experiencia ligada a un delito, tanto en el impacto directo de éste sobre la víctima, como las consecuencias sociales, judiciales u otras que se produzcan posteriores al delito o su denuncia existiendo la distinción entre victimización primaria y secundaria. (Gobierno de Chile, 2008)

La victimización primaria corresponde a las consecuencias experimentadas a partir del delito mismo. Por ejemplo lesión física o alteración emocional, producidas por un delito de lesiones.

Por su parte la victimización secundaria refiere a los efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito o en el trato hacia la víctima. Se denomina victimización secundaria porque puede constituirse en una segunda experiencia de victimización, posterior a la vivencia del delito, si en el contacto con el sistema, el/la ofendido/a experimenta la sensación de recibir trato objetivante; de desconocimiento de su calidad de sujeto de derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los operadores del sistema y/o simplemente de ser ignorado/a, entre otros. (Fiscalía Nacional, 2005 citado en Gobierno de Chile, 2008).

Ambos tipos de victimización, tendrán repercusiones en los distintos ámbitos de la vida en que se desenvuelve diariamente el individuo afectado (primaria) o en el proceso en sí del

delito (secundaria). Por lo cual el resguardo de la víctima y los derechos a los que está sujeto en los procesos que conllevan a la persecución y cumplimiento de castigo del delito es labor de todos los profesionales involucrados en los procedimientos penales.

Según Fryday-Kirchhoff citado en Diaz 2006 existes tres enfoques en victimología: La victimología positiva, La victimología radical; La victimología crítica. La primera, se fundamente en identificar los factores inherentes a los individuos, que contribuyen a la victimización, haciendo énfasis en los elementos socioculturales que están presentes para que se produzcan las víctimas. La segunda postula que, la sociedad es un escenario de conflicto y que la ley está estructurada para apoyar y mantener el sistema capitalista, por lo tanto los problemas de la sociedad tales como el crimen, la pobreza y la victimización solo son posibles de solucionar mediante el cambio del orden social imperante, y cuyo eje central responde a la pregunta de los derechos humanos. Este tipo de victimología se enfoca en cuatro factores: El ofensor, la víctima, la policía y los aparatos de control social formal o informal. Por último, la victimología crítica tiende a examinar el papel del contexto social de la victimología. Esta corriente será por lo tanto, la que tendrá mayor concordancia para efectos de esta investigación, ya que ve al individuo como un actor, como un sujeto activo, y no como un mero sujeto que se adapta a las influencias de la estructura social. Bajo esta mirada el Estado debe resguardar los derechos de las víctimas, dentro de los cuales se encuentra la obtención de una reparación y la participación durante los procesos judiciales.

2.1.2 Intervención reparatoria en víctimas de delitos. En agosto de 1985 se realizó el VII congreso internacional de Naciones Unidas en Milán, este acontecimiento es reconocido como un hito esencial en el desarrollo mundial de la victimología. Sobre la base de los planteamientos acordados en dicha reunión surgen una serie de recomendaciones que apuntan principalmente a los países Europeos y de América; consideraciones que otorgan lineamientos respecto al trato, la privacidad, el tratamiento y la información a las víctimas de delitos. Asimismo, se insta a los gobiernos a tomar en consideración sobre la importancia de la creación de Centros Victimológicos con la tarea de acoger y en lo posible reparar los daños psicológicos y sociales de las víctimas (United Nations Information

Service, 2010).

Transcurridos dos años desde las formulaciones propuestas por la ONU, quedan sentadas las bases para lo que hoy se conoce como el “Derecho Victimal”. En este ámbito en nuestro país, ocurre un incremento de denuncias de carácter sexual, con el agravante que no existía la posibilidad de acceso a un servicio especializado. Una vez detectada la necesidad, se crea de un Centro de Atención a Víctimas de Abuso Sexual (CAVAS) con lo que se dio origen al primero de su tipo en la Región Metropolitana, dependiente del Ministerio del Interior e inaugurado el 17 de Noviembre de 1987. Este acontecimiento da inicio, a la vez, a la historia de la victimología en nuestro país, cambiando las formas que existían de asistencia, la manera de ofrecer un servicio de atención integral a las víctimas de delitos sexuales, junto a sus figuras significativas, como también la dedicación a la elaboración de estrategias de prevención.

Transcurrido unos años desde la creación del primer centro, los equipos de profesionales estimaron necesario ir satisfaciendo otras expectativas de la comunidad, del sistema judicial y de las redes sociales, debido a esto en el año 1991 se presentó a la Dirección General de la Policía un proyecto para la creación del Instituto de Criminología de Chile –INSCRIM, entidad que contribuiría al desarrollo de investigaciones científicas y realización de peritajes referentes a la especialidad. Con todos estos elementos las labores de los centros de atención a víctimas adquiere un marco conceptual y epistemológico, de orden criminológico, que facilitó la mirada y, finalmente, la comprensión de los conflictos desde un aspecto integrativo, atingente a una visión más moderna de los conflictos sociales. (Escala, C., Núñez, H., Aliste S., Vergara C. y Aguiar D., 2011).

Además, en la línea de desarrollo de la victimología en nuestro país pero en el seno de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), nace en el año 1994 una unidad de atención a víctimas situada en la comuna de La Pintana, cuya labor era otorgar asistencia jurídica y atención psicológica a personas afectadas por delitos violentos. El proyecto se enmarca dentro de una nueva óptica de reparación, por lo que resalta en él la atención interdisciplinaria en una materia específica de carácter penal. Posteriormente, el modelo inicial fue replicado en cinco comunas de la Región Metropolitana.

Existe un desarrollo de la sistematización y evaluación de estas primeras experiencias, iniciando la extensión de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, que amplían la atención legal y psicológica, al incorporar la atención social, psiquiátrica e integración de personal administrativo a los centros. Desde el año 2001, el Ministerio de Justicia decidió implementar dichos centros a lo largo de todo el país, en los principales asentamientos urbanos, debido al éxito de la experiencia y a los resultados positivos en la vida de las personas que accedieron al servicio.

En el marco de la Región de Valparaíso, el primer Centro de Reparación a Víctimas fue orientado hacia niños y niñas víctimas de maltrato infantil creado por la Corporación Paicabí, la cual sitúa su origen institucional en Octubre de 1996, con el diseño y ejecución del primer proyecto de intervención en maltrato infantil denominado “Proyecto de Prevención y Atención Psicosocial de Niños y Niñas Víctimas de Maltrato Infantil de la Comuna de Viña del Mar”. Este fue ejecutado por el equipo fundador de la institución y contó con el patrocinio de la O.N.G. COTRA y la Parroquia San Juan Evangelista del sector de Gómez Carreño, Viña del Mar, con financiamiento otorgado por el Servicio Nacional de Menores (SENAME) (Arredondo, Knaak, Lira, Silva, Zamora, 1998).

En 1998 se le asigna el nombre de “Newen” a este proyecto y se designa oficialmente como Paicabí a la instancia institucional que se independiza del apoyo inicial brindado por la Parroquia San Juan Evangelista y pasa a constituir un organismo comunitario de carácter funcional denominado “Centro de Promoción y Apoyo a la Infancia Paicabí en la Comuna de Viña del Mar” (Arredondo y cols., 1998).

La Corporación inspira su labor en la Convención Internacional de los Derechos del Niño y actualmente cuenta con Centros de Atención dedicados a abordar el maltrato infantil, el abuso sexual, la explotación sexual comercial infantil, la representación jurídica de los niños y niñas, y la atención de jóvenes que han desarrollado conductas agresivas de carácter sexual, en las Regiones de Valparaíso y Coquimbo (Arredondo y cols., 1998).

Al remitirnos a los Centros de Reparación dependientes tanto del Ministerio de Justicia como del Interior, que existen actualmente a nivel nacional, en primera instancia se cuenta con 17 centros de atención a víctimas de delitos violentos -CAVI- que dependen de la

administración de las Corporaciones de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia, en el cual trabajan psicólogos, trabajadores sociales, abogados y psiquiatras. Además, existen dos Centros de Atención a Víctimas de Delitos Sexuales –CAVAS- los cuales han tendido a más de 10.000 víctimas hasta la actualidad y cuenta con un equipo compuesto por nueve psicólogos, dos asistentes sociales, un psiquiatra, un abogado, y un policía en cada centro. Este equipo posee una estructura de atención que se organiza dependiendo de la especialización de su trabajo en; Equipo de ingreso y orientación, equipo infantil, equipo adolescentes-adultos, unidad de grupo, unidad de familia, equipo social y equipo legal. También existe de forma paralela un equipo pericial, encargado de la elaboración de informes el que está formado por cuatro psicólogos, el cual constituye el último equipo formado relacionado con los centros. La creación de estos centros ha facilitado el acceso y participación de los/as gobernados/as a nivel de políticas públicas.(Escala y Cols., 2011)

Los lineamientos iniciales en los cuales se fundan los centros de reparación son expresados en los siguientes puntos (Navarro, M., Contreras, T., Huerta, C., Pérez, A. y Torres V. R. Pág. 20-21, 2003)

-Deber del Estado de hacerse cargo de la reparación: El Estado tiene un rol insustituible en el desarrollo de la justicia, por lo tanto debe encargarse de reparar los conflictos entre sus miembros

-Concepción dinámica del proceso delictivo. De interacción: Gracias a los aportes de la victimología, existe un nuevo modelo de delito, enfocándose desde un antiguo acercamiento y estudio unilateral-estático de los atributos distintivos del agresor a un acercamiento situacional y dinámico. La conducta criminal se ve como el resultado de procesos dinámicos de interacción.

-Trabajo con víctimas directas e indirectas: La necesidad no sólo de asistir a la víctima del delito, sino también otorgar servicios a las víctimas indirectas del delito, es decir a los familiares, cónyuges, etc. los cuáles también son afectados por la agresión y que por lo general carecen de la posibilidad de acogida y apoyo.

-Oportunidad. Búsqueda de atención inmediata, profesional y especializada: El principio

de oportunidad se relaciona con la urgencia que requiere la víctima, respecto de su contención emocional y psíquica apenas ha ocurrido la agresión, la atención inmediata se hace imprescindible con el objeto de disminuir las consecuencias futuras de dicha agresión, tanto para la víctima como para su familia.

-Gratuidad: Los centros buscan dar apoyo a las víctimas, sin que su nivel socioeconómico sea impedimento alguno para recibir asistencia, siendo un elemento fundamental la posibilidad de ofrecer acceso a la reparación de daño emocional a aquellas víctimas de una agresión que no cuentan con recursos económicos suficientes para acudir a profesionales en forma particular y, por ende, evitar aún más la desprotección frente a este tipo de delitos.

-Necesidad de un abordaje inter y multidisciplinario: Desde un entendimiento multicausal del fenómeno, el acercamiento no se inscribe sólo a un área específica, sino que requiere un abordaje especial que abarque un conjunto de necesidades, dar distintas concepciones a un problema y desarrollar un lenguaje común a los equipos, lo que define un modelo de intervención integral y en equipo.

Los distintos Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos contemplan modelos de atención integral basados en la intervención en crisis a los afectados. En acorde con sus objetivos, la atención se basa en la ayuda a las personas a superar la experiencia traumática, restablecer su nivel de funcionamiento previo al delito y la integración de la experiencia vivida de forma adaptativa. En forma paralela se busca proteger y representar a las víctimas en sus derechos haciendo efectivas las responsabilidades penales y/o civiles del agresor, como otra dimensión de la reparación del daño causado. Además los centros buscan crear y mantener redes de apoyo a las víctimas, participar en iniciativas de prevención primaria y secundaria, y sensibilizar a la comunidad en temáticas relacionadas con las víctimas. (Navarro y Cols., 2003)

El trabajo interdisciplinario, es el más común empleado en los servicios profesionales. En el caso del CAVAS ante una necesidad concreta, cada profesional evalúa y formula un plan de tratamiento de acuerdo con la información obtenida, luego realiza de forma independiente un plan de intervención desde su área y entrega los aspectos más importantes para el caso. Para que este tipo de trabajo sea efectivo es necesario un nivel de coordinación

interdisciplinario, que se gestiona para integrar los esfuerzos de los distintos miembros del equipo. Cada miembro del equipo interviene a la víctima, pero se designa un coordinador del caso, con la finalidad de ordenar los servicios hacia las personas. En una reunión inicial cada miembro del equipo expone los resultados de su intervención y su visión del caso a los demás integrantes. Entonces conjuntamente se decide sobre el tipo y forma de intervención más pertinente para cada caso. En el transcurso del tiempo, se realizan reuniones periódicas, las cuales se orientan a la reevaluación regular del caso, con el fin de cambiar impresiones acerca de los avances o estado del mismo y hacer correcciones pertinentes de ser necesarias. En este tipo de trabajo se distinguen dos formas, la que dice relación con la reunión del equipo y la de la intervención propiamente tal (Navarro y Cols., 2003)

En cuanto al concepto común de reparación entre las distintas disciplinas, se tiene muy presente que hay una necesidad de restaurar y volver a la vida, un proceso de reincorporación a la cotidianidad a partir de lo ocurrido. Para ello hay dos condiciones básicas en la reparación: que sea un proceso integral e integrador y además, con la participación de todo el equipo. Los principios de acción en torno al concepto que se maneja en común es que la reparación debe estar centrada en la persona y sus necesidades, no pasa por algo externo y ligado a un castigo o algo patrimonial. Se debe trabajar con la verdad y con transparencia respecto de las expectativas de la víctima, expresando las posibilidades reales frente a los escenarios o las situaciones con las que es posible encontrarse. Es un proceso de asistencia permanente, no son eventos aislados, esto supone tener una mirada en perspectiva, a mediano y largo plazo, evitando caer en las acciones concretas y aisladas. Otra parte del proceso supone un análisis del equipo en conjunto, por ende, las intervenciones no se realizan desde sólo un área, sino que se somete al diálogo y la mirada de los otros miembros del equipo. Supone estar pendientes en todas las áreas, pese a que los procesos de una específica hayan concluido, se debe mantener un seguimiento que permite a la víctima sentirse reparada hasta el final del proceso. Las formas de intervención en la reparación aluden a un proceso que tienen que ver con tener una actitud de acogida y empatía; esto significa recoger, entender, procesar y devolver a la víctima lo que ella confía al profesional. Este proceso también implica estrategias diseñadas en equipo donde se integren lo legal, lo psicológico y lo social, y finalmente, establecer

reuniones y encuentros permanentes con la víctima tanto por áreas como en conjunto a lo largo de toda la intervención realizada.(Bravo, C., 2006)

2.2. Participación Social. Chile enfrentó en el último tercio del siglo XX agudos procesos de confrontación social y política, tanto provenientes de la movilización popular que acompañó a las experiencias de cambio social en los años 60 y 70, como el régimen militar que perduró durante 15 años. Mientras que la movilización popular expandió las más diversas formas de participación y democratización del sistema político, cuestionando las estructuras tradicionales del poder; durante el régimen militar se limitó el sistema político y se modificaron los patrones de desarrollo, transitando de un modelo desarrollista a uno de tipo neoliberal.

Antes de la llegada de la democracia, y del énfasis en la idea de participación social como eje fundamental del desarrollo del país, la sociedad chilena fue una sociedad movilizadora, politizada y participativa a nivel de gobierno, nacional y local.

Esta constante movilización por parte de los/as gobernados/as, es considerado fundamental en los regímenes democráticos modernos, donde se concibe la relación entre el Estado y el individuo, como cooperativa (Ministerio Secretaria General de Gobierno, 2008.) Este tipo de relación Estado- individuo, eje central del principio participativo, trae como consecuencia una intervención activa de la sociedad civil en el diseño o elaboración de las decisiones públicas; dejando de lado el carácter receptivo, pasivo o de meros sujetos, que existe en los regímenes de sujeción vertical, carentes de una ciudadanía organizada, activa y responsable. (Biblioteca Nacional de Chile, 2006)

Desde la década de los noventa y con la llegada de la democracia, la participación social comenzó a tener mayor relevancia, siendo planteada como uno de los ejes fundamentales del desarrollo social y democrático del país. De esta forma, la participación se ha vinculado a los procesos de descentralización, autogestión, democracia y se entiende como un eje central que posibilita incrementar y ampliar las oportunidades de los/as gobernados/as en el proceso de toma de decisiones. Por ello, a partir del año 1992 con la creación de los gobiernos regionales (ley 19.175) y la democratización de las municipalidades (ley 18.695)

se establecieron nuevos procedimientos e instancias formales de planificación y participación social en las decisiones públicas regionales y municipales.

Dentro de este contexto, se hace pertinente la existencia de un marco normativo que fije las bases para la participación ciudadana que permitan el establecimiento de mecanismos e instrumentos legales que fortalezcan el derecho de asociación y faciliten la incorporación de la ciudadanía en los procesos de decisión pública, ya que constituye un importante estímulo para la intervención de las personas en asuntos de interés social, y a la vez institucionaliza la participación, entendida como procesos de corresponsabilidad entre la sociedad civil y el Estado (Cáceres, De Ferrari, González, Márquez, Sanhueza, 2001)

Enfocándonos en el ámbito comunitario, Jacques (2007) señala que los/as gobernados/as de forma especial los sectores populares, perciben la justicia como ajena, lo cual cuestiona los procesos de legitimación y la propia legitimidad de la función de justicia. Debido a esto, señala que se hace necesario dejar de concebir el proceso y funcionamiento jurídico sólo desde el espacio del discurso legalizado impositivo y de la judicialización formal como único modo de resolución de conflicto.

Al observar la contradicción que existe en las estructuras sociales junto con la insatisfacción de las necesidades políticas, sociales, éticas y económicas, no cabe duda que es necesario ejecutar algunas transformaciones desde la misma sociedad (Jacques, 1988). Debido a esto en la actualidad, existe un interés creciente por otorgar espacios donde la opinión y necesidades de las personas sean consideradas. Surge la aspiración de moldear una forma distinta de relaciones de poder al interior de la sociedad, que fluye por diversos canales, mediante los cuales sea posible dar a conocer los diversos puntos de vista.

Desde el punto de vista político, parece haber acuerdo en que la regulación sobre la participación constituye un límite al ejercicio abusivo del poder, favorece la transparencia y la racionalidad de las decisiones públicas y acrecienta el sentido de comunidad. Como contrapartida, una democracia que reposa sobre una asociatividad débil genera desconfianza en el ejercicio del poder y deslegitima en cierta forma las instituciones encargadas de tomar decisiones públicas (Biblioteca Nacional de Chile, 2006).

Contextualizando y enraizando esta temática en el área gubernamental, es fundamentalmente durante el tercer Gobierno de la Concertación, encabezado por Ricardo

Lagos, cuando se asume la temática de la participación ciudadana de forma más explícita. Se establece que ésta constituye un valor en sí misma y contribuye a la consolidación democrática, al controlar y limitar el poder del Estado; estimula el compromiso de los miembros de la comunidad en la solución de las demandas sociales y desarrolla una cultura democrática de tolerancia. (Bello y Rodríguez, s.f.)

Reconociendo las falencias Constitucionales y acogiendo las críticas de diversos sectores de la sociedad civil respecto a la inexistencia de mecanismos que permitan una real y efectiva participación de los gobernados en la gestión pública, durante el gobierno de Ricardo Lagos se plantearon los siguientes objetivos estratégicos (Bello y cols., s.f.):

- Contar con un sistema de comunicación gubernamental que entregue información apropiada, oportuna y transparente, orientada a lograr una relación fluida y cercana entre el gobierno y la ciudadanía, y a fomentar el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- Lograr una creciente participación ciudadana en el diseño, implementación y evaluación de las políticas y programas que desarrollan los distintos ministerios y servicios públicos.
- Contribuir al fortalecimiento de la sociedad civil y sus distintas formas de organización a través de la generación de condiciones legales, institucionales y educativas que faciliten su desarrollo, autonomía y sustentabilidad.
- Contribuir a generar las condiciones legales, políticas e institucionales necesarias para garantizar el pleno respeto al ejercicio de la libertad de expresión y la existencia efectiva del pluralismo en el sistema informativo.

Los objetivos anteriormente señalados, se reflejaron en un instructivo presidencial, sobre participación ciudadana en el cual se establecieron los compromisos mínimos de participación asumidos por las distintas reparticiones públicas. Este instructivo fue dictado por Ricardo Lagos, en el año 2000, estaba dirigido a los distintos ministerios para que éstos adoptaran medidas que incorporaran la participación ciudadana en la gestión pública. Puesto que, el instructivo presidencial no tiene carácter de Ley, sus disposiciones quedan a voluntad de cada repartición pública. Particularmente, este instructivo señala la creación, por parte del Ministerio de Justicia, de cuatro Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, en las comunas de Santiago, Valparaíso, Concepción y Temuco, entre otras.

A pesar de estas incursiones gubernamentales en el área de participación, actualmente el tipo de participación que generalmente se observa, es más bien a nivel instrumental, es decir, la gente se organiza por objetivos específicos, por problemas o demandas puntuales, como por ejemplo, la seguridad ciudadana, el agua potable, la pavimentación participativa, la obtención de la vivienda, etc. (Subdere, 2004). En este tipo de experiencias de carácter instrumental la gente se organiza, pero al resolver el problema, la organización se diluye y desaparece (Montecinos, 2005, p.5).

Se hace evidente, que es necesario ir en pos de satisfacer las necesidades de los hombres y esto debe ser ejecutado a través de la participación de los diversos sectores sociales y no por unos pocos, es urgente, según Jacques (1988), “ *un retorno a la escala humana, una participación pública, activa y creativa*”(p.23). Según el autor, una de las necesidades fundamentales del hombre, entre otras, es la necesidad de participación.

2.2.1 Noción de Participación Social. La participación es concebida hoy en día como una estrategia básica para la consolidación del sistema democrático, el logro del bienestar y la inclusión e integración social.

Alguacil señala que la participación para ser genuina, y ser una necesidad que se satisfaga adecuadamente, debe tener, ser, hacer y relacionar en un proceso recurrente e inagotable que sea capaz de: “*transformar (cambiar para mejorar las condiciones de existencia), reflexionar (pensando en los efectos e impactos a largo plazo), implicar (al mayor número de colectivos y sujetos, especialmente a los más desfavorecidos), articular (poner en relación recíproca los distintos actores, colectivos y territorios), construir (crear conjuntamente), conocer (la realidad, los recursos y sus potencialidades), aprender (educar en el diálogo, el consenso y la solidaridad), comunicar y comunicarse (con los iguales y con los diferentes), habilitar (cualquier sujeto puede acceder a las habilidades políticas), gratificar (generando sentimiento de satisfacción y de utilidad) y exigir (los procesos de participación como derecho)*”. (Alguacil, 2005, p.4)

El poder es inherente a cualquier grupo social en la medida que éste busque, ya sea de forma directa o indirecta, poseer un mayor control sobre las cosas que le rodean. Si bien los gobernantes tienen mayores oportunidades de hacer prevalecer sus intereses, ya que pueden

acceder a los recursos que han adquirido en el tiempo, no obstante, los gobernados no están a la entera merced de los poderosos. El dominio absoluto y total es imposible.

Bajo ésta perspectiva, según Andueza (2010) la participación, es un acto relacional que, se asocia al comportamiento de las personas comunes de poder disminuido que actúan en un espacio social determinado. De esta forma, participación es considerado cualquier clase de estrategia y acción desarrollada por los gobernados, incluyendo aquellas con un nivel mayor o menor de organización, que buscan influir o incidir en las cuestiones que les afectan, o, simplemente, para promover una mejora de las condiciones dependiendo del contexto en el que se sitúen.

Toda participación supone estrategias. Según Bourdieu (citado en Andueza, 2010), la estrategia no necesariamente corresponde a una acción racional y premeditada; se refiere, a una acción de personas que, viviendo bajo condiciones similares, desarrollan prácticas sociales, que se encuentran en un determinado contexto cultural y social, orientadas a un beneficio común. Las estrategias no dependen de un patrón de comportamiento, ni están prefiguradas en un plan o sustentadas en una organización, tampoco son resultado de un cálculo racional. Sin embargo, estas condiciones pueden darse cuando las estrategias pasan por un proceso de racionalización, como es el caso de la participación ciudadana.

Para fines de esta investigación se establece que, se entenderá por participación social a toda aquella acción o estrategia realizada por los/as gobernados/as, ya sea de forma organizada o espontánea que busca incidir o mejorar sus condiciones de vida, aún cuando estos no participen directamente en los procesos de toma de decisión. (Andueza, 2010) De esta forma, se busca indagar en los discursos que se tienen sobre estas acciones ejercidas por los gobernados y ver de qué forma estas influyen en las determinadas prácticas de los servicios que se les está prestando, de forma particular en los Centros de Reparación en Atención a Víctimas de Delitos.

2.2.2 Niveles de la participación. La participación, en el contexto de las políticas sociales, puede entenderse como un continuo o gradiente que crece en intensidad, según la incidencia de los ciudadanos en la toma de decisiones. El poder real de los ciudadanos de influir en el proceso de la política depende directamente de la distribución de poder tolerada

por los actores relevantes, o gobernantes, que se manifiesta de manera formal en los marcos normativos o en el diseño de las modalidades de participación a seguir.

Existen varias clasificaciones que analizan los niveles de participación ciudadana entre los que destacan: la escalera de la participación de Arnstein (1969) y su adaptación por Hambleton y Hoggett (1994), el continuum de la participación de Brager y Specht (1973) y su adaptación por Shand-Arnberg (1996) y por último, el Spectrum de IAP2 (2007).

Debido a lo reciente de la clasificación, se emplea para este estudio, el modelo de participación de la Asociación Internacional para la Participación Pública (IAP2). Esta clasificación utiliza un spectrum, y adopta cinco niveles de participación. El nivel más básico es el de la información, en este proceso no hay un diálogo con los ciudadanos, únicamente una comunicación unidireccional. El siguiente nivel es la consulta, en este tampoco existe diálogo en el sentido estricto del término, pero la comunicación es bidireccional, el ciudadano solicita una información específica y el Estado le responde específicamente. En el tercer nivel comienza la participación, aquí el Estado involucra a los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas. El cuarto nivel es la colaboración, la cual se establece al interactuar un grupo de ciudadanos con el Estado, en la toma de decisiones o búsqueda de solución de un problema determinado, y por último el quinto nivel, empoderamiento, en este nivel se traspa el poder de la toma de decisiones al ciudadano. A continuación se presentará una síntesis de participación contenida en la siguiente figura (Figura 1).

Informar	Consultar	Involucrar	Colaborar	Empoderar
Meta de participación pública	Meta de participación pública	Meta de participación pública	Meta de participación pública	Meta de participación pública
Proveer al público información equilibrada y objetiva para asistirles en la comprensión de problemas, alternativas y/o	Obtener retroalimentación del público en análisis, alternativas y/o decisiones	Trabajar directamente con el público durante todo el proceso para asegurar que las preocupaciones y aspiraciones del público son	Asociarse con el público en cada aspecto de la decisión, incluido el desarrollo de alternativas y en la identificación de la solución	Situar el hacer-decisión final en las manos del público.

soluciones.		entendidas y consideradas	preferida	
Promesa al publico	Promesa al publico	Promesa al publico	Promesa al publico	Promesa al publico
Te mantendremos informado	Le mantendremos informado, escuchar y reconocer las preocupaciones y proporcionar información sobre cómo la opinión del publico influyó en la decisión	Trabajaremos contigo para asegurarte que tus preocupaciones y aspiraciones están directamente reflejadas en las alternativas de desarrollo y proveer retroalimentación de cómo la opinión del publico influyó la decisión	Te miraremos por un consejo directo e innovaremos en la formulación de decisiones e incorporaremos tu consejo y recomendaciones en las decisiones en la medida de lo posible.	Implementaremos lo que tu decidas
Herramientas de ejemplo	Herramientas de ejemplo	Herramientas de ejemplo	Herramientas de ejemplo	Herramientas de ejemplo
-Folletos -Sitios Web -Plazas ciudadanas	-Comentario publico -Grupos focales -Encuestas -Reuniones publicas	-Talleres -Encuestas deliberadas	-Comités de consejería ciudadana -construcción de consensos -Toma de decisiones participativas	-Jurados ciudadanos -Boletas -Delegar decisiones.

Figura 1.¹ Espectro de la asociación internacional para la participación pública (IAP2).

El spectrum de International Association for public participation (IAP2) demuestra como existen diferencias en las diversas formas de participación, en los que concierne al rol en la toma de decisiones para la adopción de políticas públicas.

¹ Fuente <http://www.iap2.org/>

2.2.3. *Desarrollo de la Ley 20.500.* En los últimos años ha existido un significativo rearme del concepto de participación, orientándose, a fórmulas que permitan una mayor legitimación de los poderes políticos, pero más particularmente, orientándose hacia la idea de democracia participativa, facilitando la construcción de procedimientos que incorporan a los ciudadanos en las decisiones públicas en estrategias de transformación social.

Dentro de estas incursiones, durante el Gobierno de Michelle Bachelet, se establece una agenda Pro Participación Ciudadana que tiene cuatro ejes programáticos, que permiten situar los diferentes componentes participativos de las políticas públicas.

I) Derecho Ciudadano a la Información Pública

II) Gestión Pública Participativa

III) Fortalecimiento de la Sociedad Civil

IV) No Discriminación y Respeto a la Diversidad

Tanto el instructivo presidencial bajo el Gobierno de Ricardo Lagos, como la agenda pro participación ciudadana forman parte de los antecedentes que se gestaron, para la formulación y aprobación de la ley sobre libertad de asociación y principio participativo.

Un gran avance nacional sobre la participación se evidencia con la promulgación de la ley 20.500, la cual comenzó su tramitación durante el gobierno de Ricardo Lagos Escobar, y que logró su aprobación bajo el gobierno de Sebastián Piñera Echeñique.

Esta ley establece un marco legal para la constitución y funcionamiento de asociaciones voluntarias, además de establecer normas relativas a la participación ciudadana en la gestión pública. La ley 20.500 se estructura, sobre la base del derecho de las personas a participar en igualdad de oportunidades en la vida nacional. Tiene como objetivos principales fortalecer las asociaciones sin fines de lucro, establecer el Fondo de Fortalecimiento de las Asociaciones y Organizaciones de Interés Público, fomentar el voluntariado, establecer el Estatuto del Voluntariado y reconocer el derecho de las personas de participar en la gestión de políticas públicas, incorporando una nueva normativa orientada a institucionalizar las bases de la participación ciudadana y las modalidades a través de las cuales ésta debe hacerse efectiva. Para ello se modifica la ley Orgánica de Bases Generales de la Administración Pública, y se introducen un conjunto de cambios a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, dentro de las cuales se destaca la

creación de los Consejos Comunales de Organizaciones de la Sociedad Civil. (Biblioteca Nacional de Chile, 2006)

Esta ley se basa íntegramente en la libertad de asociación y en el principio participativo. El énfasis en las asociaciones, radica en que permitiría a los individuos reconocerse en sus convicciones, perseguir activamente sus ideales, cumplir tareas socialmente útiles, encontrar un lugar común en la sociedad, compartir ideas, ejercer alguna influencia y provocar cambios.

El principio participativo, se liga a la existencia de una sociedad civil fuerte y provista de legitimidad, que representa un objetivo política y socialmente deseable. De esta manera, el incremento de la participación en los asuntos públicos constituye un elemento clave al momento de ejercer eficiente y prudentemente el poder político.

En definitiva, con esta ley se busca proveer de seguridad, versatilidad, eficiencia, transparencia e incentivos para la constitución de asociaciones, como un medio explícito de garantizar la participación de las personas en éstas y la participación misma de las asociaciones en la vida social, económica, cultural y política del país, procurando que dicha participación se materialice en un entorno de libertad, pluralismo, tolerancia, de responsabilidad social y reconociendo, a su vez, la importancia de las funciones que cumplen como agentes sociales de cambio y transformación social, de acuerdo con el principio de subsidiariedad. (Biblioteca Nacional de Chile, 2006)

La participación social constituye una forma de expresión, que sólo se puede llevar a cabo a través de las relaciones e interacción social. Los hechos son construidos por las personas que participan en la interacción y por lo tanto el significado lo proporcionan las personas interactuantes. Es mediante el lenguaje que podemos acceder a la construcción de esta realidad.

2.3 Discurso.

2.3.1 Antecedentes de la Perspectiva Discursiva. La Perspectiva discursiva, posee orígenes heterogéneos. El propósito central pasa a ser “*explicar la construcción del conocimiento y la realidad social a partir de la realidad discursiva de los sujetos, destacando el poder constructivo que adquiere el lenguaje en marco de las relaciones sociales*” (Sandoval, 2004,

p.92), es así como el conocimiento pasa a ser situado histórica y culturalmente y no puede separarse de la acción social, en tanto que los procesos sociales no lo influyen sino que lo constituyen (Iñiguez y Flores, 2009)

En primer lugar, se destaca la influencia del pensamiento del “segundo Wittgenstein” y sus reflexiones en torno a los “juegos de lenguaje” y, consiguientemente, la influencia del Giro Lingüístico (Ibáñez, citado en Garay, Iñiguez y Martínez, 2005). La relevancia de estas corrientes, es que el lenguaje adquiere una posición central, asumiéndose que la mayor parte de las acciones humanas son lingüísticas. Asimismo, estas contribuciones permitieron oponer el lenguaje cotidiano, al lenguaje científico especializado y formal.

Otra fuente relevante es Austin (1962) quien en la “Teoría de los Actos de Habla”, señala que el lenguaje además de tener como función la descripción de la realidad, también realiza acciones. De esta forma, el lenguaje es una práctica social y, de hecho, en muchas ocasiones sólo es posible construir determinadas realidades haciendo uso de él, ya que posee propiedades realizativas; este hecho es fundamental para comprender la interacción humana.

La Etnometodología, conforma una tercera influencia, pues le otorga importancia a los procesos involucrados en las prácticas que dan sentido a la vida cotidiana y, obviamente, al lenguaje como dimensión fundamental de dichas prácticas. El habla, constituye un objeto de investigación en sí mismo, en la medida en que puede ser adoptado como recurso explicativo de los procesos que se analizan. Bajo esta misma perspectiva, el contexto adquiere una importancia primordial. Existe una interdependencia entre contexto y enunciado (indexicalidad) como propiedad según la cual, las mismas acciones adquieren diferentes significados, considerando los contextos de los cuales forman parte, abre un espacio nuevo y complementario a la comprensión de dos aspectos centrales: por un lado, la posibilidad de ver las reglas sociales como algo flexible y en permanente estado de elaboración y, por otro, la posibilidad de entender cómo el significado es elaborado y compartido en cada proceso de interacción contextualizado.

La influencia de la lingüística estructural, aún cuando reviste importancia, es menor que las que se mencionaron con anterioridad. Tanto el Análisis del discurso como la perspectiva discursiva recogen, fundamentalmente, de la Semiología la noción de arbitrariedad del signo lingüístico, establecida por la teoría del signo, presentada en 1916, por Ferdinand de Saussure

(Garay y cols, 2005). Señala que no existe una relación necesaria entre el significante y el significado, el significado se construye a partir de un sistema de oposiciones y diferencias. Sin embargo, la Semiología concede demasiada importancia a la estructura del lenguaje, en perjuicio de su uso real, lo que constituye un punto de separación respecto al Análisis del discurso y a la perspectiva discursiva en psicología social.

Otro influjo relevante es la hermenéutica de Gadamer, quien consideraba al lenguaje no solamente como un instrumento del cual estuviera provisto el ser humano, sino como un fundamento para que los seres humanos tengan mundo. Es así como, el lenguaje no posee una existencia autónoma frente al mundo que hablaría a través de él. Por el contrario, el mundo es mundo en cuanto se convierte en tal a través del lenguaje; es decir, el lenguaje adquiere existencia en la medida en que construye el mundo.

Por último, encontramos la influencia de M. Foucault que considera que el discurso es algo más que un conjunto de enunciados, trasciende el habla. El discurso es considerado por el autor como una práctica social, a partir de esto se habla más de prácticas discursivas, entendidas como reglas, constituidas en un proceso histórico que van definiendo una época concreta, en grupos o comunidades específicos y concretos, condiciones que hacen posible una enunciación (Foucault, citado en Garay y cols, 2005).

De esta forma, asumir que el lenguaje construye la realidad se opone a la asunción de que el lenguaje y el discurso son un reflejo de la naturaleza de las entidades que describe, lo que supone comprometerse a con la aceptación de que el lenguaje se conecta y se construye con unos propósitos y para obtener unas consecuencias determinadas. Así la versatilidad del lenguaje permite la construcción de diferentes discursos y explicaciones. (Wetherell y Potter, 1996 citado en Fernández y Henríquez, 2008)

2.3.2 Noción de Discurso. Los términos empleados para conceptualizar al discurso son diversos. Sin embargo, se encuentran puntos convergentes entre las diferentes aproximaciones, en primera instancia el hecho de considerar el análisis del lenguaje en su uso, sea éste hablado o escrito; en segundo lugar, el hecho de que, en general, hablar de discurso es una forma de atender y remarcar los aspectos constructivos y productivos del uso del lenguaje, que están asociadas a análisis interpretativos y reflexivos.

La multiplicidad de formas con las cuales ha sido identificado el término ‘discurso’, abarca desde la conceptualización del mismo, para referirse a todas las formas de hablar y escribir (Gilbert citado en Garay y cols., 2005), hasta la empleada por Foucault (1970), para referirse al discurso como prácticas lingüísticas más amplias que se conforman y desarrollan históricamente. El interés en lo discursivo, radica en la riqueza que puede otorgar para la comprensión de la vida e interacción social a través del estudio de la “realidad social” considerada como un texto.

Aún cuando existe un amplio número de definiciones de discurso y debido a la temática que se tratará en esta investigación, emplearemos la conceptualización de Lupicinio Íñiguez y Charles Antaki como “*un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales*”. Donde el análisis del discurso consiste en: “*estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones. Es decir “sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa”*” (citado en Garay, 2005), de esta forma el discurso es concebido como una práctica social que no media con la realidad sino que la constituye.

2.3.3 Elementos de la Psicología Discursiva. La Perspectiva Discursiva se focaliza en el examen de las relaciones y las creencias del habla tal como son utilizadas por los participantes en una interacción social cualquiera.

Uno de los principales aportes de la Perspectiva Discursiva ha sido el desarrollo de la investigación sobre los aspectos constructivos del lenguaje en la interacción social.

Con las palabras no sólo decimos -dimensión semántica- sino que también hacemos cosas -dimensión pragmática-. Y si lo dicho designa cosas –componente referencial- también nos permite relacionar unas palabras con otras –componente estructural-, el estudio del hacer de lo dicho, nos permite conocer (hablando con más propiedad, nos permite inferir) una imagen de quien dice lo que dice; dado que al decir quedamos dichos en lo dicho -compromiso sociolingüístico-. (Montañés, s.f.)

Derek Edwards y Jonathan Potter (citado en Garay, 2005), distinguen tres premisas centrales de esta perspectiva; en primer lugar se encuentra el interés, por cómo las personas construyen la realidad. A continuación, se encuentra la consideración del lenguaje no como la descripción de la realidad, sino como la construcción de ésta. Y en última instancia, la

comprensión del lenguaje como una práctica social. A continuación estos tres elementos serán desarrollados con mayor profundidad.

2.3.3.1 El estudio de la psicología popular en acción. La Psicología Discursiva, estudia de qué manera se utilizan las cuestiones y los conceptos psicológicos en la conversación y/o en un texto. Se podría decir, que la Psicología Discursiva trata de explicar procesos habitualmente restringidos al ámbito de estudio de la cognición mediante el análisis y el estudio de los procesos que se manifiestan en el lenguaje y a través de lenguaje (Edwards, 1997, citado en Garay y cols., 2005).

La propuesta principal que hace la Psicología Discursiva es situar las nociones de interés en la esfera de la relación. De este modo, los propósitos de la Psicología Discursiva se encuentran orientados hacia el estudio efectivo de cómo las personas comprenden y utilizan determinados léxicos.

En este sentido, la propuesta de la Psicología Discursiva en relación a la interpretación de los términos y nociones psicológicas consiste, en enfocarse en cómo se emplean palabras como “creencia”, “comprensión”, “recuerdo”, “saber”, entre otras, como parte del discurso cotidiano, con qué efectos discursivos, qué criterios relacionales se están desarrollando, qué acciones sociales permiten, o dificultan emprender y cómo contribuyen a la reproducción y/o alteración del orden social. Evidenciando que el objetivo del estudio, se localiza en la interacción.

2.3.3.2 El lenguaje como constructor de realidad. Uno de los propósitos principales de la Perspectiva Discursiva es abandonar la idea de que el lenguaje constituye un simple instrumento para expresar y hacer públicas las ideas, aceptando que el lenguaje tiene una función importante en la constitución de las mismas, y principalmente del conocimiento de la realidad.

Esta postura nos permite asumir que el lenguaje se conecta y se construye con propósitos y con el fin de obtener determinadas consecuencias. Así la versatilidad del lenguaje permite la construcción de diferentes discursos y explicaciones. Es por esto que, hablar de construcción supone enfatizar que el discurso está orientado hacia la acción, construyendo según Wetherell y Potter una realidad vivida. (1996, citado en Garay, 2005).

Considerar el discurso como una práctica social supone reconocer su naturaleza constructiva. Es decir, no es que las relaciones de las personas con la naturaleza y con la sociedad estén afectadas o influidas por el lenguaje en que se formulan sino que están conformadas por él: los significados se encuentran en construcción y abiertos a cambios y desarrollos continuos.

2.3.3.3 Lenguaje como práctica social. Esta característica, hace referencia a los aspectos performativos de nuestras prácticas discursivas. El lenguaje no sólo tiene la función de describir la realidad, sino que posibilita la realización de acciones sociales.

Austin distinguió tres tipos de acciones que se pueden producir mediante el empleo del lenguaje: Elocución: acto de producir una emisión (decir algo); Ilocución: acto que se realiza por medio de la emisión: al emitir una promesa se hace una promesa, al emitir una amenaza se hace una amenaza; y Perlocución: producción de un efecto a través de la elocución o la ilocución.

Para la Psicología Discursiva y en particular para esta investigación, el interés de estudio se orienta hacia los contextos en los que los/as profesionales se ven involucrados/as. Esto implica aceptar el carácter intersubjetivo de estas relaciones y admitir que las explicaciones que las personas construyen son producciones que se generan en contextos concretos, son versiones sobre los acontecimientos que persiguen y tratan de cumplir una función específica en el contexto donde se produce la relación, que se encuentran íntimamente ligadas a las posibilidades que otorga el lenguaje.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 *Encuadre Metodológico.*

La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea, y para llevarla a cabo es necesario utilizar alguna metodología que nos permita acceder de la forma más precisa posible al objeto de estudio. Existe desde hace mucho tiempo un largo debate en torno a cuál es la mejor metodología para realizar una investigación. Este debate se explica por las diferentes posturas que expresan los distintos autores, y además porque las ciencias duras han tenido una poderosa influencia, al destacar la metodología cuantitativa como la más adecuada. Sin embargo, según Beltrán (2000) las ciencias sociales no deben pretender homologarse en sus técnicas y métodos a los de las ciencias naturales, porque su objeto de análisis lo impide.

Los procedimientos llevados a cabo por las ciencias sociales son diferentes a los realizados por las ciencias duras, al buscar la comprensión de los procesos sociales, más que su predicción, o si se prefiere, al buscar dar cuenta de la realidad social, comprender cuál es su naturaleza, más que explicarla. (Iñiguez, 2004)

Considerando entonces que, el objeto de este estudio lo constituyen los discursos sobre participación social, que son emitidos por profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos, y como estos influyen en los modelos y prácticas de intervención reparatoria, se estimó pertinente la adscripción a la metodología cualitativa

El enfoque cualitativo tiene su origen en un pionero de las ciencias sociales, Max Weber, quien introduce el término “*wersteben*” o “entendimiento” reconociendo que deben considerarse los significados subjetivos y el entendimiento del contexto donde ocurre determinado fenómeno. (Hernández, Fernández y Batista, 2003). “*...los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede intentando sacar sentido...de acuerdo con los significados que tiene para las personas implicadas...*” (Rodríguez, 1999, P.32) Podemos decir entonces, que un estudio cualitativo busca comprender su fenómeno de estudio en un ambiente natural y cotidiano.

En 1986 Taylor y Bogdan (citado en Rodríguez 1999, P. 33) proponen las siguientes características, propias de esta epistemología:

- Es inductiva.
- El investigador ve al escenario y a las personas desde su perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.
- Los investigadores cualitativos son sensible a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio.
- Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas o predisposiciones.
- Para el investigador cualitativo todas las perspectivas son validas.
- Los métodos cualitativos son humanistas.
- Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez de su investigación
- Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.
- La investigación cualitativa es un arte.

Según Iñiguez (2004) al emplear esta metodología, se toma en consideración algunas características relevantes, entre ellas: un cambio en la sensibilidad investigadora, la investigación guiada teóricamente y la garantía de participación.

- *Un cambio en la sensibilidad investigadora.* En la práctica, la adopción de los métodos cualitativos va acompañada de un cambio de sensibilidad en la investigación (Silverman, 1993 en Iñiguez, 2004). Este cambio comprende cuatro dimensiones: la dimensión histórica, la cultural, la política y la contextual.
- *La investigación guiada teóricamente.* El proceso de investigación debe estar guiado por la teoría, esta nos proporciona un conjunto de herramientas capaces de conceptualizar el objeto de estudio. Los discursos, las creencias, valores, el accionar de las personas y los grupos sociales, son aspectos susceptibles de definir

desde la teorización, la cual permite que todo aquello que se ejecuta en la práctica de investigación, pueda ser entendida y comunicada de manera efectiva.

- *La participación: el continuo participación directa - participación indirecta.* Existen una amplia gama de conceptualización acerca de lo que se entiende por participación. Sin embargo, algo que trasciende estas concepciones tiene que ver con el reconocimiento de su carácter de acción, además de una forma de acción colectiva en relación a las prácticas cotidianas en cada contexto espacial e histórico determinado. En definitiva, “...*toda investigación en la práctica debería poder ser participativa, al menos en un cierto grado: en un grado máximo o directo, es decir, en el de la implicación de las personas en los procesos sobre los que se quiere intervenir, incluido el/a investigador/a; o en un grado mínimo o indirecto, es decir, uno en el que la participación se articula en el espacio de la intesubjetividad colectiva o lingüística...*” (Iñiguez, 2004 Pp. 4-5).

3.1.1 Alcance de la Investigación

Según Danhke (1998, citado en Hernández y cols. 2003), los diferentes tipos de investigación se dividen en exploratorios, descriptivos, correlacionales y experimentales. La relevancia de adscribirse a una determinada tipología, radica en la estrategia de investigación que se emplee, ya sea en los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, y el tipo de muestreo, entre otros componentes del proceso de investigación.

Tomando en cuenta que, la investigación es de naturaleza cualitativa y debido a las características del objeto de estudio, nos es posible afirmar que este estudio tiene un alcance descriptivo.

El propósito de utilizar una metodología descriptiva consiste en detallar situaciones, eventos, hechos, así como especificar características de determinadas personas, grupos y comunidades. Vale decir, cómo es y cómo se presenta tal o cual fenómeno. Además, se centrará en recolectar datos que muestre un evento, con el objeto de establecer con precisión qué es lo que se va a describir (Hernández y cols, 2003). En este caso se busca,

describir como los discursos sobre participación social se reflejan en las prácticas de los profesionales que trabajan en atención a víctimas.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de toda investigación es de vital importancia, ya que el resultado del estudio se verá favorecido por una adecuada elección del mismo. Ahora bien, no existe un diseño de investigación mejor que otro, sino que cada uno tiene sus propias características y propiedades, por esto la elección depende tanto de la naturaleza de la investigación, así como también del planteamiento del problema. El enfoque utilizado en esta investigación pretende indagar en el contexto cotidiano donde se desarrolla el objeto de estudio, sin estipular reglas previas ni acudir a un recinto bajo condiciones controladas, recogiendo los discurso de los/as profesionales que trabajan en centros de atención a víctimas, sobre las metodologías, prácticas y participación del sujeto en el proceso reparatorio.

Según Hernández (2003) los diseños de investigación se clasifican en dos fundamentalmente, estos son: Investigación experimental; el que a su vez se clasifica en preexperimentales, experimentales, y cuasiexperimentales (Campbell y Stanley citado en Hernández y cols., 2003) e investigación no experimental; la que se subdivide en diseños transaccional o transversal y longitudinal, ambos se diferencian por *“su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos”* (Hernández y cols., 2003, P. 270).

Basándonos en la definición anteriormente dada y en las características del estudio, el diseño metodológico para esta investigación es de tipo no experimental y de carácter transversal, puesto que no existió una manipulación de las variables y su medición se realizó en un único momento (Hernández y cols., 2003). Teniendo, como ya se señaló, un alcance descriptivo.

3.2 *Diseño Muestral*

Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística (también llamada muestra dirigida), depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella (Hernández 2003). Debido a la naturaleza de la presente investigación se considera pertinente seleccionar una muestra del tipo no probabilística, pues presenta como ventaja la elección del objeto de estudio condicionada al criterio que establezca el investigador, considerando así sujetos que responden a características específicas necesarias para llevar a cabo la investigación.

Desde el enfoque cualitativo, al no interesar tanto la posibilidad de generalizar los resultados, las muestras no probabilísticas o dirigidas son de gran valor, pues logran- si se procede cuidadosamente y con una profunda inmersión inicial en el campo- obtener los casos (personas, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer un gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos (Hernández 2003).

Dentro de las muestras dirigidas existen distintos tipos, de las cuales la más apropiada para la presente investigación es la “muestra de expertos” se basa en personas especialistas en ciertas áreas de conocimiento y que cuenten con información específica de un tema determinado. A raíz de la delimitación de las temáticas tratadas en el presente estudio, es necesario contar con profesionales que tengan un amplio manejo de temas relacionados con la reparación de víctimas de delitos violentos las prácticas a estudiar ya que la información que se quiere obtener debe ser de carácter fidedigno.

3.2.1 *Sujetos de estudios.* En cuanto a los sujetos de estudios, que constituye nuestra investigación, pasamos a mencionar una serie de especificaciones que serán de requisito esencial y que caracterizan los criterios de homogeneidad y heterogeneidad de este.

Los Criterios de homogeneidad son todos aquellos elementos transversales, que están presentes en todos los sujetos de estudio, enfatizando todos los criterios en común que están presentes en la muestra. Por otra parte, los criterios de heterogeneidad refieren a todas aquellas características que diferencian a los sujetos de esta investigación y que de alguna forma se contemplan para enriquecer la muestra y los resultados del estudio.

- *Criterios de homogeneidad:*

Profesional: Dentro de la amplia gama de personas que pudieran prestar servicio en los quehaceres de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos, que forman parte de las instituciones escogidas para indagar en ellas en nuestra investigación, será fundamental y excluyente ser profesional lo que constituye un elemento que otorga homogeneidad al grupo de estudio.

Antigüedad: Un segundo criterio que apunta a recalcar una condición de homogeneidad es que los sujetos de estudio tengan a lo menos 2 años de experiencia en el trabajo relacionado con la atención a víctimas de delitos, lo que nos permite rescatar la necesidad de conocimiento y experiencia necesaria para conformar un discurso respecto de las prácticas en la intervención reparatoria.

Actualidad: Será necesario que quien forme parte de los sujetos de estudio de nuestra investigación, actualmente se encuentre desempeñando labores en algún Centro de Atención a Víctimas de Delitos, esto con el fin de que los discursos de los participantes esté ajustado a lo que se realiza en el presente, en cuanto a la reparación.

Centro de la quinta región: Debido a la amplitud de las distancias que abarca nuestro país, para que en términos operativos sea viable llevar a cabo esta investigación, es que se establece que los profesionales que participen de este estudio, trabajen en algún centro que esté ubicado en la V región.

- *Criterios de heterogeneidad*

Tipo de profesión: Según Del Villar (2003) cada persona interactúa con su historia y sus características individuales, por lo tanto esto no se puede abstraer al momento de trabajar y por este motivo es que, probablemente, el discurso de los distintos tipos de profesionales estará teñido de aquello. Hemos considerado entonces que, para incorporar criterios de heterogeneidad en los sujetos de estudio, formarán parte de la muestra los distintos tipos de profesionales que trabajan en centros de atención a víctimas de delitos. La implementación de la reforma procesal penal desde el año 2000, contempla una unidad de víctimas y testigos que tiene por finalidad, asesorar,

orientar y proteger a las víctimas. Estos son equipos compuestos por psicólogos, asistentes sociales liderados por un abogado (Bravo, 2006) y por esta razón estas son las tres diferentes profesiones que se incorporan en este estudio.

Género: La condición de género ha sido considerada reiteradamente en estudios cualitativos como un elemento de heterogeneidad en los discursos de grupo de estudio. Por ello se contará con un representante de cada género.

Finalmente, nuestro universo serán todos aquellos equipos de profesionales que trabajen en Centros de Atención a Víctimas de delitos Violentos a nivel nacional y la muestra específica para este estudio, está constituida por profesionales hombres y mujeres del área de Psicología, Trabajo Social y Derecho, que tengan al menos dos años de experiencia y que actualmente se encuentran trabajando en algún Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos en la V región.

Sujeto de Estudio	Genero	Profesión	Centro al que pertenece	Años de Experiencia (Aproximado)
Sujeto 1	Hombre	Abogado	CAVIDEL	8
Sujeto 2	Mujer	Abogada	CAVIDEL	8
Sujeto 3	Hombre	Psicólogo	CAVIDEL	10
Sujeto 4	Mujer	Psicóloga	CAVAS	5
Sujeto 5	Hombre	Trabajador Social	PAICABÍ	6
Sujeto 6	Mujer	Trabajadora Social	CAVAS	5

3.3. Técnicas de Producción de Información.

3.3.1. Entrevista en profundidad semi-estructurada: Considerando la naturaleza del presente estudio, el que se enmarca dentro de las técnicas metodológicas cualitativas; se empleará la entrevista en profundidad entendida como un proceso comunicativo por el cual un investigador extrae información de una persona – el “informante”- quien se considera

adecuado para el estudio, ya sea por su campo de acción, ocupación o conocimientos sobre un área determinada (Delgado y Gutiérrez. 1993, P.225). La Técnica de la entrevista es útil en la obtención de saberes cristalizados sobre ciertas temáticas relevantes para el conocimiento, los que se construyen a través de los discursos en la práctica. Mediante la conversación se elaboran discursos que permiten obtener datos para un estudio analítico de investigación que permita construir a través de los distintos encuentros, un camino hacia la comprensión de un fenómeno o tema de investigación. *“...Los cambios y rumbos imprevistos se tienen que valorar considerando el sujeto entrevistado (y al discurso que este produce) como el centro del trabajo. Todo lo que ocurre y sucede en la interacción con él, es importante para que el investigador se sitúe en el proceso como participante y aprendiz...”* (Vélez, 2002, P.5).

Una de las principales características que destacan en la entrevista en profundidad y que son pertinentes para la presente investigación, es el proceso artificial de una conversación cotidiana, pero siempre teniendo claro el objetivo de tal conversación, mediante el cual el investigador ejerce influencia en dirigir al entrevistado hacia ciertos temas de importancia, construyendo un relato desde el cual se puede integrar la información en categorías de análisis relevantes para el estudio.

Tomando en cuenta las características novedosas del estudio al abordar temáticas que incorporan aspectos de participación social dentro de los procesos judiciales, se hace necesario utilizar un método de recolección de información que posea como cualidad flexibilizar la estructura de obtención de datos. Debido a la preconcepción de las temáticas relevantes a trabajar, la entrevista semi-estructurada, entendida como una categoría de las entrevistas en profundidad en donde se cuenta con un control medio sobre la situación, la que permite profundizar en temas de una forma libre a través de un guión temático que da forma a los contenidos que se abordan en la interacción con el entrevistado. Además por su carácter abierto da la posibilidad de seguir indagando sobre las temáticas de interés a través de las respuestas de los participantes de la entrevista.

Las cualidades que nos brinda el formato de entrevista semi-estructurada tienen relación con varias ventajas sobre otras técnicas, pues permite la adaptación del investigador a las

características de los sujetos, posibilitándole reformular o repreguntar al entrevistado con la finalidad de adecuarla a su comprensión. Aún contando con un guión temático, permite una flexibilidad para no formular los argumentos en una secuencia rígida, por lo que es posible conectar varios temas en un mismo discurso, ante lo que el entrevistador puede ahondar en las preguntas o ampliar las respuestas obtenidas.

3.3.2. Guión temático

Para llevar a cabo la realización de entrevistas se ha creado un guión temático el que corresponde a una estructura de los principales temas que son necesarios abordar durante la conversación simulada para cumplir los objetivos del estudio; con el guión se pretende homogeneizar lo más posible la forma de extraer la información lo que posibilita discriminar los temas que son de directa relevancia para el estudio.

La estructura que presenta el guión sólo pretende dar un lineamiento respecto a la dirección de la entrevista, pero no la define en sí misma, pues es posible que se ahonde en preguntas específicas las que quedan a merced del criterio del entrevistador.

Como propuesta de guión para las entrevistas ofrecemos el siguiente guión temático para las entrevistas semi-estructuradas en profundidad a realizar:

Objetivos	Áreas de Interés	Pregunta General	Preguntas de Apoyo
Identificar aspectos contextuales (relacionales, institucionales, históricos) en los cuales se enmarcan las prácticas de reparación.	-Características de centro. -Objetivos del centro. -Funcionamiento.	En primer lugar, quisiera pedirle que me hable acerca del Centro al que Ud. pertenece y el trabajo que en él realiza	-Objetivos del centro. -Funcionamiento del centro. -Políticas y lineamientos que rigen al Centro. -Rol del profesional entrevistado. -Procedimiento de atención. -¿Qué profesionales trabajan en el centro?
	-Resultados de intervención. -Trabajo interdisciplinario.	¿Qué parámetros se contemplan para considerar un caso como exitoso, tomando	¿Cuáles son los Criterios en base a los cuales se determina una intervención como

		en cuenta que el trabajo en el centro es interdisciplinario?	exitosa? Límites u obstáculos para considerar el resultado como exitoso.
Identificar obstáculos y facilitadores, que se expresan a través de los discursos sobre participación social, en las prácticas reparatorias de atención a víctimas de delitos.	-Objetivos y propósitos de la institución. -Grado de participación.	a) Debido a que este centro tiene lineamientos específicos y presta intervención de alta complejidad, ¿cómo se compatibilizan estos con las necesidades e intereses que manifiestan los usuarios? b) Dado que en estas situaciones es posible que se produzcan tensiones o conflictos con los usuarios, ¿cómo abordan estas situaciones?, ¿qué estrategias consideran en este sentido por parte del equipo?	-Manejo de redes. -Sistema de derivación. - Forma de entregar la información al usuario. -Aspectos que se consideran en la toma de decisiones (criterios, equipo). - Estrategias de articulación y coordinación de intereses/necesidades -Manejo de tensiones al interior del equipo y con los usuarios
Identificar el significado sobre participación social en los/as profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos. Analizar las implicancias de los discursos sobre participación social de los/as profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos, y su incidencia en los modelos y prácticas de los procesos reparatorios.	-Concepción de participación social. -vinculación entre participación y Prácticas de intervención	a) ¿Qué entiende usted por participación social? b) En su opinión, ¿qué aspectos del funcionamiento del Centro consideran o toman en cuenta actualmente este tema? ¿Podría darme algunos ejemplos al respecto...? c) ¿En qué sentido consideran Uds. que lo planteado en sus respuestas anteriores pudiera ser relevante para el proceso de intervención que realizan?	-¿Qué elementos de los mencionados, están presentes en las intervenciones que proporciona este centro?
Cierre	-Oportunidad para agregar información -Agradecimiento	Antes de finalizar quisiera dar espacio para unas palabras finales a modo de síntesis, o saber si hay algún elemento que considere relevante y	

		<p>que no haya sido abordado durante esta entrevista.</p> <p>Le quiero agradecer su disposición y el tiempo que me ha otorgado. La información que me ha entregado es muy relevante para continuar con nuestro estudio.</p> <p>Muchas gracias</p>	
--	--	---	--

3.4. *Análisis de datos.*

3.4.1 *Análisis de discurso.*

Para examinar los datos que surgieron de las producciones discursivas, extraídos de las entrevista, se utilizó como herramienta el análisis de discurso, teniendo como principal objetivo abordar los discursos de los equipos de profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos, acerca de la participación social de la víctimas en el proceso reparatorio

El análisis de discurso no es una técnica fija y prescriptiva que se puede seguir como se sigue una receta. No existe una definición única de análisis de discurso que incorpore la gran cantidad de teorías y prácticas que en la actualidad se acogen para esta denominación (Iñiguez y Antaki 1994 citado en Hatibovic y Rodríguez, 2004). Dependiendo de la noción de discurso que se maneje, análisis de discurso significará cosas muy diferentes.

El Análisis del Discurso, constituyó una alternativa metodológica para el estudio de procesos sociales y psicosociales que paulatinamente se fue convirtiendo en una perspectiva con un énfasis más teórico mediante una reconsideración del enfoque dominante en la Psicología Social contemporánea (Iñiguez, 2003).

Iñiguez (1994 citado en Hatibovic y Rodríguez, 2004) asume el discurso como el conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. El análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa.

Para la escuela Francesa el motivo de análisis *“no son enunciados que circulan libremente, sino conjuntos de enunciados producidos en el marco de instituciones que constriñen*

fuertemente su enunciación, enunciados reveladores, de condiciones históricas, sociales e intelectuales, lo que después de Foucault recibe el nombre de formaciones discursivas” (Vayreda, 1995 citado en Hatibovic y cols. 2004). Se entendería por institución “*todo dispositivo que delimite el ejercicio de la función enunciativa, el estatuto de los enunciadorees y el de los destinatarios, los tipos de contenido que se pueden decir y deben ser dichos, las circunstancias de enunciación legítima para este posicionamiento”* (Mainguenuau, 1991 citado en Hatibovic y cols. 2004).

El análisis de discurso pretende develar ideologías y relaciones de poder implícitas en los discursos, esto para ver qué tipo de prácticas y relaciones sociales promueven, mantienen o suprimen a través de estos discursos. La práctica discursiva trata de transformar las realidades, además intenta identificar qué acciones relatan los discursos, cuáles son sus condiciones de producción y cuáles son sus consecuencias sociales (Fernández y cols., 2008).

El análisis de discurso, según Iñiguez, consiste en estudiar cómo las prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales –discurso-, actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones, involucra “sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa” (Fernández y cols., 2008)

Finalmente, nos parece relevante señalar que Pujal, M (1995 citado en Hatibovic y Rodríguez, 2004) propone que este tipo de análisis no sólo se restringe al ámbito académico pues implica, posibilita y necesita un posicionamiento político y teóricamente comprometido. El estudio de la relación entre relaciones de poder y discurso pasa a ser un elemento central de este análisis, relación que según este autor puede descifrarse a partir de tres formas de aproximación.

1. Un cuestionamiento insistente acerca del tipo de acciones que llevamos a cabo al realizar una interacción comunicativa.
2. Exponer las condiciones de producción que dan lugar a que un discurso, en un determinado momento, tenga cierta prioridad por sobre otros.
3. Por último, se indaga sobre las consecuencias que estas acciones discursivas tienen en la realidad social.

Considerando esta perspectiva, la unión entre el discurso y la realidad social, cultural, política, u otra no estaría ubicada en el sujeto psicológico que emite el discurso, sino que serían las condiciones de producción de este las que establecerían el nexo.

3.4.2 Plan de análisis

El plan de análisis utilizado se basa en la propuesta de Jesús Ibáñez de 1979, en su obra *Más allá de la Sociología*, en torno al análisis de discurso, complementado por lo planteado por María Isabel Jociles. Si bien Ibáñez plantea este tipo de análisis fundamentalmente pensando en los grupos de discusión, nuestra apuesta es más bien una adaptación de su propuesta, conservando la estructura del análisis cambiando la materia prima de producción desde el grupo de discusión a entrevistas. Estos autores plantean tres niveles de análisis: El nuclear; que es el nivel elemental donde se analizan las estructuras fundamentales del discurso. El autónomo; nivel intermedio de análisis, en donde se deja de manifiesto los principales discursos encontrados en los hablantes. El Sínnomo; último y máximo nivel de análisis, en el cual se expone la sociedad y el contexto en el que dicho discurso se produce.

3.4.2.1 Nivel Nuclear de Análisis. Este nivel es llamado así porque consiste en la captación de las propiedades internas del discurso y de las estructuras elementales del material discursivo (Jociles, 2002).

Fages (citado en Ibáñez 2003) plantean cuatro formas de verosimilitud: verosimilitud referencial, verosimilitud lógica, verosimilitud tópica y verosimilitud poética.

Verosimilitud referencial: Análisis metaforológico. Según Ibáñez (1979), la verosimilitud referencial se inscribe en el ámbito de las relaciones del discurso con el mundo. El discurso clasifica, ordena, da coherencia y estructura las cosas del mundo; cosas que retiene cognitivamente, constituyendo modelos conceptuales, y que el investigador pone en evidencia en forma de esquemas clasificatorios de oposiciones binarias de carácter paradigmático o también en forma de metáforas. (Jociles, 2002).

Si bien hay quienes piensan que la metáfora no es más que un elemento retórico añadido al discurso y que podría eliminarse sustituyéndolo por algún enunciado no metafórico que lo reemplace, este tipo de verosimilitud nos entrega una gran riqueza y posibilidad de análisis, presentándose a través de metáforas y esta idea es defendida por autores como Tarbet, Fernández y Jociles entre otros.

La función primaria de la metáfora es la comprensión de una cosa en términos de otra mediante la cual se capta imaginativamente el mundo. David Tarbet (1968 citado en Hatibovic y Rodríguez, 2004) hace la distinción entre metáforas estructurales; que suelen aparecer implícitamente en el discurso, y las metáforas ilustrativas; aquellas que aparecen explícitamente, aclarando ideas o determinados puntos de vista.

Jociles (2002) en su artículo comenta el trabajo de de Lakoff y Johnson el que estuvo enfocado fundamentalmente a las metáforas estructurales. Ellos no proponen un procedimiento de análisis pero si plantean un guión para el análisis Metaforológico que contempla las siguientes proposiciones

1. Plantean e insisten en que las metáforas estructurales, estructuran la realidad, de modo que se piensa en ella, se describe y se ejecuta en términos metafóricos.
2. Dicha estructuración solo es parcial y se aplica en dos sentidos. Por una parte la misma metáfora permite comprender algunos aspectos de un concepto en términos de otro, por ejemplo en este estudio se alude a la metáfora del “Protagonista”, aludiendo al rol fundamental de la víctima en el proceso reparatorio. Por otro lado la estructuración de la metáfora es solo parcial porque no todas las partes de una metáfora son usadas para estructurar el concepto.
3. Para que las metáforas sean comprendidas deben tener su origen en la experiencia física y cultural de las personas.
4. Por último estos autores nos plantean las metáforas creativas, que son aquellas que pueden proporcionarnos una nueva comprensión del mundo.

Verosimilitud lógica. De acuerdo a Ibáñez (Jociles, 2002) este tipo de verosimilitud es el arte de persuadir, es el arte de encadenar los significados ocultando el encadenamiento, operando mediante el razonamiento y la argumentación en el plano ideológico del discurso. El efecto práctico más inmediato, en el caso de los argumentos, es la amputación de la facultad de razonar de los individuos atándolos a la lógica propuesta por el discurso.

Para Perelman (Jociles, 2002), autor de la obra *Tratado de la Argumentación*, el objetivo pragmático de toda argumentación es provocar la adhesión a las tesis presentadas o bien crear en los receptores una predisposición que se manifestará en el momento oportuno; un objetivo que, en contra de lo que plantea la lógica formal, sólo se podrá lograr si la argumentación se adapta a las características y a las cosmovisiones del auditorio, de los receptores. Para llevar a cabo el análisis el investigador debe en primera instancia, identificar y diferenciar los tipos de argumentos a los que se recurre; a continuación, desentrañar la forma en que esos argumentos ‘encadenan’ los significados y ‘ocultan’ a la vez los encadenamientos; en tercer lugar, captar las predisposiciones que se intentan crear en los receptores; por último, conectar esos argumentos con las características del auditorio al que se dirigen (aunque sea adentrarse ya en el nivel autónomo de análisis).

Existen varios tipos de argumentos lógicos que pueden darse dentro del discurso y mediante los cuales es posible adentrarse a las verosimilitudes lógicas con las que los entrevistados presentan su retórica, en la literatura no hay consenso en cuanto a la cantidad o tipos de argumentos, por este motivo en el siguiente apartado se definen aquellos encontrados en el análisis, aludiendo para su definición al trabajo de Hatibovic y Rodríguez, 2004 y al de Fernández 2008.

- *La Finalidad*, es una forma argumentativa que da énfasis al efecto o intención en una situación o relación. En ella se hace referencia a un para qué que es buscado intencionalmente.

- *La Causalidad*, en este tipo de argumentación se realza la causa o los antecedentes de aquello que se enuncia y se privilegia un modo de pensamiento lineal y unidireccional.

- *La Inclusión de la parte en el todo*, alude a la construcción de la totalidad solamente a partir de los indicios o indicadores encontrados. Es razonar generalizando a partir de algo, de modo que un caso particular puede ser asumido como algo que se da en toda la sociedad.

- *La Tautología*, Se busca recurrir a un argumento irrefutable que se basa en afirmar algo que aparece como verdadero en sí mismo sin cuestionárselo más a fondo.

- *La Compatibilidad e incompatibilidad*, Establecen *reglas* (sociales, políticas, de convivencia) las cuales determinarían lo que se debe esperar en una situación dada.

- *La Dirección*, Que da cuenta de una dirección de los argumentos, vale decir, hacia donde se orienta o hacia donde se espera llegar.

Verosimilitud tópica. Considerando los planteamientos de Jociles (2002) la verosimilitud tópica “estriba en apelar a los lugares comunes, a los valores que todos aceptan y a las configuraciones simbólicas hacia las cuales se siente previamente un fuerte apego”. Estos lugares comunes, valores y configuraciones simbólicas varían según los temas sobre los que se discute, las situaciones sociales, los lugares o las épocas.

El invocar a ciertos tópicos, a ciertos valores incuestionados y a ciertas configuraciones simbólicas constituye algo imprescindible en los discursos que pretenden ser eficaces, pues esas invocaciones tienen la virtud de producir el efecto de sociedad, de consenso, el efecto de que todos -hablantes y receptores- comparten las mismas cosas y tienen los mismos anhelos (Jociles 2002).

Este tipo de análisis tiene interés no sólo para ver cómo se produce el efecto de consenso o el efecto de sociedad, sino también en cuanto constituye a una condición imprescindible y necesaria para la efectividad de los otros tipos de verosimilitud. Es decir, la capacidad que tienen los paradigmas o las metáforas para organizar el mundo, la que tienen los argumentos para persuadir o la que tienen las figuras literarias para conmover dependen, en buena medida, de su poder para conectarse, implícita o explícitamente, con esos tópicos, con esos valores aceptados y esas configuraciones simbólicas. Es de suma importancia en que la manera en que las otras formas de verosimilitud consiguen vincularse con esos tópicos, valores y configuraciones simbólicas (Jociles 2002).

Fages, citado en Ibáñez (2003) señala lo que el autor denomina un *“repertorio de lugares de producción de verdad”* (Ibáñez, 2003, P. 338). Aunque no serán utilizados todos ellos en el análisis, se describen a continuación considerando lo expuesto por Ibáñez (2003) junto a los elementos enunciados por Gallardo y Troncoso (2003) citado en Hatibovic, (2004)

- *Razones / Autoridades*: *“Las razones manifiestas (que se despliegan a través de lo verosímil lógico) ocultan relaciones latentes del tipo dominante/dominado cuyo síntoma es la cita de una autoridad reconocida”* (Ibáñez, 2003, P. 339). Con autoridades reconocidos podemos aludir tanto a personas como también a cualidades que dan autoridad a esas personas (título, cargo, posición social, etc).

- *Verdad / Hechos*: Es admitido como verdad todo aquello que descansa en un consenso generalizado, sin embargo un hecho que puede considerarse objetivo, es posible que descansa también en un consenso.

- *Ad rem / Ad hominem*: *“Ad rem da cuenta de criterios objetivos, referidos a hechos, situaciones o casos considerados como externos a la persona. Ad hominem se refiere a criterios subjetivos dando cuenta de discursos que apelan a la experiencia y la evidencia del interlocutor como productor de verdad”*. (Hatibovic, 2004, p. 65)

- *Cantidad / Cualidad*: la cantidad apela al *“sentido común a la conformidad y a la mayoría”* (Ibáñez, 2003, p. 339). La cualidad apela a la *“libertad, a la autenticidad, a lo insólito y a las vanguardias”* (Ibáñez, 2003, p. 339). Según la posición desde donde se intenta producir la verdad es posible describir situaciones en que los discursos mayoritarios aplastan a los minoritarios (cantidad), mientras que en otras situaciones los discursos minoritarios irrumpen en los discursos oficiales o ampliamente aceptados, dando lugar a lo nuevo.

- *Lo necesario / Lo ejemplar*: *“Lo necesario alude a la certeza científica, con lo cual se intenta producir una verdad con carácter de rigurosidad desde el punto de vista de la ciencia. Por otro lado, lo ejemplar alude a lo que es moralmente aceptado o considerado*

como bueno, con lo cual la verdad o consenso adquiere esta cualidad, cuando lo ejemplar se relaciona con un personaje social, este toma un carácter de ejemplo moralmente bueno para la sociedad con lo cual se toma en una autoridad digna de ser citada o seguida” (Hatibovic, 2004, p. 65).

Verosimilitud Poética. Se refiere al estudio de los tropos o figuras literarias. Y si el verosímil lógico –el arte de persuadir- se despliega en la posición ideológica del discurso, el verosímil poético –el arte de conmover- se despliega, en cambio, en la posición mitopoiética del mismo. Siguiendo a Ibáñez, se señala que el núcleo de una figura literaria es una desviación a partir de un grado cero, del grado cero del código, por ello insiste en presentar la verosimilitud poética como una reflexión del lenguaje sobre sí mismo, como un juego con los significantes.

Las figuras literarias, al igual que los argumentos lógicos, buscan la adhesión de los receptores a una determinada idea pero acudiendo no a su capacidad de raciocinio, de encadenarse a una lógica discursiva, sino a su capacidad de emocionarse, de conmoverse.

Lo interesante en el análisis de la Verosimilitud Poética, no es sólo detectar los tropos que se emplean para conmover, sino también analizar qué modificaciones de significado introducen esos tropos o figuras literarias, es decir, qué cambios de significado ocasionan los juegos con los significantes (Jociles, 2002).

3.4.2.2. *Nivel Autónomo de Análisis.* El material discursivo que tenemos en torno de un determinado tema –nos dicen- contiene una pluralidad de textos o una pluralidad de discursos, cada uno de los cuales tiene su propio modo de producir la verosimilitud. El análisis a nivel autónomo para Jociles (2002) consistiría en despiezar ese material, en pluralizarlo, en descomponerlo en partes, cada una de las cuales tiene que ser homogénea en sí y heterogénea con respecto a las demás. Para hacer este tipo de análisis existen dos posibles alternativas (Jociles, 2002.). El primero consiste en arrancar de los resultados del análisis nuclear, es decir, en agrupar bajo una misma etiqueta, bajo un mismo tipo, aquellos discursos que acuden a elementos parecidos de Verosimilitud, lo que significa tipologizarlos según criterios internos del discurso: según las metáforas utilizadas, según su

posicionamiento a los pares binarios que configuran su estructura o, para terminar, según los argumentos que utilizan. La segunda alternativa es justo el inverso; consiste en agrupar bajo un mismo tipo los discursos pluralizados según un criterio externo (el de la clase social, el del género, el de la profesión, entre otros), para tratar de ver luego si en cada una de esas piezas discursivas cabe encontrar estrategias parecidas de lograr la verosimilitud, de lograr los efectos de verdad.

3.4.2.3. Nivel Sínnomo de Análisis. Este último nivel de análisis es totalizador, puesto que en él se recupera para el análisis la unidad o la totalidad del universo discursivo. Y esto en dos sentidos. Primero, porque las situaciones concretas en que se producen los discursos analizados de las entrevistas, son concebidas como un reflejo, a nivel microsocial, de lo que sucede a nivel macrosocial. Esas situaciones son vistas como momentos de un proceso social global del que forman parte, de modo que el análisis a Nivel Sínnomo persigue, entre otras cosas, interrelacionar esos momentos con ese proceso que actúa sobre ellos. En ese proceso social global puede que se encuentren las claves para comprender lo que ocurren en aquellas microsituaciones; en segunda instancia, a Nivel Sínnomo se restituye la unidad en tanto cuanto, cada discurso es considerado en sus relaciones con los otros discursos. Y, con ello, se recoge –esta vez- el aspecto dinámico de la vida social, la idea de que los discursos se constituyen en sus interrelaciones dialécticas con otros discursos, la idea de que su estructura y su contenido (en suma, sus elementos concretos de verosimilitud) no se van conformando de manera autónoma, de manera aislada, sino teniendo en cuenta lo enunciado por otros discursos a los cuales se enfrenta o con los cuales se quiere alinear (Jociles 2002).

3.5 Procedimiento

El procedimiento se llevó a cabo mediante la consecución de cinco fases, a saber, cada una de las mismas tiene incorporadas una serie de actividades:

3.5.1 La primera fase: De Indagación y contacto. En esta primera etapa las actividades realizadas fueron las siguientes:

1. Recolectar información acerca de las diversas instituciones que presten servicios referentes a la reparación.
2. Definir cuáles son aquellos centros que se encuentran en la quinta región
3. Manifestarles nuestra intención de que puedan participar en nuestra investigación
4. Contactar a los profesionales que trabajan en centros de reparación.
5. Acordar día, hora y lugar donde se llevaran a cabo las entrevistas

3.5.2 La segunda fase: De aplicación de entrevista semi-estructurada en profundidad. El objetivo principal de esta segunda fase fue aplicar a cada uno de los profesionales, de manera efectiva las entrevistas planificadas.

1. Verificar la disponibilidad del lugar donde se realizizó la entrevista.
2. Corroborar la asistencia de los participantes
3. Aplicar la entrevista en profundidad

3.5.3 La tercera fase: De transcripción. Una vez realizadas las entrevistas cada uno de los integrantes llevó a cabo la transcripción de estas.

1. Dividir el material recopilado entre los integrantes del grupo
2. Transcribir cada una de las entrevistas realizadas.
3. Codificar entrevistador entrevistado.

3.5.4 La cuarta fase: Se realizaron las etapas genéricas del análisis de discurso y elección de modelo de análisis.

1. Enumerar cada una de las líneas del texto.
2. Definir e identificar temáticas que se desarrollaron.
3. Identificar y seleccionar (frases, párrafos, expresiones) asociando un color a un objetivo del estudio.
4. Agrupar cada uno de las afirmaciones por afinidad temática.
5. Crear paráfrasis para cada una de las frases.

6. Elección del Modelo de Análisis de discurso.

3.5.5 *La quinta fase:* Fue el análisis de discurso y elaboración de conclusiones.

1. Realizar el análisis de discurso a las entrevistas aplicadas.
2. Discusión grupal con los resultados obtenidos.
3. Elaboración de conclusiones.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Nivel Nuclear de Análisis

Como hemos mencionado con anterioridad, Ibáñez propone tres tipos de niveles en el análisis discursivo. El primer nivel es el nuclear, llamado así porque consiste en la captación de las propiedades internas del discurso y de las estructuras elementales del material discursivo (Jociles, 2002 citado en Hatibovic y cols., 2004). Con este tipo de análisis se busca determinar a qué tipo de argumentación recurre el hablante durante su discurso, para respaldar la veracidad de sus afirmaciones, entendiéndose esta como la simulación de la verdad. Se han planteado cuatro tipos de verosimilitud, estas son: Verosimilitud referencial, verosimilitud lógica, verosimilitud poética y verosimilitud tópica. Si bien en el discurso de los profesionales que trabajan con víctimas de delitos violentos, que forman parte de los sujetos de estudio de esta investigación, se encontraron presentes los cuatro tipos de verosimilitud. Sin embargo, la verosimilitud poética no fue considerada, ya que los elementos encontrados no fueron suficientes para realizar el análisis.

4.1.1. Verosimilitud referencial: Análisis Metaforológico. Podemos identificar la verosimilitud referencial en el discurso de los sujetos en virtud de que esta se presenta en forma de metáfora. Este tipo de verosimilitud, según Ibáñez (1996) refiere acerca de un orden metafórico semántico, que produce efectos de realidad.

Existen dos tipos de verosimilitud referencial a saber, por una parte se encuentra la metáfora estructural en donde esta se desprende implícitamente del discurso del hablante, y por otra la metáfora ilustrativa, que se identifica literal y explícitamente en el discurso. A continuación se exponen estas dos formas de verosimilitud referencial identificadas, de las cuales cinco metáforas pertenecen a las estructurales y una de ellas a las ilustrativas.

Metáfora “Hacer la participación”

Actualmente el tema de la participación social está fuertemente presente en el ámbito político, social y judicial, creando espacios que dan una nueva relevancia al papel que cumplen las personas tanto en los procesos sociales que se ven involucrados, como en la construcción cotidiana de la realidad. En esta metáfora se integran todas aquellas afirmaciones encontradas en el discurso de los profesionales que trabajan en centros de reparación, sobre la participación social de las víctimas entendida como la ejecución de acciones, como un hacer que se desarrolla en el contexto de la intervención misma, que se ilustran de la siguiente manera.

*“el hecho de **ejercer una acción penal** y querellarse en contra de otro que me ha causado daño, a mi juicio eso ya es participación social...”* (E.3-P.26-L.303-304)

Desde la perspectiva del profesional, queda de manifiesto en este extracto, que la víctima en el ejercicio de su derecho, al querellarse contra el agresor, está incurriendo en una acción que es considerada para ellos como participación social, vista como una forma de representar los intereses de la víctima, involucrándola de esta forma en el proceso judicial.

Por ello y continuando con esta línea de ejemplificación, dentro de las acciones ejecutadas que no atañen solamente a una acción ejercida de forma individual, se encuentra la convocatoria y participación en comunidad de los procesos judiciales a nivel micro o macro social.

*“Ir a escuchar una audiencia, ir a escuchar el juicio oral de alguna manera **convocar a amistades, a vecinos para que hagan lo mismo** y vayan y se cercioren de que este tipo, por ejemplo, que decía ser un ejemplo para esta comunidad abusó de un menor de edad, es también a mi juicio participación.”* (E.3-P.26-L.306-310)

Por otra parte las acciones de participación no sólo las llevan a cabo los gobernados sino que también aparecen otros actores y espacios como los profesionales que trabajan en los centros de atención a víctima y sus redes de derivación desde las cuales la participación no es entendida como la mera entrega de información, sino que da énfasis en el quehacer y las acciones que las víctimas pueden llevar a cabo.

*“no es tan solo un tema como de que necesito información del consultorio o necesito que me den una hora como pa no sé qué sino que también es **invitar al resto de las instancias o agentes sociales a mirar esto como desde un lenguaje común** y de que comprendamos juntos cuál es la importancia de nuestra participación en eso” (E.5-P.9-L.303-307)*

De esta forma nos damos cuenta que la participación social expresada en la metáfora como un hacer, involucra tanto el accionar de las víctimas en los procesos reparatorios, como el de los profesionales en estos contextos, que al seguir determinados objetivos institucionales se enfocan principalmente en el área legal y en la vinculación con otras redes.

Metáfora: “Poder empoderando”

Las afirmaciones agrupadas en este apartado se configuran desde el contexto para rescatar las ideas comunes acerca de participación de la víctima, dentro del discurso de los profesionales. Esta metáfora hace referencia a una visión acerca de que la persona al poseer información, logra poder de acción y agencia para sus propios asuntos o proyectos, lo que se puede resumir en empoderarlas entregándoles poder a través de la información.

El grupo de afirmaciones presentados a continuación, dan cuenta de una primera forma de ver el empoderar a otro como la entrega de información, principalmente haciéndolas conscientes de sus derechos, para que otros actúen.

*“**uno puede empoderar a la gente. La persona o el ciudadano no es el mismo cuando está consciente de sus derechos... cuando está consciente más o menos de lo que hacen las instituciones**” (E.3-P.25-L.195-197)*

*“un elemento súper presente es el empoderamiento, es **hacer consciente a las personas de los derechos** que tienen, por ejemplo los derechos que tiene en el proceso penal...” (E.3-P.27-L.225-227)*

*“elementos desde el punto de vista de apoyo psicológico, yo diría el empoderar, el **pasar información**, el decir porque ocurren las cosas...” (E.1-P.48-L.430-435)*

Otro matiz encontrado en los discursos de los profesionales acerca de la participación social está vinculado al empoderamiento como una forma de recuperar el control, desarrollando la capacidad de agenciar su vida.

“yo creo que elementos tan importantes como el poder empoderar” (E.1-P.39-L.324)

*“entendiendo que las personas tiene derecho a **autodeterminación**... y que es importante de alguna forma de **que ellos vayan recuperando el control, la capacidad de agenciar su vida e iniciar sus propios proyectos**” (E.4-P.27-L.374-376)*

*“Pero hay otros que uno ve que es posible **que ellos puedan agenciar** y que puedan desenvolverse más fácilmente y uno intenta en este sentido como de devolverle esa responsabilidad, de **que ellos también se vayan apropiando de esas decisiones.**” (E.4-P.27- L.387-390)*

Metáfora: “El que no exige no le dan”

Las afirmaciones que se encuentran en esta metáfora se enmarcan en el contexto coactivo y adverso en el que se encuentran inmersas las personas que han sido víctimas de delitos violentos, esta metáfora alude a la necesidad de alzar la voz o exigir algo, manifestarse respecto de lo que están viviendo y sus requerimientos para que sean respondidos, no está enfocado sólo en comunicar, sino que para conseguir los objetivos que se plantean durante el proceso terapéutico, se consideran sus opiniones.

Un elemento recurrente en los discursos de los profesionales fue el de vislumbrar una parte de la participación como considerar sus opiniones, referente a los procesos por los cuales están pasando las víctimas.

*“tiene que ver como con una, como con la capacidad de **poder opinar**, eh... respecto de nuestra vida como colectivo, pero hacerlo de una manera así como explícita, concreta. Tal vez así como desde nuestro ámbito de trabajo nosotros contribuimos muy pequeñitamente a otros esfuerzos pequeñitos que hacen por ejemplo otros equipos respecto de la situación de la infancia o los niños maltratados en Chile, cachay” (E.5-P.11- L.366-371)*

*“Participación social es la capacidad que tenemos las personas para poder por un lado para **poder dar nuestra opinión**, tomar decisiones, ejecutar las cosas que nosotros creemos que debemos hacer en un contexto social” (E.1-P.31-L.273-275)*

*“Cuando está consciente de que... **sus exigencias tienen que ser oídas y hay alguien que puede preocuparse de ellas.**” (E.3-P.25-L.197-198)*

Para el grupo de estudio es relevante, no tan solo manifestar esa opinión, sino que también tener plena consciencia que alguien debe hacerse cargo y responder satisfactoriamente aquellas necesidades. El opinar es una forma de acercar a los/as gobernados/as a la justicia, que muchas veces, según Jacques, es percibida como ajena. Por esta razón existe un interés por otorgar espacios donde la opinión y las necesidades de las personas sean consideradas, como es el caso de los centros de reparación a víctimas de delitos violentos.

Metáfora: “No depositar todos los huevos en una misma canasta”

Este refrán popular, es habitualmente utilizado en el área financiera para representar que no se deben confiar todas las posibilidades en un sólo ámbito, sino que lo principal es diversificar las opciones.

De esta forma la metáfora aludida, para este grupo toma forma de la siguiente manera: Los huevos representarían las metas de reparación que “traen” las víctimas al ingresar a los centros de reparación, y la canasta ejemplificaría los diversas áreas (psicológica, social y judicial) que componen la reparación ofrecida por los centros de atención a víctimas en los que prestan servicios los profesionales entrevistados. Es así que en los contextos de los centros de reparación a víctimas, desde la perspectiva del profesional, es recomendable no poner todas las metas de la reparación sólo en el área judicial, ya que sobre estas se carece de control. En la afirmación que se presenta a continuación, se visibiliza el escaso control de los resultados judiciales, que mermaría las metas de reparación con las cuales en primera instancia tienen las víctimas.

“Ahora muchas veces esa condena no es de plena satisfacción de la víctima, porque muchas veces las condenas no necesariamente significa cumplimiento efectivo de una pena” (E.3-P.11-L.75-77).

Si bien, este tipo de centros se caracteriza por entregar una atención integral es fundamental distribuir adecuadamente las metas de la reparación visibilizando todas las alternativas existentes y de las que dispone el centro como el área legal y psicosocial.

*“cuando las personas tienen expectativas en lo legal, eso nos pasa casi siempre tratar como de desasociar un poco... o sea que lo que...que...**que la superación no esté puesta en un resultado penal**, que eso tampoco, o sea está fuera de su control y del nuestro entonces... tratamos de significarlo también como que, bueno, nuestra ley es nuestra ley, con lo bueno y lo no tan bueno” (E.5-P.6-L.258-263)*

*“Nosotros tratamos de nivelar las expectativas de las personas, particularmente de los adultos... en el sentido de que **no depositen todo... la posibilidad de logro, en que se obtenga una sentencia**” (E.4-P.19-L.192-196)*

“no se fijen todas las expectativas del proceso reparatorio en lo jurídico, porque uno entiende y ha visto en la práctica y las estadísticas lo avalan que los casos de violencia sexual infantil... tienen baja condena; son pocos los casos que llegan a juicio oral y de esos los que realmente obtienen sentencia condenatoria... eso es bajo, no sé cuánto es el porcentaje, pero hay otro porcentaje de casos, que tienen una salida alternativa y un gran porcentaje que queda archivado” (E.4-P.19-L.184-189)

En los discursos de los profesionales como se mencionó anteriormente, las víctimas principalmente traen consigo expectativas enfocadas en el cumplimiento de una condena (área legal) y no tanto en la reparación psicosocial, que es a la que tratan de apuntar los mismos profesionales.

Metáfora: “El Protagonista”

Esta metáfora se contextualiza en una obra teatral, en donde los actores son quienes dan vida a los distintos personajes. Según su grado de participación en la historia, los personajes se clasifican en principales, secundarios e incidentales.

Los actores principales son aquellos que concentran la mayor atención, porque participan directamente en los acontecimientos que se narran, es decir, la narración se trata de lo que les ocurre a ellos o de lo que ellos mismos realizan. Sin este tipo de personajes, no habría historia. Entre los personajes principales suele haber uno que es el central, el más importante de todos: el protagonista. Ahora bien, una obra teatral se estructura en actos, los que a su vez están conformados por cuadros y estos por escenas.

Al extrapolar esta metáfora a los centros de reparación de víctimas de delitos, en los discursos referentes a las prácticas que llevan a cabo los profesionales, se vislumbra a la víctima como protagonista. El proceso reparatorio en esta metáfora representa solo un acto en la vida de la víctima, el que gira en torno a conocer su historia, a satisfacer sus necesidades, y a cómo abordar la intervención respetando sus decisiones.

*“O sea nosotros procuramos que aquí la **víctima se sienta lo más protagonista**, nosotros respetamos sus decisiones” (E.1-P.37-L.318-319)*

*“Que las personas” se hagan responsables de ser partícipes y **ser protagonista** de los procesos” (E.6-P.16-L.601-602)*

*“por lo menos en la visión nuestra que tratamos el tema de la participación, **el interés superior y los niños... sea el eje articulador** y orientador del proceso y en otras instituciones claro... de repente eso aparece a otros profesionales, no comparten ese mismo, y se generan estas discrepancias” (E.4-P.26-L.337-340)*

*“seguir el caso hasta el final, hasta la corte de apelaciones o la corte suprema **siempre representando los intereses de la víctima.**” (E.3- P.10 -L. 69-70)*

Así también dentro de este acto se encuentran personajes incidentales, que son aquellos que interactúan brevemente y solo en momentos específicos. En este caso dicho personaje

estaría representado por los profesionales, que si bien cumplen una función importante, en función de sus discursos consideran que su participación está orientada a escuchar y atender lo que quiere la víctima procurando no generar dependencia, sino que entregando herramientas para que las personas puedan agenciarse y ejecutar sus propios proyectos.

*“Y también el hecho que es importante poder recoger el sentir de las personas, la opinión de la gente, de los niños y de los adultos... porque principalmente ellos son quienes tienen que iniciar sus vidas y **uno no tiene que generar dependencia**” (E.4-P.28-L.400-403)*

*“O sea como te digo la atención más personalizada, **escuchar y respetar lo que quiere la víctima, no lo que quiero yo**” (E.1-P.41-L.354-355)*

Metáfora: “Al pan pan, y al vino vino”

La metáfora al pan pan, y al vino vino, es un dicho popular que refiere a que a cada cosa hay que llamarla por su nombre. La frase es un resumen de “al pan hay que llamarle pan y al vino hay que llamarle vino” no hay que andar con artificios ni dando vueltas, sino que las cosas hay que decir las tal y como son. En este caso, las afirmaciones agrupadas bajo esta metáfora, dicen relación con la necesidad de que la comunicación que se genera entre los profesionales y las víctimas, sea clara y transparente para de esta forma cumplir adecuadamente los objetivos que se plantean en la intervención.

En la práctica resulta de vital importancia para los profesionales, el hecho de ser transparentes y tener claridad en cuanto al por qué las víctimas se encuentran en estos centros de atención.

*“otro elemento tiene que ver con que las personas que vienen acá y particularmente los niños y adolescentes, tengan claridad de por qué vienen acá... **se transparenta en ese sentido, que no se diga una cosa y después ellos se enteren de que vienen acá por otra situación que los afectó**” (E.4-P.20- L.215-218)*

*“si algunos chicos no saben digamos tratamos de que la familia lo plantee inicialmente y **si la familia no puede...** los adultos a cargo no lo hacen por distintos motivos, **nosotros le decimos mira por esta situación tú estás acá con nosotros**” (E.4-P.21-L.222-225)*

Por otra parte, surge como relevante en la comunicación que tiene el profesional con la víctima y su familia, entregarle información acerca de los servicios que se prestan y principalmente de lo que consiste el proceso judicial.

*“Lo que nosotros tratamos al menos de hacer y al menos yo lo he instalado como una práctica es **informarle a las familias, es plantearle el por qué, porque en algún momento la medida de protección** no solo tiene que ver con el hecho de resguardar derechos... y ver que no ocurra ningún otro hecho de vulneración ... que el tribunal está para velar eso, sino que también en algunos momentos nosotros lo utilizamos como una forma de generar crisis,” (E.4-P.24-L.277-283)*

*“Tenemos acá todo un programa de preparación para el juicio oral, donde se le va **explicando cuál va a ser su participación en el juicio**” (E.3-P.28-L.235-236)*

Para facilitar la obtención de objetivos en los procesos reparatorios, dentro de los discursos de los profesionales, la comunicación pasa a ser un elemento fundamental, en este caso explicitando el contexto en el cual se encuentran y las condiciones bajo las cuales son atendidos.

*“cuando aparece esta cosa como... esta renuencia muchas veces, o este no sentido así como ‘pa qué vengo, no tengo idea’ se les explica un poco que estamos igual en un **contexto coactivo**, nosotros estamos obligado a atenderlos, y ellos están obligados a venir pero que a pesar de eso pudiésemos aprovechar esta instancia para poder ver cómo están ellos, que es lo que necesitan, es una primera invitación a poder aprovechar esta oportunidad de contar con un equipo integral que los pueda ayudar” (E.5-P.3-L.115-120)*

*“lo que nosotros hacemos es decirle a familia **usted están obligados a venir, nosotros estamos obligados a atenderlos** pero la idea es hacer de este espacio un espacio que sea provechoso pa todos por tanto a veces las vueltas son más largas” (E.6-P.5-L.130-132)*

De esta forma hemos visto ejemplificado en lo anteriormente expuesto, que según reportan los profesionales en su discurso, la comunicación es directa, y pretende ser lo más clarificadora posible, primero en cuanto a la información disponible y en segundo término a todo lo relacionado con los servicios prestados resaltando particularmente el área judicial. La comunicación es considerado un paso relevante para cumplir los objetivos de la intervención, ya que orientan y familiarizan a las víctimas, con una instancia considerada como distante.

Metáfora: “Una mano lava a la otra y ambas lavan la cara”

Esta expresión de tinte proverbial que, basándose en una acción cotidiana, grafica los hechos en que se precisa de la colaboración mutua para obtener un resultado favorable. Alude a la dependencia que tiene cualquier persona y la necesidad de la intervención de otros para ejecutar un plan común.

Particularmente en esta ocasión, este dicho representa la construcción en conjunto que surge en los planteamientos de los objetivos que guían el proceso de reparación. Esta condición es reflejada bajo el termino de co-construcción que apunta a recoger el parecer de las personas que participan en el proceso reparatorio, diseñando una estrategia de intervención de acuerdo a los requerimientos de cada caso.

Los profesionales plantean como fundamental ir construyendo la atención de manera personalizada, tomando en cuenta a la víctima, para de esta forma ir generando espacios donde se puedan consensuar los objetivos de la atención.

*“nosotros el proceso de apoyo y ayuda, nosotros procuramos que sea -porque ese es nuestro objetivo- y procuramos que sea lo más personalizado posible, por lo tanto no hay una tablita de doble entrada que diga, homicidio simple cuatro sesiones y chao... homicidio calificado doce sesiones y chao, por lo tanto **procuramos nosotros ir diseñando una estrategia de intervención** que vaya -de lo que nosotros depende- **que vaya uno va co-construyendo la atención**” (E.1-P.20-L.174-180)*

“procuramos con las víctimas ir co-construyendo la atención, tomándolas en cuenta, que ellos sean protagonistas, pero nosotros no estamos en una Isla” (E.1-P.33-L.280-282)

*“nosotros al menos igual tratamos de **generar algunos espacios donde se pueda consensuar objetivos...** tratando de recoger el parecer de las personas, recogiendo el parecer de los chicos digamos de los niños, niñas y adolescentes... y tratando de garantizar el ejercicio de sus derechos, de que ellos se reconozcan como sujetos de derecho... que tienen derechos que están garantizados por la convención y eso también está garantizado por la legislación chilena...” (E.4-P.26-L.319-323)*

Ahora bien, la co-construcción de objetivos no solamente se restringe a la atención en los centros entregada por los profesionales, sino que además se siguen ciertos lineamientos a nivel institucional que resguardan el carácter participativo y el consenso de los objetivos en las intervenciones.

*“los planes de intervención sean firmados... al menos el SENAME nos está pidiendo que los planes de intervención sean firmados, eso va a significar **que al menos los planes de intervención se conversen con las personas digamos con los sujetos, con los adultos y niños y se pueda consensuar...** se pueda digamos **construir más participativamente** . Es un contrato terapéutico para que la gente tenga claridad de cuáles son los objetivos sobre los que se trabaja y de alguna manera ir recogiendo el parecer, la significación que ellos van planteando y los temas que van proponiendo para que no sean tan directivo y que solamente sean las profesionales que determinen cuales son los objetivos a tratar” (E.4-P.27-L. 363-371)*

Tanto a nivel institucional como desde los equipos de profesionales que trabajan en atención a víctimas de delito, es posible observar desde su discurso, la relevancia que tiene la co-construcción de objetivos en este tipo de contextos reparatorios, para facilitar la adherencia y promover actos participativos en estas instancias, que estén bajo en alero de los objetivos que se desean cumplir.

4.1.2. *Verosimilitud Lógica: Análisis retórico de las Argumentaciones.* Este tipo de verosimilitud hace énfasis en el discurso mismo, mediante el cual los interlocutores intentan convencernos de sus planteamientos y afirmaciones sobre el mundo, con argumentos y aseveraciones a través del mismo discurso.

Para Ibañez (citado en Jociles, 2002) este tipo de verosimilitud es el arte de persuadir, el arte de encadenar los significados ocultando el encadenamiento, operando mediante el razonamiento y la argumentación en el plano ideológico del discurso. Ese efecto consiste en organizar y estructurar, un ámbito concreto de la realidad, en el caso de los argumentos, el efecto práctico más inmediato es -siguiendo al mismo autor- la amputación de la facultad de razonar de los individuos atándolos a la lógica propuesta por el discurso. Una vez analizado los discursos de este grupo se evidencian seis estrategias de argumentación.

En una segunda instancia de análisis para este estudio se da cuenta de aspectos comunes en las formas de producir verdad, mediante figuras lógicas, las cuales dan cuenta de los puntos de vista de los profesionales y de los argumentos compartidos en las distintas áreas que involucra su quehacer. Desde los discursos que emergen se manejan aspectos que se consideran en las prácticas como influyentes y que dan cuenta hacia donde se orientan las intervenciones.

Para obtener las formas lógicas de los discursos enunciados por los profesionales que trabajan en los centros de atención a víctimas, debemos centrarnos en el encadenamiento de los significados y cómo los presentan para que los interlocutores se adhieran a sus supuestos. Adscrito a lo anterior, encontramos la **Finalidad** como un tipo de verosimilitud en la cual se alude a un para qué, que se busca intencionalmente, es decir, se hace énfasis en el efecto o la intención de una situación o relación. Ante esta situación, los profesionales están conscientes de las limitaciones que se pueden sortear en la práctica, por lo que intentan agotar las instancias dentro de sus posibilidades para llevar la situación de manera óptima; por lo que no apuntan a una finalidad totalizadora, sino a una de tipo circunstancial. Estos discursos quedan expresados en las siguientes afirmaciones:

*“...las personas pasan a un segundo plano, entonces la estadística, sean las metas de gestión... **todo apunta a una cuestión cuantitativa que no tiene nada que ver con lo que hay detrás de lo que ocurre...nada...**” (E1-P51. L.476-479)*

*“Tenemos acá todo un programa de **preparación para el juicio oral**, donde se le va explicando cuál va a ser su participación en el juicio” (E3-P28. L-235-236)*

*“Los profesionales tratan de **nivelar las expectativas** de las personas, que no depositen toda la posibilidad de logro en que se obtenga una sentencia” (E.4- P.19. L192-196)*

*“Lo que hay que explicarles básicamente a las personas es **lo que nosotros podemos ofrecerles**, o sea no pueden ellos tener más expectativas de lo que nosotros podemos darle” (E.2- P17. L.125-127)*

De las citas anteriores podemos evidenciar que los discursos producidos apuntan a la anticipación de situaciones para obtener objetivos que se trazan y tiene alta probabilidad de ocurrencia para la intervención, lo cual opera como un conjunto de formas de realizar las cosas que se van instaurando en el quehacer profesional, pese a que eso signifique aterrizar las expectativas de las metas de reparación esperadas por las víctimas sobre lo que se puede llegar a obtener del proceso en general.

La segunda forma de argumentación identificada es la de **Causalidad**, que refiere a un antecedente único para un hecho o consecuencia específico, con la particularidad de tener una manera de pensar lineal y unidireccional (causa-efecto).

*“Yo trabajaba en un consultorio y en un COSAM cuando se hizo la reforma de la salud y entendió el Ministerio de Salud que nosotros **estábamos participando porque estábamos contestando una encuesta**” (E1- P39. L344-347)*

*“Cuando aparece esta cosa como... esta renuencia muchas veces, o este no sentido así como “pa qué vengo, no tengo idea” se les explica un poco que estamos igual en un contexto coactivo, **nosotros estamos obligados a atenderlos y ellos están obligados a venir**, pero que a pesar de eso pudiésemos aprovechar esta instancia para poder ver cómo*

están ellos, qué es lo que necesitan, es una primera invitación a poder aprovechar esta oportunidad de contar con un equipo integral que lo pueda ayudar” (E.5-P.3- L.115-120)

*“**aspectos administrativos** terminan haciendo que tú te focalices en la forma más que en el fondo por cuestiones de tiempo” (E.6-P.9 L.252-254)*

*“Nosotros también tenemos que tener un querellante que sea comprometido y preocupado, y si uno tiene un padre o una madre que es negligente que no está comprometido con el proceso terapéutico, **lo más probable** es que no esté comprometido con el trabajo en lo legal.” (E.3-P.15 L.105-109)*

En el caso de las afirmaciones anteriores, se puede entender que, en cada discurso producido hay antecedentes que son expresados como una condición previa necesaria para que se genere una situación posterior determinada, lo que constituye una forma lineal de estructurar la realidad a través del lenguaje, influyendo en las prácticas. Es necesario mencionar que este tipo de verosimilitud se aprecia con mayor claridad cuando los profesionales se refieren a las estructuras institucionales y jurídicas bajo las cuáles ejercen sus funciones, muchas veces en el marco que regula las relaciones entre usuario y profesional.

Continuando con las formas de argumentación presente en los discursos de los profesionales de los centros de atención, encontramos un tipo de verosimilitud presente en la mayoría de los entrevistados denominada **inclusión de la parte en el todo**, la cual establece que a través de un indicio o caso particular se construyen generalidades, totalidades o universalidades en las que se generaliza, sin dejar lugar a otras opciones, lo que produce el efecto de apreciar absolutos desprovisto de un espectro de particularidades. Las siguientes afirmaciones ejemplifican los modos en que se expresa la forma argumentativa anteriormente mencionada:

*“Entregar herramientas que le permitan a las víctimas por ejemplo, entender que cuando a mi me matan un hijo, es **altamente probable** que le ocurra a todos, porque estamos sentados sobre una bomba de tiempo.” (E.1- P.9 L.326-328)*

*“Yo creo que nosotros tenemos una **responsabilidad de visibilizarlo**, la responsabilidad de nombrarlo, no tan solo trabajar en nuestro nicho de trabajo sino que también tener una mirada respecto de cómo estamos construyendo nuestra sociedad de cómo se ha venido construyendo históricamente también y el momento actual que estamos viviendo.” (E.5-P11. L.379-383)*

*“Ir a escuchar una audiencia, ir a escuchar el juicio oral de alguna manera convocar a amistades, a vecinos para que hagan lo mismo y **vayan y se cercioren** de que este tipo, por ejemplo, que decía ser un ejemplo para esta comunidad abuso de un menor de edad, es también a mi juicio participación.” (E.3-P26. L.306-310)*

De las afirmaciones anteriores se desprende que los profesionales implicados en los procesos de reparación de las víctimas operan con aspectos que a su juicio son cruciales en la concientización de las situaciones experimentadas por los afectados, las cuáles son vivenciadas como hechos azarosos y de una temática específica, los que a través de la exageración de elementos del relato producen una adherencia a la temática y que el discurso producido en las víctimas sea traspasado a la realidad de estas, involucrando un hecho particular tenga una repercusión social sin dejar de considerar que son elementos que responden a un contexto jurídico y social determinado.

Por otro lado apreciamos una forma de argumentación que encontramos en los discursos producidos denominada **Tautología**, la cual consiste en presentar argumentos de una manera irrefutable, es decir hacer afirmaciones que se muestran como verdaderas en sí mismas y sin un cuestionamiento de mayor profundidad. Debido a que estos discursos son emitidos por profesional, la tautología que se presenta es de un razonamiento lógico más complejizado que el habitual. Los siguientes argumentos explican las formas de verosimilitud expresada:

*“lo que nosotros hacemos, impacta directamente a las personas que atendemos y **no da lo mismo si yo me demoro más o menos en generar una atención o agilizar una gestión pa que una persona resuelva un tema X**” (E.5-P.13 L396-399)*

“tú no tienes como la varita mágica como para poder resolver porque es súper como utópico pensar en eso pero lo que si uno tiene que hacerse responsable es efectivamente que las familias tengan la posibilidad de reconocer con quien cuentan y con quien no, y poder ampliar las posibilidades y por eso uno no puede según mi punto de vista hacer referenciación uno tiene que derivar de manera responsable y coordinada en general dentro de lo que se pueda” (E.6- P.9 L.272-277)

En las afirmaciones precedentes se utiliza la tautología para evidenciar ciertas prácticas y el compromiso que se adquiere en el proceso con las víctimas, a la vez se da cuenta de las limitaciones en el quehacer que existen en el momento de llevar a cabo las prácticas considerando las herramientas que emplean los distintos profesionales y de los discursos bajo los cuales se construyen los modelos con los que se brinda atención a víctimas.

Siguiendo en la misma lógica de argumentación, identificamos otras formas de verosimilitud presente en los discursos producidos por los profesionales de centros de reparación abordados llamada: **Compatibilidad e Incompatibilidad**, entendida como un establecimiento de reglas sociales, políticas, de convivencia, etc. que nos indican las posibilidades de acción o lo esperable de una situación dada, tratando de demostrar la calidad de verdad del objeto referido con lo que se espera generar adherencia a dicha afirmación.

En los siguientes enunciados se utiliza la **Compatibilidad** como una forma de verosimilitud para demostrar la estructura que poseen los centros, las jerarquías presentes en ellos, los modos de acceder a la atención y las formas en que ésta es brindada; haciendo partícipe de la construcción del proceso a las víctimas.

La compatibilidad, es considerada cuando los lineamientos del centro concuerdan con las necesidades de las víctimas. A través del establecimiento de un acuerdo se pretende generar adherencia e incorporar los intereses de las partes para consensuar los objetivos durante el proceso de reparación.

*“Los planes de intervención sean firmados... al menos **el SENAME nos está pidiendo que los planes de intervención sean firmados**, eso va a significar que al menos los planes de intervención se conversen con las personas digamos con los sujetos, con los adultos y niños y se pueda consensuar... se pueda digamos construir más participativamente. Es un contrato terapéutico para que la gente tenga claridad de cuáles son los objetivos sobre los que se trabaja y de alguna manera ir recogiendo el parecer, la significación que ellos van planteando y los temas que van proponiendo para que no sea tan directivo y que solamente sean los profesionales que determinen cuales son los objetivos a tratar” (E.4-P.27 L.363-371) (Compatibilidad)*

Considerando las características idiosincráticas de nuestra sociedad, se evidencia en las afirmaciones de los profesionales que en las prácticas se deben incorporar a las familias, compatibilizando las condiciones de estas con la modalidad de intervención.

*“Hay que explicar de qué se trata un poquito el proceso porque **somos un país bien achoclonado** y de familias extensas que realmente participan porque tienen que estar cuidando po’ y los abuelos cuidan porque la mamá no tiene pa’ estar pagando pa’ que alguien te cuide a los niños por tanto uno también tiene que ser súper realista en eso, uno tiene que incorporar porque efectivamente están, porque efectivamente son necesarios pa’ la familia, por tanto hay que tratar de involucrarlos a todos porque todos opinan y todos se meten sobre todo en situaciones tan complejas como esta.” (E.6-P.71 L.189-195) (Compatibilidad)*

Por otro lado la **Incompatibilidad** se demuestra en el sistema de ingreso que poseen las instituciones, el cual se encuentra restringido a elementos fundamentales como el hecho de que todos los casos ingresados deben estar judicializados, evidenciando la incompatibilidad de prestar servicios a quienes no cumplan con los requerimientos mínimos.

*“Las personas llegan primero que nada obligadas porque todos los casos que llegan acá los niños y sus familias **debiesen estar judicializadas las causas**, no podemos trabajar con situaciones en que no haya una... un dictamen legal porque eso implica hacer la denuncia implica todo eso que son acciones que promueve la interrupción de la situación de maltrato o de abuso.” (E.5-P.1 L.33-37) (Incompatibilidad).*

Otra **Incompatibilidad** expresada por los profesionales, se vincula a la injerencia que puede tener la víctima sobre el centro. En este caso limita la capacidad de acción, por las características propias de centros de esta envergadura.

*“Nosotros tenemos **sistemas jerarquizados** dependemos de la corporación y nuestro trabajo también acá es ordenado en eso, pero no hay una interferencia de la ciudadanía acá.” (E.2-P.32 L.231-232) (Incompatibilidad)*

Finalmente encontramos una forma de verosimilitud llamada **dirección** en donde el uso de ésta lógica se basa en presentar los argumentos en una disposición de escalada o de pasos contados, lo que otorga una direccionalidad a los argumentos. Los siguientes enunciados son una muestra de cómo estos argumentos están presentes en los discursos de los profesionales:

*“**elementos desde el punto de vista de apoyo psicológico**, yo diría el empoderar, el pasar información, el decir porque ocurren las cosas... cuando a un padre se le mata un hijo, hay que decirle que esto... no a la primera sesión obviamente pero... hay que explicarle lo que es la violencia estructural y la violencia social, que eso es botón de muestra de lo que ocurre y que a él le ocurrió ahora, pero me puede ocurrir a mi o le puede ocurrir a cualquiera” (E.1-P.48 L.430-435)*

*“**empoderar a la persona haciéndola consciente de sus derechos**... a través de la entrega de información, y a través del proceso que la víctima va viviendo, tanto en su atención legal como en su atención terapéutica.” (E.3-P.25 L.206-208)*

*“lo que nosotros tratamos de hacer en un primer momento es **la revisión de expectativas** ... qué esperan ellos, bueno nosotros nos presentamos, tratamos de encuadrar cuales son los objetivos de trabajo, las modalidades un poco para señalar que se trabaja individual, familiarmente, grupalmente dependiendo un poco de los requerimientos del proceso” (E4-P.13 L.93-97)*

*“**Hay ciertos pasos que nosotros nos planteamos que tienen que ver con la resignificación de la experiencia, con el desarrollo de algunas estrategias de autocuidado a veces te topas***

con familias bastante multiproblemáticas, por tanto, en ese caso es necesario siempre focalizarse en la intervención respecto de abuso y de la experiencia” (E.6-P.4 L.92-96)

De lo anterior se desprende que la utilización de la verosimilitud de dirección apunta en el caso de los profesionales a dar un orden sobre la forma de estructurar la atención y los procesos reparatorios y que, a través de este orden, se entregue claridad a los afectados sobre los distintos momentos que se experimentan dentro de la reparación.

4.1.3. Verosimilitud tópica. Jociles sostiene que este tipo de verosimilitud “*estriba en apelar a lugares comunes, a los valores que todos aceptan y a las configuraciones simbólicas hacia las cuales se siente previamente un fuerte apego*” (Jociles, 2002, p.16). Los valores, los lugares comunes y las configuraciones simbólicas suelen variar de acuerdo a los estratos sociales, a los temas sobre los cuales se discute, según las situaciones sociales y el momento histórico en el que está situado. Aquellos discursos que pretenden ser eficaces, necesariamente invocan tales o cuales tópicos a valores incuestionados y ciertas configuraciones simbólicas, de esta forma provoca la sensación en el hablante y el receptor de que comparten las mismas cosas y anhelos, de que existe consenso y de que somos sociedad.

La capacidad que tienen los paradigmas o las metáforas para organizar el mundo, la que tienen los argumentos para persuadir o la que tienen las figuras literarias para conmover depende, en buena medida, de su poder para conectarse, implícita o explícitamente, con esos tópicos, con esos valores aceptados y esas configuraciones simbólicas. “*De ahí que, para efectuar el análisis de la verosimilitud tópica, haya que dedicarse a poner de manifiesto a qué tópicos, valores y símbolos invoca el discurso, pero también a calibrar de qué manera las otras formas de verosimilitud consiguen vincularse con esos tópicos, valores y configuraciones simbólicas*”. (Jociles, 2002, p.17). Los consensos producidos en los profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos en este estudio de describen a continuación.

4.1.3.1. *Importancia de las necesidades de la víctima en los contextos reparatorios.* A pesar de que las instancias de reparación contemplan ciertos elementos de obligatoriedad en la atención que prestan los profesionales enmarcándose estas prácticas en un contexto coactivo. En los discursos de los profesionales entrevistados surge como una verdad común, darle prioridad a las necesidades y requerimientos de las víctimas. Manifestando que es de vital importancia considerar su parecer, resguardar su seguridad, tomar en cuenta su opinión, para de esta forma posicionarlos como eje articulador de las prácticas que se generan en la intervención.

En los discursos comunes se visibiliza un consenso en cuanto al rol protagónico de las personas durante la intervención. Estos discursos comunes se ven reflejados en la metáfora **El protagonista**, que hace alusión al rol que tienen las víctimas durante el proceso reparatorio.

*“Que las personas” se hagan responsables de ser partícipes y **ser protagonista** de los procesos”*

Otro ejemplo que explicita los elementos en común acerca de la importancia de la víctima en los procesos reparatorios, pero esta vez enfatizando en el trabajo colaborativo respecto a la construcción de objetivos de la intervención, lo encontramos en la metáfora **Una mano lava a la otra, y ambas lavan la cara.**

*“**procuramos con las víctimas ir co-construyendo la atención**, tomándolas en cuenta, que ellos sean protagonistas, pero nosotros no estamos en una Isla”*

Este mismo consenso se ejemplifica bajo la figura retórica de la tautología, que se presenta a continuación, la que da cuenta de la necesidad de una gestión efectiva de parte de los profesionales para atender los requerimientos de la víctima.

*“lo que a nosotros hacemos, impacta directamente a las personas que atendemos y **no da lo mismo si yo me demoro más o menos en generar una atención o agilizar una gestión pa que una persona resuelva un tema X”***

Este tópico principalmente se produce apelando al criterio **Ad hominen** como un lugar de producción de verdad, donde los profesionales se basan en su experiencia para argumentar que las necesidades de las víctimas son importantes.

4.1.3.2. *La entrega de información como vehículo para la participación.* Una percepción compartida por los profesionales de los centros de atención es el desarrollo de la noción de participación, la que alude al estado en que la víctima es capaz de ser consciente y tomar acciones concretas sobre sus actos. Desde el comienzo del proceso la información es el canal esencial por el cual las personas se hacen conscientes de sus derechos, toman control sobre sus acciones y pueden conducir sus vidas hacia un cambio que les permita concluir su paso por los centros de una forma satisfactoria. A través de la información las víctimas son capaces de agenciar sus procesos e involucrarse de manera activa en la exigencia de sus derechos, a través de la organización o la manifestación de desacuerdo sobre hechos puntuales que acontecen en una comunidad. Este concepto se clarifica a través de la metáfora de **Hacer la participación**, la que queda ejemplificada en el siguiente extracto:

“Ir a escuchar una audiencia, ir a escuchar el juicio oral de alguna manera convocar a amistades, a vecinos para que hagan lo mismo y vayan y se cercioren de que este tipo, por ejemplo, que decía ser un ejemplo para esta comunidad abusó de un menor de edad, es también a mi juicio participación.”

Cabe destacar que otro tipo de argumento donde queda ejemplificado el consenso de los profesionales es el tipo de verosimilitud de **Finalidad** el cual persigue un objetivo que se busca deliberadamente.

“Entregar herramientas que le permitan a las víctimas por ejemplo, entender que cuando a mi me matan un hijo, es altamente probable que no le ocurra a todos, porque estamos sentados sobre una bomba de tiempo.” (E.1 – P.39 – L.326 – 328).

También se expresa en el discurso otro tipo de verosimilitud que corresponde a la **Dirección** entendida como un proceso de argumentación continua que se va construyendo de manera secuencial. Esto es expresado en la siguiente cita:

“Desde la formación más psicológica y social, que... uno tiene que entender por participación social como realmente confiar en las personas, como entregar herramientas para que ellas tomen decisiones, para que ellas ejecuten y que se les tome el parecer de las subjetividades” (E.1 – P.43 – L.379 – 383)

En las frases anteriores se puede evidenciar que debido a los lugares y formas de producción, corresponde a un argumento **ad hominem** porque da cuenta de criterios subjetivos apelando a la experiencia del interlocutor y evidencia que correspondería a los profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos.

4.1.3.3. La opinión de la víctima como manifestación de empoderamiento

Otro consenso que existe, basado en el contexto de reparación en el cual las víctimas han sufrido vulneración de sus derechos, es que estas den su parecer u opinen sobre ciertas temáticas, las cuales son consideradas un paso más en el proceso constructivo entre el profesional que presta ayuda y la víctima, en el que se van modificando los esquemas de acción previos, orientándolas hacia la autodeterminación y manejo de sus vidas.

Una metáfora que alude a la importancia de la manifestación de opinión o parecer de la víctima es **el que no exige no le dan** que evidencia que existen entidades que tienen la responsabilidad de responder o hacerse cargo de sus exigencias.

“Cuando está consciente de que... sus exigencias tienen que ser oídas y hay alguien que puede preocuparse de ellas.”

Para los profesionales es fundamental dar visibilización a la víctima del poder exigir y reclamar lo que en algún momento se les ofreció, al dar conocimiento de la obligatoriedad de las instituciones ante sus derechos.

*“... eso es lo que está escrito, porque escribir eso... después **cuando eso está escrito la gente te puede tomar la palabra.**”*

Un argumento del punto de vista lógico que daría forma a este consenso es la **Dirección** la cual da sentido a este opinar, haciéndolo parte de uno de los niveles de participación en los centros reparatorios

“Que es la capacidad que tenemos las personas para poder por un lado para poder dar nuestra opinión, tomar decisiones, ejecutar las cosas que nosotros creemos que debemos hacer en un contexto social”.(E.1 - P.31 - L. 273-275)

La metáfora de **Poder empoderándose** evidencia la importancia que tiene dentro del discurso de los profesionales el conocimiento que adquieren las víctimas de sus derechos. Bajo este consenso la participación es vista como empoderar.

*“Nosotros al menos igual tratamos de **generar algunos espacios donde se pueda consensuar objetivos...** tratando de recoger el parecer de las personas, recogiendo el parecer de los chicos digamos de los niños, niñas y adolescentes... y tratando de garantizar el ejercicio de sus derechos, de que ellos se reconozcan como sujetos de derecho... que tienen derechos que están garantizados por la convención y eso también está garantizado por la legislación chilena...”*

Desde la argumentación lógica, la importancia se da desde la **Causalidad**, es decir un usuario informado y consciente de sus derechos sabe que las instituciones deben escuchar y atender sus exigencias.

“Y sobre todo desde el punto de vista del usuario, es que uno puede empoderar a la gente. La persona o el ciudadano no es el mismo cuando está consciente de sus derechos... cuando esta consciente más o menos de lo que hacen las instituciones, cuando está consciente de que... sus exigencias tienen que ser oídas y hay alguien que puede preocuparse de ellas”(E.3 – P.25 – L.194 – 197)

Finalmente la argumentación de la que surge gran parte de este consenso se elabora como lugar común desde el **Ad hominem**, que nos permite identificar que las argumentaciones

que sostienen los profesionales, están elaboradas en hechos subjetivos basados en la experiencia.

4.1.3.4. La sanción como hito Reparatorio. El cuarto consenso que se encontró alude a la importancia que las víctimas le otorgan al poder judicial durante el proceso Reparatorio. Si bien los servicios que se prestan abarcan tanto el área psicosocial como la legal, la mayoría de las expectativas de los usuarios, de acuerdo a los discursos de los profesionales, están centradas en que la reparación se acompañe de una condena efectiva.

La figura metaforológica **no depositar todos los huevos en la misma canasta** concuerda con este consenso, que resulta entre los profesionales de atención a víctimas, en donde se plantean las limitaciones al depositar las expectativas de logro en el área judicial.

“no se fijan todas las expectativas del proceso reparatorio en lo jurídico, porque uno entiende y ha visto en la práctica y las estadísticas lo avalan que los casos de violencia sexual infantil... tienen baja condena; son pocos los casos que llegan a juicio oral y de esos los que realmente obtienen sentencia condenatoria... eso es bajo, no sé cuánto es el porcentaje, pero hay otro porcentaje de casos, que tienen una salida alternativa y un gran porcentaje que queda archivado”.

Este tipo de consenso respecto a la importancia del área legal se produce siguiendo una lógica argumentativa de **Finalidad**, en donde plantean como objetivo ajustar las expectativas que tienen las personas.

“Los profesionales tratan de nivelar las expectativas de las personas, que no depositen toda la posibilidad de logro en que se obtenga una sentencia”.

Los resultados que se pueden dar en el área judicial en sí, es considerada como lejana para las víctimas, a su vez bajo los discursos de los profesionales es vista como fuera de su control.

*“cuando las personas tienen expectativas en lo legal, eso nos pasa casi siempre tratar como de desasociar un poco... o sea que lo que...que...que la superación no esté puesta en un resultado penal, que eso tampoco, o sea **está fuera de su control y del nuestro**”.*

entonces... tratamos de significarlo también como que, bueno, nuestra ley es nuestra ley, con lo bueno y lo no tan bueno”

El criterio para producir verdad por parte de los profesionales, que se desprende de la frase anterior es el **Ad rem**, alude a hechos objetivos externos a las personas, de esta manera se apela que la expectativa de reparación en lo legal escapa del control, tanto de las víctimas como de los profesionales. Esta focalización de la reparación es vista por los funcionarios como una dificultad aludiendo a la poca capacidad de control que se tiene sobre esta área.

4.1.3.5. La hiperconciencia de los profesionales sobre las limitaciones en la práctica. Uno de los aspectos comunes a los que adhieren los profesionales son las limitaciones que se encuentran en su área laboral, que principalmente se ve enfocada en aspectos familiares e institucionales de las víctimas, los que influyen en el desarrollo de las prácticas de reparación. Tales factores son percibidos como intervinientes y son considerados en el momento de estructurar el proceso reparatorio. Los ámbitos con los cuales trabajan los profesionales son entendidos como el núcleo familiar, redes de apoyo y redes institucionales.

Para dar cuenta de este consenso contamos con la metáfora **Al pan pan y al vino vino** que refleja la transparencia con que se informa a las víctimas sobre las limitaciones con las que se trabaja, sobrellevando a éstas como un elemento más en el transcurso del proceso reparatorio.

“cuando aparece esta cosa como... esta renuencia muchas veces, o este no sentido así como ‘pa qué vengo, no tengo idea’ se les explica un poco que estamos igual en un contexto coactivo, nosotros estamos obligado a atenderlos, y ellos están obligados a venir pero que a pesar de eso pudiésemos aprovechar esta instancia para poder ver cómo están ellos, que es lo que necesitan, es una primera invitación a poder aprovechar esta oportunidad de contar con un equipo integral que los pueda ayudar”

A nivel lógico podemos relacionar las limitaciones que intervienen en el transcurso de las prácticas que se expresan en los discursos de los profesionales como la **Inclusión de la**

parte por el todo, que es explicitado como se ejemplifica a continuación dando a conocer las restricciones que apuntan a situaciones asociadas al contexto de la víctima que son consideradas como parte de un todo que es más estructural y del cual el profesional está consciente de que no se puede hacer cargo.

“Existen otros elementos asociados a temas que tú dices, sabes que tenemos una familia multiproblemática, que tenemos un contexto histórico de negligencia, de alcoholismo, donde hay una vinculación afectiva bastante potente entre el niño y esta familia, qué posibilidades hay que el sistema, podamos sacar a este niño y esta familia y darle esta posibilidad, ahí entonces tú dices en realidad dónde está mejor, enfoque de minimización de riesgos, porque los riesgos no los puedes disminuir totalmente, porque tú no tienes el poder para hacer eso porque tiene que ver con cuestiones estructurales.” (E.6 – P.6 – L.154 – 160).

Otro argumento lógico utilizado es la **Incompatibilidad**, donde se explicita que sólo es posible atender un caso que esté judicializado, es decir, que medie otra institución, otorgándole una característica de obligatoriedad a la participación de la víctima en el proceso reparatorio.

“Las personas llegan primero que nada obligadas porque todos los casos que llegan acá los niños y sus familias debiesen estar judicializadas las causas, no podemos trabajar con situaciones en que no haya una... un dictamen legal porque eso implica hacer la denuncia implica todo eso que son acciones que promueve la interrupción de la situación de maltrato o de abuso.” (E.5 – P.1- L.33 – 37)

Al referir a la obligatoriedad del ingreso al centro de reparación, a factores estructurales y la dependencia de la intervención por parte de otras instituciones, este tópico alude a hechos objetivos externos al profesional. Este lugar de producción de verdad, por consiguiente se adscribe al uso del argumento conocido como **Ad rem**.

4.2 Nivel Autónomo de Análisis

Después de establecer las estructuras de verosimilitud o elementos mínimos del discurso que simulan su verdad y que tiene efectos de realidad, se procede a realizar el análisis del nivel autónomo. El tema de la participación social en este estudio, contiene una pluralidad de discursos o textos, en que cada uno de ellos tiene sus propios modos de producir verosimilitud. Para Jociles, este nivel de análisis consistiría en “despiezar ese material, pluralizarlo, descomponerlo en partes, cada una de las cuales tiene que ser homogénea en sí y heterogénea con respecto a las demás” (Jociles, 2002, p. 17).

Ateniéndonos a la propuesta de Jociles, continuaremos encontrando las formas propias de producir verosimilitud de cada uno de los discursos. Es fundamental para realizar este análisis la utilización de los tipos de verosimilitud revisados en el nivel nuclear, disponiéndolos de tal modo que generen una estrategia discursiva coherente. Según Jociles (2002), “si tipologizamos el discurso, es para ver qué hay detrás de él, qué cosmovisiones, qué experiencias, qué motivaciones están a la base de cada una de sus diferentes formulaciones”. En la presente investigación daremos cuenta de los alcances prácticos que pueden tener los discursos en la sociedad actual, el tipo de sujeto que configuran y los mundos que se construyen.

4.2.1. Discurso Victimocéntrico.

A raíz de los resultados obtenidos en el nivel nuclear, es posible detectar un primer discurso que surge en relación a las prácticas que se tienen en los centros de intervención y las personas a las cuales atienden, que radica en el lugar que tiene la víctima durante toda la intervención realizada en el proceso de reparación. Esta intervención es considerada como un acompañamiento y un espacio donde se presta ayuda sólo de manera transitoria, aquí el protagonismo lo tienen las víctimas, visibilizando a ésta como prioridad y eje articulador. Para facilitar el cumplimiento de los objetivos terapéuticos, para este grupo de estudio es fundamental en sus prácticas la comunicación directa, la exposición clara de las metas que se pueden lograr en estos procesos. Debido a que los casos son de alta complejidad, para los profesionales es importante la consideración de las víctimas haciendo un ajuste de las expectativas, co-construyendo los objetivos de reparación, trazando los lineamientos de

cómo estas pueden ser atendidas en un contexto de reparación. Estas exigencias no emergen espontáneamente, sino desde una intervención orientada al usuario, en la cual se desenvuelven cotidianamente las personas y que da origen a las necesidades más sentidas de las víctimas.

Esta construcción permite entender además muchas de las orientaciones que se le dan a las prácticas desde el contexto de reparación, entendiendo esto como las respuestas que se pueden tener de las personas que trabajan en el centro y la relevancia que pueden tener estas sobre la autodeterminación de las personas entregándole elementos que le permitan modificar ciertos aspectos de su realidad.

4.2.1.1. Metáforas en el Discurso Victimocéntrico. Al analizar el Nivel Metaforológico, podemos encontrar metáforas que aluden al Discurso Victimocéntrico. La primera de ellas refiere a la piedra angular de la intervención que es la víctima como parte central del proceso, es decir desde su ingreso, desarrollo y egreso del centro, la persona y sus necesidades tienen un carácter **Protagónico** pues es el engranaje principal para todos los procesos que se llevan a cabo, tanto judiciales como psicosociales. Es así, como los profesionales cumplen un rol más bien facilitador de estos procesos, buscando siempre la autonomía de quienes están agenciando.

Para lograr esta agencia, es necesario que las personas estén comprometidas terapéuticamente con su proceso. Una forma de lograrlo es mediante la metáfora **una mano lava la otra y ambas lavan la cara**, que plantea la construcción en conjunto que surge en los planteamientos de los objetivos que guían el proceso de reparación, diseñando una estrategia de intervención de acuerdo a los requerimientos de cada caso. Para este efecto, los profesionales deben tener claridad de los objetivos en cuanto a los motivos por los cuales las víctimas se encuentran en estos centros de atención, también es importante que exista comunicación referida a la transparencia de la información, el ajuste de expectativas y probabilidades reales de los resultados, facilitando el logro de los objetivos terapéuticos que se plantean tanto el profesional como la víctima, evidenciado en la metáfora **Al pan pan, y al vino vino.**

4.2.1.2. *Argumentos lógicos del Discurso Victimocéntrico.* Todo discurso utiliza como forma para sostenerlo argumentos que pretenden convencer al oyente, con la finalidad que éste se adherirá al discurso planteado. En el caso del discurso de intervención en el contexto reparatorio, el estilo argumentativo está orientado hacia las estructuras y lineamientos de la institución en concordancia a su dependencia con los organismos que las licitan o bien auspician el centro. Dentro de estas argumentaciones lógicas, la **Causalidad** constituye una forma lineal de presentar la realidad vivida por los profesionales que realizan sus prácticas bajo la estructura formal existente en el centro, la cual limita su quehacer profesional tanto en las facilidades de acceso como en la flexibilidad dentro del proceso de reparación. Bajo esta misma argumentación, se entiende desde la forma lógica de **Compatibilidad e Incompatibilidad** que las prácticas realizadas se enmarcan y fundamentan en reglas y políticas de convivencias a las cuales, el grupo de estudio debe formar parte y adherir, operando con lógicas que en ocasiones concuerdan con las necesidades de las víctimas y otras en las que la discrepancia genera obstáculos en el proceso reparatorio. Desde la **Compatibilidad**, la argumentación del discurso expresa los facilitadores que existen desde la estructura del centro para dar un orden establecido a los procesos de ingreso a la reparación, existiendo desde estas normativas la posibilidad de dar información con claridad del proceso que se llevará a cabo con las víctimas. Dentro de la claridad de la misma información, es posible generar instancias de participación desde la opinión y parecer para que el desarrollo de los temas a tratar se realice desde una construcción coactiva evitando la directividad del proceso. Por otro lado, la entrega de información desde la reparación, se encuentra establecida bajo reglas sociales de convivencia, desde las cuales se entiende el contexto bajo el cual la víctima se desenvuelve fuera del centro, integrando de esta manera no sólo la participación de la víctima directa, sino además desde la reparación generar cambios transversales a quienes afectan, de manera secundaria la situación experimentada.

La **Incompatibilidad** por su parte, se ve reflejada en las mismas situaciones de ingreso y su discrepancia con las necesidades de las víctimas en relación a la estructuración establecida que limita tanto la cantidad de ingresos como la forma en la cual estos deben realizarse, siendo imperante la existencia de causas judicializadas que por un lado permiten la

focalización del centro netamente en lo reparatorio desde un comienzo, pero que al mismo tiempo restringe los ingresos bajo un sistema jerarquizado y de obligatoriedad sin tomar consideración, desde una primera instancia, qué es lo que quiere la víctima.

Ante este tipo de hechos, desde la figura retórica de **Finalidad**, los profesionales argumentan sobre la conciencia y conocimiento de las limitaciones que se pueden sortear en la práctica, por lo que intentan agotar las instancias dentro de sus posibilidades para llevar la situación de manera óptima; por lo que no apuntan a una finalidad totalizadora, sino a una de tipo circunstancial. Desde la que se trazan objetivos apuntados a la anticipación de situaciones en relación a los resultados y las probabilidades de ocurrencias de estos en consideración a la satisfacción producida para la víctima, para lo cual operan a través de un conjunto de formas de realizar las prácticas que se van instaurando en el quehacer profesional, pese a que eso signifique aterrizar las expectativas de las metas de reparación esperadas por las víctimas sobre lo que se puede llegar a obtener en el proceso general.

4.2.1.3. Tópicos dentro del discurso Victimocéntrico. Considerando los consensos de los profesionales, se identifican distintas formas argumentativas, basadas en su experiencia, la primera de ellas apunta a la **relevancia respecto de las necesidades que presentan las víctimas** y cómo estas son consideradas como fundamentales en el transcurso de todo el proceso, durante el cual se considera su opinión para de esta forma ir adaptando el proceso reparatorio en consideración a las necesidades e intereses de la víctima, posicionando a las personas como un eje articulador de las prácticas que se generan.

Si bien la prioridad de este proceso son las víctimas, es fundamental dentro de las prácticas del grupo de estudio dar a conocer las restricciones bajo las cuales se trabaja. Aún cuando muchas de estas no radican necesariamente en el contexto de los centros sino en las instituciones anexas con las que encuentran vinculados. La comunicación directa con las víctimas, es el primer mecanismo a través del cual los profesionales dan a conocer las limitantes a la hora del ingreso que pueden tener determinados casos, dependiendo de su viabilidad y de las metas de reparación esperadas por las víctimas, para esto se toma en

consideración los objetivos co-construidos para visibilizar desde un comienzo las facilidades y dificultades que se pueden producir en el proceso, en relación directa con las expectativas que se tienen puestas en la intervención. Desde la complejidad de las temáticas con las que tratan los profesionales y dada la naturaleza coactiva del contexto, se produce una **sobre-conciencia de las limitaciones que se sortean en la praxis**, ya que existen situaciones que escapan del control del rol del profesional y de la víctima, adjudicadas a hechos objetivos externos a la persona y el centro.

4.2.2. Discurso de Empoderamiento

El segundo discurso contiene la concepción respecto de la participación social en los centros de reparación. Este discurso plantea que la participación social se expresa a través de las herramientas que se le otorgan a la víctima, principalmente mediante la entrega de información de los procesos, modalidades de intervención y de sus derechos que permitiría como última instancia retomar el control de sus vidas. Al reunir las metáforas con las cuales se construye una visión de la realidad, en consideración con las argumentaciones lógicas con las cuales el interlocutor intenta persuadir, se presenta una cosmovisión que se engloba en la frase: “La entrega de información como vehículo para la participación”.

El discurso presentado anteriormente contiene elementos comunes entre los profesionales que evidencian la necesidad de entregar herramientas a la víctima que le permitan agenciar su vida y superar la experiencia que lo lleva a transitar por los centros, también cabe destacar que parte de este empoderar es entregar información, principalmente orientada a conocer sus derechos y que estos sean exigidos. Dentro de estos mismos discursos los profesionales llegan al consenso de que las personas, para exigir estos derechos tienen que evidenciar sus necesidades teniendo conocimiento de las instituciones, su responsabilidad con ellos y el conocimiento del papel que ellos, como víctimas, cumplen en determinado momento del proceso reparatorio.

4.2.2.1. *Metáforas en el Discurso de Empoderamiento.* Se han identificado las formas en cómo el discurso configura una visión del mundo desde el cual surgen figuras metafóricas utilizadas para comprender y estructurar la realidad. Desde estas metáforas es posible deducir aspectos que conforman las maneras de concebir la participación.

Es así como se habla de participación social como la entrega de herramientas, es decir, metafóricamente hablando como **Poder empoderando**, lo cual hace alusión a la entrega de información a la víctima por parte de los profesionales, la que le permite tomar conciencia de su situación, sus derechos y de los procesos de los cuales forma parte. Uno de los objetivos compartido por los profesionales acerca de la reparación es que la persona va tomando control sobre sus acciones, manejando su vida, alcanzando el agenciamiento de sus procesos reparatorios. Por otro lado tenemos una segunda aseveración común al discurso del grupo de estudio que se expresa metafóricamente en **hacer la participación** el cual implica un grado superior de control sobre sus determinaciones una vez ya iniciado el proceso para la víctima, lo que se expresa y es posible gracias al conocimiento incorporado que permite tener mayor autodeterminación sobre su vida. También en este nivel de participación la persona involucra otras esferas de su vida, como son convocar a sus redes de apoyo, a la comunidad en general y actuar como agentes informantes en una comunidad, propiciando la visibilización e información existente de los centros y la labor que realizan, como también el conocimiento de los derechos que tienen todos los integrantes de la sociedad como gobernados. Lo que se busca con el empoderamiento es potenciar a la persona, dotarla de herramientas y que no sólo abarque la temática por la cual asiste al centro sino que trascienda a distintas esferas de su vida.

Por último se distingue otra metáfora expresada en **El que no exige, no le dan**, la que da cuenta de la urgencia de las víctimas de exigir sus necesidades y derechos alzando la voz, siendo esto posible al tener conocimiento de la información sobre lo que se exige y de los mecanismos regulares e institucionales para resolver sus requerimientos. La comunicación directa es fundamental ya que facilita el cumplimiento de los objetivos en los planteamientos de los profesionales.

A raíz de esto el grupo de estudio señala que la persona que ingresa al “centro no es la misma que sale”, lo que evidencia la relevancia de contar con información en especial en contextos que son considerados tan ajenos como es el jurídico. De esta forma la participación social es vista como una entrega de herramientas para así lograr la independencia en la toma de decisiones de las víctimas en sus pasos a seguir promoviendo la extrapolación de esto a las distintas esferas de su vida.

4.2.2.2. Argumentos Lógicos del Discurso de Empoderamiento. Todo discurso contiene argumentos que sostienen una idea, plantean maneras de ver las cosas que se comunican para lograr convencer al receptor. En este grupo de estudio se pueden detectar distintas formas de articular los argumentos, que son utilizados para describir algunos de los recursos lógicos que son empleados para convencer al receptor.

En cuanto a la forma argumentativa de la **Inclusión de la parte en el todo** se desprende que los profesionales implicados en los procesos de reparación de las víctimas operan con aspectos que a su juicio son cruciales en la concientización de las situaciones experimentadas por los afectados, las cuáles son vivenciadas como hechos azarosos y de una temática específica, abarcando en este caso hechos particulares que ejemplifican y dan entendimiento de una situación que, en primera instancia afecta de forma individual pero que su repercusión es de connotación social. Estos discursos se dirigen a la responsabilidad de la visibilización de las problemáticas que tratan los profesionales, más allá del centro reparatorio, contextualizando los hechos ocurridos a la víctima como parte de un todo que ocurre y afecta la construcción en sociedad. Para dar orientación a este discurso el grupo estudio utiliza la forma argumentativa de **Dirección** para dar un orden sobre la forma de estructurar la atención y los procesos reparatorios y que a través de este orden se entregue claridad a los afectados sobre los distintos momentos que se experimentan dentro de la reparación. Direccionando así los objetivos reparatorios con un fin de información y empoderamiento de las víctimas y el papel que cumplen en la sociedad.

Desde la **Tautología**, el argumento lógico conformado por los profesionales comprende, debido a su fundamentación en sí misma de una estructura y razonamiento lógico complejo. Este da forma a los discursos de apoyo y responsabilidad que se debe tener con las víctimas, siendo irrefutable la necesidad de estas prácticas dentro del proceso reparatorio por parte de los profesionales, ya que la importancia de apoyar a la víctima desde una postura responsable, utilizando todos los medios de los cuales dispone el centro para crear redes que faciliten el proceso de reparación, es parte de los paradigmas y estilos personales que cada profesional tiene al enfrentarse a estas temáticas dentro del marco institucional.

4.2.2.3. Los tópicos del Discurso de Empoderamiento. Como ya fue descrito en el apartado de verosimilitud tópica, es aquella que se produce a raíz del consenso grupal, por lo que estas afirmaciones se caracterizan por ser un lugar común aceptado por todos. Pese a que se concilien discursos, lo que se derive de estos puede variar según el lugar discursivo desde donde se enuncia el discurso.

El primer elemento que se evidencia como compartido entre los sujetos de estudio es el de concebir **la entrega de información como vehículo para la participación**, es decir en los discursos enunciados, basados en la experiencia que emergen desde las prácticas de los que los profesionales son conscientes como son la entrega de información la que se da en un espacio de construcción mediante un proceso lingüístico de retroalimentación entre el profesional que brinda ayuda y acoge las necesidades de la víctima. De esta forma los/as gobernados/as son capaces de tomar acciones concretas sobre sus actos. Desde el comienzo del proceso la información es el canal esencial por el que las personas toman conocimiento de sus derechos, ejercen control sobre sus acciones y pueden conducir sus vidas como hecho culmine del proceso reparatorio.

En consideración con lo anterior se establece también como verdad compartida, la consideración de la **opinión de la víctima como manifestación de empoderamiento**, este tópico apela a que se considere el parecer u opinión de las víctimas sobre ciertas temáticas, las cuales son consideradas un paso más en el proceso constructivo entre el profesional que presta ayuda y la víctima, en el que se van modificando los esquemas de acción previos,

orientándolas hacia la autodeterminación y manejo de sus vidas. A través de la opinión o expresión de la víctima, se puede constatar una forma de participación. Es fundamental para los profesionales, proveer herramientas, mediante las cuales se propicia una nueva forma de interacción con el mundo, caracterizada por tener un rol más activo.

La participación social concebida de esta forma, se caracteriza porque la mayoría de los aspectos descansan en la experiencia que surge de las prácticas en los contextos reparatorios y en el devenir de los casos que van formando experticia en el abordaje, tanto personal como interdisciplinario.

4.3. Nivel Sínnomo de Análisis

Este es el último nivel de análisis propuesto por Ibáñez, a través del cual es posible recuperar la totalidad del material discursivo, que antes había sido diseccionado y descompuesto en los dos niveles anteriores. Según Jociles (2002), lo anteriormente expuesto se ve de manifiesto en dos sentidos: Primero, porque las situaciones concretas en que se producen los discursos analizados de las entrevistas, son concebidas como un reflejo, a nivel microsociedad, de lo que sucede a nivel macrosociedad. Esas situaciones son vistas como momentos de un proceso social global del que forman parte, de modo que el análisis a Nivel Sínnomo persigue, entre otras cosas, interrelacionar esos momentos con ese proceso que actúa sobre ellos. En segunda instancia, a Nivel Sínnomo se restituye la unidad en tanto cuanto, cada discurso es considerado en sus relaciones con los otros discursos. Y, con ello, se recoge -esta vez- el aspecto dinámico de la vida social, la idea de que los discursos se constituyen en sus interrelaciones dialécticas con otros discursos, la idea de que su estructura y su contenido (en suma, sus elementos concretos de verosimilitud) no se van conformando de manera aislada, sino teniendo en cuenta lo enunciado por otros discursos a los cuales se enfrenta o con los cuales se quiere alinear.

En este caso en específico podemos señalar que para comprender las líneas discursivas planteadas desde los profesionales acerca de la Participación Social en los centros de reparación, se debe comprender cuales son los discursos predominantes o en que contextos sociocultural se sitúan las estrategias discursivas empleadas por este grupo entrevistado;

luego de ello describiremos la vinculación entre estos discursos con el contexto en el cual se circunscriben, y para finalizar se analizará la relación entre los discursos.

4.3.1. Contexto Sociocultural: El Chile Post Reforma Procesal Penal. En los últimos 20 años han ocurrido una serie de transformaciones en nuestro país que han logrado un aumento del reconocimiento de los derechos de las víctimas. Dentro de estas transformaciones se encuentra la visibilización de las formas de participación social, la transformación del sistema jurídico y el desarrollo de la victimología, que han permitido la creación de espacios como centros de atención especializada, situando a la víctima en un lugar más protagónico.

Desde la década de los noventa, la participación social comenzó a tener mayor relevancia, siendo considerada como uno de los ejes fundamentales del desarrollo social y democrático del país. Es así como la participación es vista como un potencial revitalizador de confianzas entre los/as gobernados/as y el sistema Gubernamental, vinculándose a los procesos de descentralización, autogestión, democracia, entendiéndolo como un eje central que posibilita incrementar y ampliar las oportunidades de los/as gobernados/as en el proceso de toma de decisiones.

La participación social es un tema presente en nuestro país que se ha ido desarrollando paulatinamente a través de los años, pero que formalmente se concretiza a través del instructivo presidencial, decretado en el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, que resulta, con ciertas modificaciones, en la ley 20.500 durante el Gobierno de Sebastián Piñera. Es de suma relevancia este instructivo para comprender los discursos del grupo estudiado, pues este contempla entre otras cosas, la creación de centros de atención a víctimas a nivel nacional.

Uno de los hitos fundamentales en cuanto a la importancia de la participación social, se refleja en la promulgación de la ley 20.500, que se estructura sobre la base del derecho de las personas a participar en igualdad de oportunidades en el ámbito nacional. Algunos de sus objetivos son fortalecer las asociaciones sin fines de lucro, establecer el Fondo de

Fortalecimiento de las Asociaciones y Organizaciones de Interés Público, fomentar el voluntariado, establecer el Estatuto del Voluntariado y reconocer el derecho de las personas a participar en la gestión de políticas públicas, incorporando una nueva normativa orientada a institucionalizar las bases de la participación ciudadana y las modalidades a través de las cuales ésta debe hacerse efectiva. En definitiva, con esta ley se busca proveer de seguridad, versatilidad, eficiencia, transparencia e incentivos para la constitución de asociaciones, como un medio explícito de garantizar la participación de las personas en éstas y la participación misma de las asociaciones en la vida social, económica, cultural y política del país, procurando que dicha participación se materialice en un entorno de libertad, pluralismo, tolerancia, de responsabilidad social y reconociendo. (Biblioteca Nacional de Chile, 2006)

Parte de esta Ley da cuenta del agotamiento, crisis o la necesidad de mejorar la institución de la democracia representacional. Considerando el creciente acceso a información acerca del funcionamiento de las instituciones y los servicios que puede brindar cada una, se ha generado un espacio para que las personas exijan sus derechos y de esta manera dar pie a nuevas formas de participación social. Como dan cuenta los documentos revisados de la Biblioteca del Congreso Nacional, expuestos en el marco teórico de la investigación, las personas ya no perciben que sus necesidades e intereses son consideradas por sus representantes electos a la hora de implementar nuevas políticas públicas.

Teniendo en cuenta que los alcances de dicha ley apuntan a una concepción genérica de participación social, es necesario distinguir los aspectos que para fines de nuestro estudio consideramos relevantes, específicamente las formas en que se concretiza la participación en el ámbito jurídico. Según la afirmación de Jacques (2007) los sectores populares perciben la justicia como ajena, cuestionando los procesos de legitimización y la propia legitimidad de la función de justicia.

De lo anterior se desprende, la necesidad de una reforma al procedimiento penal chileno, desde un modelo que invisibilizaba a los afectados, hacia uno que contempla nuevos procedimientos y maneras de acercar la justicia a los gobernados.

En el antiguo sistema se inicia y desarrolla el proceso sin importar la figura de la víctima, además se caracterizó por una larga tramitación, estructurándose básicamente sobre un

“Sistema Inquisitivo” concentrando en una sola persona las funciones de investigador y de sentenciador.

Estos antecedentes juntos a la adhesión a una nueva reforma procesal por parte de todos los países de Latino América son los que dan pie a la nueva reforma procesal penal Ley 19.696 iniciada por la Ministra de Justicia del Gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle, Soledad Alvear. Esta reforma reemplazó el viejo sistema inquisitivo y escrito que operaba en Chile desde principios del siglo XX, por un sistema acusatorio y oral, cuyos protagonistas son los Fiscales del Ministerio Público y los Defensores, que deben litigar (acusando y defendiendo al imputado respectivamente) en procedimientos orales, ante los Juzgados de Garantía o Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, según sea el caso.

Las bases del nuevo sistema (denominado adversarial) son la controversia entre las partes involucradas, la elección de las audiencias como la metodología más eficiente para la toma de decisiones, y la inmediación, esto es, que el juicio se desarrolla ante el juez, quien decide de inmediato de acuerdo con lo que vio, eliminándose los expedientes escritos. Otra de las características de este sistema es la existencia de criterios de oportunidad y salidas alternativas que otorgan al Ministerio Público la posibilidad de regular su carga de trabajo y proveen de mejores respuestas al sistema penal frente al conflicto (Valdivieso, P., s.f)

Este cambio fue implementado gradualmente en todas las regiones de Chile, iniciándose en la IV Región de Coquimbo y la IX Región de la Araucanía, el 16 de diciembre de 2000, para terminar en la Región Metropolitana de Santiago el día 16 de junio de 2005, durante el gobierno del Presidente Ricardo Lagos.

Los juicios son orales y públicos, para acelerar y transparentar los procesos. Participan el juez, el fiscal acusador, el imputado (o acusado) y su defensor. El juez escucha a las partes en el juicio, conoce las evidencias presentadas y dicta la sentencia. La labor de investigar recae en los fiscales y los acusados cuentan con un sistema de defensa profesional.

Según el Ministerio de Justicia (2012) el nuevo sistema, en lo criminal, combina adecuadamente los intereses sociales de perseguir eficazmente el delito y por sobre todo de garantizar los derechos de los ciudadanos. Una de las transformaciones institucionales de mayor magnitud generadas a partir de la implementación de la reforma procesal penal en Chile fue la creación del Ministerio Público, quien entre otras cosas, es el encargado de

adoptar las medidas para proteger a las víctimas, a través de la Unidad de Atención a Víctimas de Delitos y Testigos (URAVIT).

Para efectos de esta investigación nos enfocamos en la participación existente en los centros de atención a víctimas de delitos cuyas bases se sitúan en la victimología

En el ámbito de la vulneración de derechos y justicia a fines de los setenta, aparecen los primeros estudios sobre el cuidado, apoyo, atención, acogida y asistencia a las víctimas que en la actualidad tienen incidencia en el sistema jurídico anglosajón y germánico. A nivel mundial, durante una serie de congresos y simposios, surgen una serie de recomendaciones para los países Europeos y de América, entre las cuales se encuentran consideraciones respecto al trato, la privacidad, el tratamiento y la información a las víctimas de delitos. En 1985 durante el VII Congreso Internacional de las Naciones Unidas en Milán, se insta a los gobiernos a la creación de centros victimológicos con la tarea de acoger y en lo posible reparar los daños psicológicos y sociales de las víctimas.

Dentro de los centros de atención a víctimas se contempla un proceso de reparación que incluye una mirada integral, que desde la intervención de cada disciplina pretende abarcar distintas aristas, centrado fundamentalmente en lo que la víctima puede hacer para restablecer aquello que se dañó.

Es por esto que desde una sola mirada como la legal, de acuerdo a lo señalado por Bravo (2006), el concepto de reparación siempre se ha vinculado a la verdad y la justicia, y por ende la condena como expresión de querer reparar el daño causado. Desde lo psicológico, hay un proceso distinto que abarca una multiplicidad de factores, donde se va co-construyendo con la víctima, las metas de la intervención reparatoria, teniendo como eje articulador los intereses y las necesidades de las víctimas y su entorno (Bravo, C., 2006). Un antecedente relevante en los discursos de los profesionales que trabajan con víctimas de delitos es que los daños que sufren no son traumáticos en sí mismos, sino que dependen de múltiples factores: qué, quién, cómo, dónde y cuándo acaecieron los hechos que constituyeron delito.

Retomando la mirada integral del proceso de reparación, la intervención contempla tanto el contexto individual, como también familiar, social, comunitario y político. Ahora bien, para

optimizar estas intervenciones se hace necesario la implementación de políticas públicas para que se den los espacios y las condiciones de participación hacia las víctimas.

Para finalizar el contexto bajo el cual surgen los discursos, enfocados en empoderar a las víctimas, se encuentran subyugados al deber que tiene el estado de hacerse cargo de la reparación, enfocándose en lineamientos principalmente situacionales y dinámicos, los que fundamentalmente están basados en la entrega de atención gratuita, oportuna y especializada, de profesionales competentes en la atención a las víctimas de delitos, con el fin de disminuir las consecuencias futuras de la agresión, tanto para la víctima como para su familia.

Para concluir, las estrategias de participación social expresada en los discursos de los profesionales, aluden a la información como la herramienta preferencial para lograr la movilización y la creación de un espacio que resalta la figura de la víctima, vinculándola con las políticas públicas desde el conocimiento de éstas, siendo una oportunidad para que los gobernados puedan injerir, modificando la acción ejercida por las personas en sociedad bajo los lineamientos ciudadanos que los rigen, otorgándoles poder sobre las políticas que los afectan directamente. Desde el ámbito legal, la reforma procesal penal, da mayor consideración a las víctimas y su participación generando un acercamiento de la comunidad a la justicia, transparentando los procesos que se llevan a cabo. De forma particular, nuestra investigación se focalizó en los centros de atención a víctimas cuyas prácticas se rigen principalmente bajo un modelo victimocéntrico, que nacen para dar respuesta a una necesidad, que en la actualidad ha tenido un significativo aumento: el ser víctima de un delito violento.

4.3.2. Discurso Victimocéntrico.

Ser víctima es algo relativamente común en nuestro país, de los 17 millones de habitantes, en el año 2011 ingresaron 1.479.580 casos de delitos en el Ministerio Público. De este total un 17,35% corresponden a delitos violentos, dentro de los mismos un 14,15% corresponde a lesiones graves, el segundo más frecuente son los delitos sexuales con un 1,59%, además

de los cuasidelitos (1,49%) y homicidios (0,12%). En lo referente a las víctimas, resulta de interés resaltar que durante este año ingresaron un total de 1.449.183 víctimas, observándose una relativa paridad según género (46,8% femenino; 53,2% masculino) y una concentración en el tramo etéreo “mayores de edad” (90,7%) (Fiscalía de Chile, 2011).

Tradicionalmente, el compendio estadístico realizado por el Ministerio Público contemplaba el análisis de la tramitación de casos sólo desde la perspectiva de los delitos y los imputados. No obstante, a partir del año 2010 se incluye un apartado denominado “Información sobre Víctimas”, que da cuenta del ingreso al sistema del principal usuario de la Fiscalía de Chile, las víctimas.

La investigación se concentró en los centros que abordan los delitos planteados anteriormente, que cuentan con equipos de profesionales especializados los que son guiados por los lineamientos que estipulan las instituciones. Existen determinadas condiciones, acordadas por las instituciones, que están asociadas al trabajo y que restringen el actuar del profesional en estos centros, en primera instancia los casos que son atendidos por los Centros de Atención a Víctimas deben estar judicializados. Además cada Centro debe cumplir con determinadas metas, cuyo medio de verificación es la cantidad de ingresos y egresos que se estipulan a nivel nacional. Por otro lado, de acuerdo a las afirmaciones de los entrevistados se manifiesta que la cantidad de profesionales existentes se ven limitados por la sobredemanda que se refleja en las listas de espera que poseen los centros.

Uno de los antecedentes relevantes para la creación de los lineamientos de los Centros de Atención a Víctimas es la victimología, la que se separa de la criminología como una ciencia independiente, ya que centra sus estudios netamente en la víctima, definida como la disciplina cuyo objeto lo constituye el estudio científico de la víctima del delito (Gobierno de Chile, 2008, p.7), enfocándose en el rol que cumplen, tomando en consideración a las personas víctimas de delito, logrando que existan menos víctimas en todos los sectores de la sociedad buscándose a través de su investigación desarrollar métodos que reduzcan los elementos perjudiciales de la acción delictiva como las consecuencias futuras de ser víctima de este tipo de acciones. La ejecución de esta visión de víctima, se ve reflejada en el discurso de los profesionales en la puesta en práctica en los centros, ya que es considerado como un lugar donde la víctima es protagonista, visibilizando a la misma como prioridad y eje articulador de todo el proceso de intervención, considerando la ayuda del profesional

como acompañamiento y el centro de reparación como un espacio donde sólo se presta ayuda de manera transitoria. Debido a que las personas que asisten a estos centros de reparación principalmente presentan factores de riesgos y muchos de estos están bajo el alero del sistema judicial, los lineamientos que forman parte de los centros surgen debido a la complejidad de las temáticas que se tratan, estos son imprescindibles para tener un abordaje interdisciplinario y de esta forma cumplir una de las premisas que baraja la victimología, que es reducir los elementos perjudiciales de la acción delictiva. De acuerdo a las afirmaciones expresadas por los profesionales en las entrevistas, existen dos condiciones básicas para lograr las metas del proceso reparatorio: que la intervención sea integral e integradora, contemplando estas dos condiciones en sus prácticas. En cuanto a la integral, consiste en la completitud del trato de todos los aspectos que involucran a la víctima en un hecho traumático, que son ejecutados por un grupo interdisciplinario y la integradora consiste en el involucramiento de la familia y el entorno de la víctima en los procesos de la reparación.

Según la opinión del grupo de estudio, otra condición básica en la reparación, es considerar las expectativas de las víctimas las cuales facilitan el cumplimiento de los objetivos terapéuticos. La prioridad de la intervención radica en las víctimas y su relevancia en el proceso reparatorio, considerando fundamental el dar a conocer las restricciones bajo las cuales se trabaja. En sus prácticas cada profesional sabe el trabajo del otro, además se informa a la víctima los servicios que otorga el centro. Debido a que son distintas áreas que funcionan bajo un mismo objetivo, un elemento importante señalado por los entrevistados fue mantener la comunicación directa entre profesional y víctima, por lo que se desarrolla un lenguaje común y da cabida a los discursos de los entrevistados en pos de la reducción de la victimización secundaria y la exposición clara de las metas que se pueden lograr en estos procesos.

4.3.3. Discurso de Empoderamiento. En la actualidad nos situamos en el primer gobierno perteneciente a una coalición de derecha tras veinte años de gobiernos de Concertación desde la vuelta a la democracia, coincidente a este hecho, se ha incrementado un ambiente en el cual la efervescencia social ha sido la tónica que ha marcado el último año en nuestro

país donde se ha retomado antiguas formas de organización por parte de la comunidad aumentando la asociatividad en pos de intereses y exigencias comunitarias y de mejoramiento social manifestadas al gobierno. Esto deja en evidencia la crisis institucional de la democracia representacional, en donde las personas observan que sus demandas de mayor justicia son postergadas, y que sus legítimos representantes no manifiestan interés por una profunda equidad social. Según Jaramillo (2007) una organización es legítima cuando representa adecuadamente a sus miembros, cuando logra definir objetivos claros y es capaz de avanzar para conseguirlos, cuando genera credibilidad y confianza frente a los actores que representa y las instituciones que operan en el entorno, sin embargo, al verse dañadas estas confianzas se propicia el escenario para el surgimiento de organizaciones ciudadanas y de distintos movimientos sociales de participación que buscan reivindicar los derechos de la gente. Como muestra de organización por parte de los gobernados podemos mencionar las movilizaciones estudiantiles vividas a lo largo del año 2011, las distintas manifestaciones ambientales por preservar ecosistemas de nuestro país considerados necesarios para la preservación de la distinta flora y fauna como lo fue el caso de Punta de Choros y la manifestación contra el Proyecto Hidroaysén.

Debido a que en la actualidad se ha visibilizado aún más la organización y ejecución de las distintas formas de participación por parte de la sociedad, esta es concebida por el gobierno como una estrategia básica para la consolidación del sistema democrático, el logro del bienestar, la inclusión e integración social, la cual se manifiesta en un acto relacional, que se asocia al comportamiento de las personas comunes con poder disminuido que actúan en un espacio social determinado; entendiendo que cualquier acción estratégica o desarrollada por los gobernados, incluyendo aquellas con un nivel mayor o menor de organización, que buscan influir o incidir en las cuestiones que les afectan, o simplemente, para promover una mejora de las condiciones dependiendo del contexto en el que se sitúen. Particularmente en los discursos de los equipos de profesionales que trabajan en los centros de atención a víctima, refieren la participación social como las herramientas que son posibles de otorgar a las víctimas, a través de la entrega de información de los procesos, las modalidades de intervención y la concientización de sus derechos, lo que les permitiría finalmente retomar el control de sus vidas. Una segunda aseveración común en los profesionales, que enuncian discursos de empoderamiento implica la participación como hacer, lo que se expresa y es

posible gracias al conocimiento incorporado en las víctimas, permitiéndoles tener mayor autodeterminación sobre sus vidas. El concepto de empoderamiento teóricamente, según Crespo (2007), es el proceso de construirse como sujeto individual y/o colectivo, con el propósito de conducir a la sociedad en función de sus propios intereses. El empoderamiento se relaciona con el concepto de poder, que representa una realidad propia del ámbito de las relaciones humanas que siempre son sociales y políticas. El poder se expresa en el control de ciertos recursos fundamentales: económicos, organismos estatales, violencia, autoridad ética, información, comunicación, conocimiento, organización y movilización.

Para los profesionales, hablar de empoderamiento en los centros de atención a víctima, no tendría sentido, sin el desarrollo que ha tenido el concepto de participación social en el mundo ya que existe un interés creciente por otorgar espacios donde la opinión y necesidades de las personas sean consideradas. Toda participación supone estrategias, según Bourdieu (citado en Andueza, 2010), la estrategia no necesariamente corresponde a una acción racional y premeditada; se refiere, a una acción de personas que, viviendo bajo condiciones similares, desarrollan prácticas sociales, que se encuentran en un determinado contexto cultural y social.

Podemos identificar dos componentes predominantes como estrategias para el concepto de participación social en los entrevistados, el primero alude a la entrega de información a las personas como medio para exigir sus derechos y evidenciar sus necesidades teniendo conocimiento sobre las instituciones, su responsabilidad para con ellos y el conocimiento del papel que cumplen como víctimas en determinado proceso reparatorio. El segundo componente apunta hacia el agenciamiento de las víctimas expresado por los entrevistados como una situación idónea en donde las personas alcanzarían un mejor manejo sobre sus vidas a través de la autodeterminación, es decir el poder generar condiciones para modificar situaciones tanto personales como en su entorno a través de la convocatoria de miembros de su comunidad, de la búsqueda y generación de redes de apoyo. Teóricamente esto se ve expresado según Jacques (1988), en la aspiración de moldear una forma distinta de relaciones de poder al interior de la sociedad, que fluye por diversos canales, mediante la cual sea posible dar a conocer los diversos puntos de vista.

Estos componentes son considerados relevantes dentro de la reparación ya que son concordantes con metas de la intervención que persiguen los Centros. Estos objetivos

compartidos por los profesionales, pueden quedar reflejados en la idea de Jacques (1988), quien señala que al observar la contradicción que existe en las estructuras sociales junto con la insatisfacción de las necesidades políticas, sociales, éticas y económicas, no cabe duda que es necesario ejecutar algunas transformaciones desde la misma sociedad.

Este desarrollo de participación, particularmente en nuestro país, ha tenido gran avance con la promulgación de la ley 20.500, la cual comenzó su tramitación durante el gobierno de Ricardo Lagos Escobar, continuando durante el Gobierno de Michelle Bachelet donde se establece una agenda Pro Participación Ciudadana que tiene cuatro ejes programáticos, que permiten situar los diferentes componentes participativos de las políticas públicas en el que establece como primer elemento el Derecho Ciudadano a la Información Pública y que logró su promulgación bajo el gobierno de Sebastián Piñera Echeñique.

El contexto delineado recientemente, en los discursos predominantes anteriormente identificados, da cuenta de un escenario en el que se sitúan los equipos de profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos, es decir, hace referencia a las condiciones de producción de sus discursos, lo que es de vital importancia ya que nos permite entender que es en este contexto y no en otro, donde se abre la posibilidad de que los discursos enunciados que se impongan por sobre otros.

4.3.4. *Interrelación entre los discursos.* Los discursos que se mencionaron anteriormente dan cuenta de las estrategias con las que se elaboran los argumentos, desde dónde emergen y cómo actúan, pero a su vez estos operan entre sí de manera interrelacionada enlazándose en un contexto social. Desde el origen de los centros de reparación, tanto los discursos de los profesionales, en concordancia con los lineamientos de las políticas públicas que rigen estas instituciones, la posición de la víctima ha sido fundamental para la construcción de los procesos reparatorios, en este caso tanto el afectado, como su entorno próximo son considerados el eje central de todo el proceso; ésta centralización en la víctima se considera parte esencial de la participación en la intervención reparatoria, siendo la entrega de información una herramienta preferencial, que según la opinión de los profesionales posibilita el empoderamiento. La agencia, desde el discurso de los profesionales, es entendida como una meta de la intervención, permite que las personas logren mayor control y capacidad de modificar su entorno y mejorar sus condiciones de vida.

La Victimología es vista por los profesionales, como una respuesta al problema de invisibilización de los afectados en el transcurso del proceso penal, concordando con las políticas, prácticas y lineamientos de los centros que están orientados hacia las necesidades de las víctimas. Este Discurso Victimocéntrico es una forma de participación que se encuentra implícita dentro de los sistemas judiciales. Para los entrevistados, el primer componente fundamental de un proceso reparatorio es la entrega de información, y posteriormente se busca que la víctima encuentre la agencia y autodeterminación de su vida. Esta visión de participación social acerca a los gobernados al área judicial, que debido a su particularidad es percibida muchas veces como lejana. Sin embargo, dicha visión logra una mayor relación entre el usuario y el sistema jurídico, mediante la inclusión de hitos participativos durante el proceso reparatorio.

En definitiva, al interrelacionar ambos discursos, nos es posible afirmar que el discurso victimocéntrico responde a la lógica de abordar el problema de la invisibilización y el daño causado a las víctimas, mientras que el empoderamiento es considerado como una estrategia de participación permite afrontar dicha problemática.

4.3.5. Construcción del Sujeto. Cada vez que se enuncia un discurso, existen dos elementos involucrados a saber, el sujeto que enuncia y el sujeto enunciado. El primero realiza afirmaciones bajo una posición en la que se encuentra situado. El segundo es a quien el sujeto que enuncia hace referencia, ya sea una situación o persona, vale decir, tendrá un contenido al que se hace alusión construyéndolo sobre la base del contexto socio histórico en el que está presente. En esta investigación los equipos de profesionales que trabajan en atención a víctimas de delitos (sujeto que enuncia) hacen referencia a las víctimas como sujeto principal de sus declaraciones (sujeto enunciado), y a como estas tienen o no, un grado de participación social en los procesos reparatorios.

En el Discurso Victimocéntrico, la posición desde donde se enuncia, dice relación con tres aspectos principalmente, el primero es el saber experto que tiene que ver con la especificidad de sus conocimientos y de las temáticas tratadas en los Centros de Atención a Víctimas, en segunda instancia desde la experiencia que se adquiere en la práctica, y por

último, desde los conocimientos que poseen respecto a los lineamientos de las instituciones en las cuales prestan servicios. En este discurso quien se enuncia es un *sujeto en busca de ayuda*, que se caracteriza por presentar desconocimiento de los procesos judiciales que involucren su participación y bajo control de las situaciones asociadas al evento, reflejado en el escaso agenciamiento ante la situación experimentada.

En cuanto al Discurso de Empoderamiento, el sujeto que enuncia se sitúa desde una posición movilizadora del otro a través del conocimiento. Reflejado en un profesional que apunta a generar herramientas que faciliten el cumplimiento de las metas del proceso reparatorio como un “deber ser” para la víctima. Desde su ingreso el sujeto enunciado por los profesionales no presenta las mismas herramientas en comparación con las que logra desarrollar al egreso del centro reparatorio; de esta manera se apela a un *sujeto en transformación*. El profesional expone las posibilidades de acción, pero al finalizar el proceso, es este sujeto quien debe movilizarse y llevar a cabo las alternativas disponibles, para lograr como meta de la intervención una persona capaz de agenciar sus propios proyectos y con alta capacidad en la toma de decisiones, fortalecido con la experiencia ocurrida, en definitiva empoderado.

Como quedó demostrado anteriormente, por cada discurso surge un enunciador y un sujeto enunciado, que está en distintos momentos de la intervención, sin embargo estos se complementan en una visión más global presentada por los profesionales en cuanto al rol que cumple las personas que asisten a los centros. Evidenciando la centralidad que la víctima tiene en las prácticas realizadas en estos procesos, otorgando de acuerdo al momento de intervención, el tipo de sujeto enunciado. Tomando como eje transversal la comunicación directa con la víctima, considerando sus expectativas, transparentando las limitaciones que eventualmente puedan surgir durante el proceso.

Este análisis dio cuenta de la construcción de la participación social de las víctimas en los procesos reparatorios, desde el discurso expresado por los equipos de profesionales que trabajan en Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, en centros de la V Región, mediante la utilización y adaptación de la propuesta de Ibáñez, complementado por la interpretación de María Isabel Jociles.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

5.1. Conclusión.

Esta investigación fue dirigida por la interrogante que buscaba dilucidar cuál era el discurso de participación social que enunciaban los profesionales y de qué forma, estos influyen en las prácticas de reparación que se brindan a las víctimas de delitos violentos. Para poder esclarecer este cuestionamiento empleamos el modelo de análisis de discurso de Jesús Ibañez, complementado con la lectura que hace Jociles del mismo, adaptándolo a una situación de entrevista en profundidad. Esta metodología permitió sistematizar y dar forma a los discursos y reportar nuestras conclusiones.

Las estrategias discursivas que se configuraron en las seis entrevistas en profundidad realizadas en esta investigación, fueron dos a saber: Discurso Victimocéntrico y Discurso del Empoderamiento. Estos discursos dan origen a dos sujetos enunciados, el primero habla de un *sujeto en busca de ayuda* que se caracteriza por presentar desconocimiento de los procesos judiciales que involucran su participación y bajo control de las situaciones asociadas al evento, reflejado en el escaso agenciamiento ante la situación experimentada. En tanto que en el discurso del empoderamiento, se enuncia por los profesionales un sujeto que no presenta las mismas herramientas en comparación con las que logra desarrollar durante su paso por el centro reparatorio, el *sujeto en transformación*.

En el contexto desarrollado en el presente estudio, ambos sujetos se constituyen como esenciales para comprender el fenómeno de participación social. En donde la víctima es el centro de la intervención reparatoria, cumpliendo un rol protagónico y activo en la co-construcción de los objetivos de su propia intervención. Sus necesidades son prioridad en la articulación del proceso, se le entrega la información pertinente de manera directa y transparente, se exponen las distintas posibilidades de proceder y en última instancia es la víctima quien debe movilizarse y llevar a cabo las alternativas disponibles, para finalmente, lograr un sujeto capaz de agenciar sus propios proyectos.

Al momento de observar ambos discursos como el resultado de una visión sinóptica, estos se sitúan desde un Chile post reforma procesal penal, el que realza la figura de la víctima en los distintos procesos en que se ve involucrada, tanto en la instancia reparatoria, como en la judicial en sí. El discurso de participación social de los profesionales, es un elemento constituyente de lo que hoy en día es concebido como un proceso de reparación, pues enmarcan las prácticas de los profesionales en cuanto a la modalidad de intervención, y en las estrategias utilizadas. Fomentando la entrega de información, involucrando a las víctimas y a su entorno en el proceso, buscando lograr el agenciamiento de las personas en sus propios proyectos

Uno de los antecedentes relevantes para la creación de los lineamientos de los centros de atención a víctimas, que reformularon parte de los procesos judiciales en Chile, es la Victimología, que centra sus estudios netamente en la víctima, buscando a través de su investigación desarrollar métodos que reduzcan los elementos perjudiciales de la acción delictiva, así como también, las consecuencias futuras de ser víctimas de este tipo de acciones.

La complejidad de las temáticas, sumado a los lineamientos institucionales por los cuales se deben regir, contribuye a que no exista disparidad en los discursos de los profesionales, por el contrario, se destacan tópicos en común que se constituyen en dos discursos representativos en cuanto al ejercicio de las prácticas, en relación a estas problemáticas. Al momento de desglosar cada discurso se pueden identificar distintas características que lo componen. Por una parte el discurso Victimocéntrico que enfatiza el rol protagónico de la víctima en el proceso de reparación, considerándola en la construcción de los objetivos del Proceso Reparatorio. Para facilitar el cumplimiento de los objetivos dentro de este discurso, se contempla que es fundamental la comunicación directa y la exposición clara de las metas que se pueden lograr en el proceso. Existen condiciones acordadas con las instituciones que están asociadas a las prácticas y que restringen el actuar del profesional, considerado como un acompañante dentro del proceso reparatorio y el centro visto como un espacio transitorio dentro de la vida de de la víctima.

A raíz de la reforma procesal penal se han generado nuevas condiciones con las que se ha dado un giro en la visión de la víctima y la implicancia en el proceso judicial. Una característica de este nuevo proceso es que las víctimas forman parte central en el nuevo procedimiento, con sus derechos garantizados y capacidad de participar en el mismo. En su condición de víctima, los fiscales y servicios de apoyo (policías, investigadores, unidades de apoyo a las víctimas y sus redes) son quienes facilitan y estimulan su participación, protección y seguridad.

Uno de los principales avances que también logró la Reforma Procesal Penal enfocado en los individuos y su participación ciudadana de los procesos judiciales, es el reemplazo del viejo sistema inquisitivo y escrito a un sistema acusatorio y oral. El juicio oral y público permite que el proceso judicial sea, en primera instancia, más transparente: los juicios que se llevan a cabo a puerta cerrada ahora pueden ser presenciados por cualquier ciudadano para que sea testigo de la administración de justicia.

Paralelamente a las modificaciones a nivel judicial, se realizan las prácticas que se efectúan en el ámbito reparatorio. El discurso del empoderamiento contiene los elementos en común sobre participación social que tienen los profesionales, orientado principalmente a dar a conocer a las víctimas las modalidades de intervención, información de sus derechos y que estos sean exigidos, lo que es posible, teniendo conocimiento de las instituciones, de su responsabilidad con ellos y del papel que cumplen en determinado momento del proceso reparatorio. Respondiendo así a uno de los objetivos de la investigación que se caracteriza en la práctica por la entrega de herramientas a la víctima, que le permitiría agenciar su vida y superar la experiencia que lo llevó a transitar por los centros para, en última instancia, retomar el control de sus vidas.

De acuerdo a los niveles expuestos por la Asociación Internacional para la Participación Pública, la Información es el nivel más básico de este espectro, y se refleja en las afirmaciones de los profesionales en el discurso del empoderamiento, ya que, la mayoría de las concepciones presentes aluden a la información como herramienta preferencial del proceso reparatorio, a través del cual la víctima adquiere un conocimiento distinto al que se tenía al entrar al centro. La meta de la intervención se condice con el nivel de Empoderar

reflejado en las afirmaciones del grupo como el lograr que la víctima agencie su vida, para de esta forma propiciar un mayor control sobre los acontecimientos que puedan acaecer en su entorno. De esta forma se identifican los niveles de participación presentes en los discursos de los profesionales de los centros de atención a víctimas.

El tercer objetivo de esta investigación se orientaba a identificar los obstáculos y facilitadores que se identifican en los discursos de los profesionales sobre participación social. Una de las dificultades que se presentan en las afirmaciones del grupo estudiado es la institucionalidad, la que está representada por las limitaciones que presenta el centro tanto por las metas que se deben cumplir como por el funcionamiento interno del centro, el tiempo, la capacidad de personas que pueden recibir, la cantidad de profesionales existente en los centros, el espacio físico, los recursos monetarios que son destinados por la misma institucionalidad y la obligatoriedad de la judicialización del ingreso. Estas limitaciones no permiten promover y facilitar prácticas participativas, graficándose bajo la afirmación de una de las entrevistadas como: Los *“aspectos administrativos terminan haciendo que tú te focalices en la forma más que en el fondo por cuestiones de tiempo”*.

Si bien algunos aspectos institucionales limitan las prácticas, que sea un servicio gratuito, favorece la transversalidad de su acceso especializado. Un segundo facilitador identificado en los discursos acorde a los lineamientos institucionales, es la modalidad de trabajo que presentan los profesionales, que permite un accionar interdisciplinario e integrador, ya que como refieren los entrevistados, al ser abordada la situación, desde las distintas disciplinas involucradas, permite que, cuando una de ellas no se ve satisfecha para la víctima, como por ejemplo el cumplimiento de la condena para el agresor, entonces es posible la participación en cuanto a lo psicológico y a lo social. Otra afirmación al respecto, enfatiza en que en la medida de que más disciplina interactúen es posible entregar más herramientas para lograr la agencia. Visibilizado desde las distintas áreas involucradas (jurídico-psicosocial) en la forma de abordar la complejidad de los casos que son ingresados, y lo segundo en la integración de la familia o actores significativos para la víctima, en el proceso reparatorio, propiciando la participación social al incorporar más actores, promoviendo información y acciones vinculadas a las temáticas tratadas en los centros. El último facilitador identificado se desprende de la particularidad del trabajo de los

organismos públicos, que es el trabajo en red, lo que vincula y genera distintas instancias de atención, fomentando la participación para la víctima y su familia.

Lo anteriormente señalado posibilita que la persona se desenvuelva de manera autónoma, destacando de esta forma que la información es la herramienta transversal presente en todo el proceso reparatorio.

En relación a los criterios de heterogeneidad para establecer una comparación entre los equipos tales como profesión y género considerados en el presente estudio, no existieron diferencias significativas en los discursos enunciados.

Finalmente podemos concluir que los discursos de participación social son esenciales para la concepción de reparación que se da en los centros de atención, basado en una visión en la cual la víctima es el engranaje principal de la intervención y el motor en su accionar.

5.2. *Discusión*

No es posible finalizar esta investigación sin antes contrastar los resultados extraídos desde los discursos de los profesionales con lo señalado por los diversos autores acerca de participación social y sus implicancias en las prácticas. Para finalmente introducir nuevas líneas investigativas que se puedan desprender de este estudio.

Esta investigación se sitúa bajo la perspectiva discursiva, descrita por Sandoval como, *la construcción del conocimiento y la realidad social, a partir de la realidad discursiva de los sujetos, destacando el poder constructivo que adquiere el lenguaje en marco de las relaciones sociales* (Sandoval, 2004, p.92). De esta forma, podemos decir que el lenguaje con el que se construyen los discursos de los entrevistados se origina bajo un contexto, tiempo y situación determinada. Respondiendo, en el presente, a una necesidad de integración y acercamiento de los/as gobernados/as a instancias de participación y desde este contexto en particular, a los procesos judiciales en los que se ven involucrados. Es así como las prácticas de los profesionales en los centros reparatorios se desarrollan bajo un modelo determinado de atención a víctimas, respondiendo a los lineamientos planteados por los centros, que se sustentan en las políticas públicas. Los modelos y políticas utilizados otorgan un orden determinado a las formas de atención, estas restringen las herramientas que se pueden otorgar a las víctimas durante la intervención, como temas administrativos, la judicialización y viabilidad de las causas.

Acompañando las limitaciones institucionales anteriormente señaladas, una de las limitaciones que los profesionales detectan en sus prácticas es la sobrevaloración de lo judicial, que tienen las víctimas como meta de la intervención. A pesar de esta restricción, se rescata del discurso de los entrevistados, la hiperconciencia sobre las limitaciones existentes, específicamente en lo referente al ámbito judicial. Éstas son salvaguardadas elaborando estrategias que encaucen las expectativas que posee la víctima, hacia una concepción de reparación global, más que una situada en el aspecto condenatorio. Dando a conocer el procedimiento de los procesos judiciales, las probabilidades de resultados favorables desde lo condenatorio de las causas, explicitar a las víctimas los servicios que pueden entregar como centro y la alternativa viable de reparación existente desde lo psicosocial.

Retomando la discusión acerca del fenómeno a estudiar, como se establece en el marco teórico, se entendió por participación social *toda aquella acción o estrategia realizada por los/as gobernados/as, ya sea de forma organizada o espontánea que busca incidir o mejorar sus condiciones de vida, aún cuando estos no participen directamente en los procesos de toma de decisiones*. Los discursos que se establecen de participación social desde los centros de reparación, ven limitadas sus prácticas debido a restricciones que responden a las políticas públicas implementadas en estos centros.

Tomando en cuenta esta definición, consideramos que lo expresado en los discursos de los profesionales, como su concepción de participación social, se ajusta a la definición teórica planteada. Esto lo podemos apreciar por un lado como la ejecución de la acción por parte de los sujetos de ingresar a los centros de reparación. Y por otro, las estrategias empleadas por los profesionales, como una forma de acercar la participación a las víctimas. Sin embargo, apuntando a los aspectos teóricos sobre los niveles de participación, podemos afirmar que estos no se condicen con lo expresado en los discursos de participación que se tiene en las prácticas, en los que se plasma la noción de empoderar a las víctimas como la mera entrega de información. Lo que contrasta con la definición adoptada en el apartado teórico que habla más bien de un empoderamiento como situar el hacer en la decisión final en la víctima. Este empoderamiento responde a una meta de intervención plasmada en las prácticas de los profesionales como un ideal de sujeto, el cual se encuentra en una transformación constante desde su ingreso a la atención hasta finalizar ésta, pero considerando que aunque se agoten todas las formas de apoyo que se le pueda brindar, estas siempre están limitadas por los contextos propios de las víctimas. Es así, como las prácticas que se realizan mediante la información, bajo el modelo IAP2, abarcaría el nivel más básico de participación. Cabe destacar que si bien los profesionales no delegan la toma de decisión en la víctima, sí se busca como meta de la intervención, promover un individuo agenciado y con autodeterminación. En este contextos las acciones de los profesionales se orientan preferentemente hacia la entrega de información sumado a la agencia, y estos componen el discurso de empoderamiento de los profesionales que refleja la participación de las víctimas en los centros de reparación.

Para Alguacil (2005) la participación social es un proceso recurrente e inagotable, que tiene como una de sus características el *implicar al mayor número de colectivos y sujetos*, así como *articulando en una relación recíproca los distintos actores, colectivos y territorios*. Esto se materializa en la posibilidad de asistir a la audiencia, que surge en el contexto de la nueva reforma procesal penal, cuya característica radica en la participación del gobernado/a durante los procesos legales, donde se procura dar a la víctima un papel activo, abriendo espacios para la participación. Bajo estas condiciones, se genera en un centro de reparación (CAVIDEL) un programa pionero de preparación para el juicio oral, acercando a la víctima a un contexto lejano e informándola sobre el proceso a seguir. Para de esta forma evitar el enfrentamiento a esta nueva realidad que puede ocasionar la victimización secundaria del daño causado.

La participación se ve limitada en determinadas ocasiones por las condiciones básicas del entorno de la víctima, llámese vivienda, remuneraciones, alimentación, educación, salud, que repercuten en el desarrollo de las prácticas de los profesionales. Dificultando muchas veces que el problema por el cual las personas asisten a estos centros sea prioridad de solución en el transcurso de la reparación. Es aquí donde el trabajo en red de las instituciones cobra significativa importancia ya que amortigua y da solución a estas multiproblemáticas. Una ventaja de participar bajo esta modalidad de trabajo, es aprehender sobre el funcionamiento de las instituciones y quiénes son las entidades responsables de dar respuesta a determinadas demandas. Permitiendo un traspaso desde esta gestión que antes era con asistencia pública, hacia la transformación de una autogestión y que las personas que antes eran solo asistidas, hoy en día sean los vehículos movilizadores y comunicadores de la información para la comunidad.

En relación a los servicios brindados por las instituciones enfocadas en la reparación, referente al área psicosocial, el nivel de participación reflejado es el de involucramiento, en el cual se trabaja directamente con las personas durante todo el proceso, cerciorándose que las preocupaciones y necesidades de las víctimas sean consideradas mediante la co-construcción de los objetivos, explicitando las limitaciones que existen y fomentando la comunicación directa. Con lo que respecta al área jurídica en los centros de reparación, no recae sobre la víctima la facultad de decidir la resolución del conflicto a nivel judicial, sino

más bien, es visto como un conjunto de decisiones que se les ofrece durante el proceso reparatorio, concretizado en la entrega de un poder de patrocinio a los abogados para que representen los intereses de los usuarios que están amparados en el respeto de los derechos de las víctimas tales como: ser escuchada, obtener una reparación, reclamar, recibir atención y un trato digno.

En correspondencia a la posición de la víctima en los centros de reparación, es pertinente expresar que ésta ocupa un rol central durante todo el proceso, en el que se da atención y dirección a sus necesidades a través de los mecanismos de acción que conocen los profesionales. Esta perspectiva del lugar que ocupa la víctima, emerge como una respuesta al daño que se le causa con el delito y a la invisibilización de la víctima, cuando las instituciones no son capaces de dar una respuesta satisfactoria a sus demandas esenciales. Basado en lo anterior, podemos inferir que existe un discurso victimocéntrico en torno a la reparación, por tanto se sirve de ciertos elementos como es el dar herramientas, informar, buscar la agencia y la autodeterminación, en definitiva empoderar, para de esta forma posibilitar la concretización de las metas de la intervención, en consecuencia, surge este segundo discurso referente al empoderamiento como complemento de la visión victimocéntrica.

Se desprende del discurso de los profesionales que esta entrega informativa realizada desde un contexto particular y con la complejidad que la caracteriza, tenga implícitamente una trascendencia en el cambio social sobre las necesidades de los/as gobernados/as y las demandas a las que el gobierno debiese responder. Debido a la vivencia de que tienen los profesionales desde los espacios reducidos en los cuales los desarrollan la particularidad de sus prácticas se construye un estandarte transversal y común a sus discursos de realizar un cambio social, generar un despertar de los gobernados, abrir espacios de participación donde la información sea la médula espinal del actuar y desarrollo de las personas en la comunidad.

La participación social en Chile, si bien se ha abierto, gestionado y promovido ciertos espacios; el nivel superior de participación social que es la toma de decisiones, hoy en día es prácticamente inexistente en un ámbito macrosocial, sólo se pueden ver una

participación directa en las elecciones municipales, parlamentarias y presidenciales. La participación de los/as gobernados/as sólo se puede dar en ámbitos convenientes, limitados, administrando y direccionando por el gobierno, resguardando la estabilidad gubernamental. Aquí cabe una pregunta de cajón... ¿Qué está entendiendo el gobierno por participación social? La línea de investigación, dice relación con, la posibilidad de reestructurar las políticas públicas, siguiendo una conceptualización y tipo de participación bien definida.

Junto con esta inquietud medular surge otra que contribuiría a construir una visión global y actual, implicando a todos los actores partícipes del proceso sobre la participación social. Incorporando el conocimiento de que la base de las prácticas que se ejecutan en los centros de reparación, están enraizadas en una visión victimocéntrica, se nos hace pertinente indagar sobre la noción de participación social que relatan las víctimas e identificar de qué forma estas concuerdan con las de los profesionales. Esta futura línea de investigación, contribuiría al posicionamiento de cada uno de los actores de los procesos de reparación de estos centros para eventualmente facilitar las prácticas y de esta forma alcanzar de manera oportuna, las metas de intervención que fueron planteadas en los discursos de los profesionales reflejada en el empoderamiento de la víctima.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alguacil, J. (2005). Los desafíos del nuevo poder local: la participación como estrategia relacional en el gobierno local. *POLIS, Revista de la Universidad Bolivariana*. Vol. 4.

Andueza, P. (2010). Participación social en la construcción de la ciudad y su patrimonio cultural. Manuscrito en preparación.

Arredondo, V., Knaak, M., Lira, G., Silva, A., Zamora, I. (1998). *Maltrato infantil. Elementos básicos para su comprensión*. Centro de promoción y apoyo a la infancia PAICABÍ.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2006). *Historia de la ley n° 20500. Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública*.

Bravo, C. (2006). *La reparación en el trabajo interdisciplinario en los centros de atención integral a víctimas de delitos violentos de la corporación de asistencia judicial de Valparaíso*. Universidad de Valparaíso, Tesis de Magister.

Cáceres, M., De Ferrari, M., González, R., Márquez, F. Sanhueza, A. (2001). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Marco Conceptual*.

Delgado J y Gutiérrez J. (1993). *Métodos y Técnicas Cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Editorial Madrid, España.

Escala, C. C., Núñez, H. L. Aliste S. M., Vergara C. P. y Aguiar D. X. (2011). *Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales: “Una Revisión de la experiencia”*

Fernández, M. del Pilar y Henríquez, Cynthia (2008). *Estudio descriptivo del discurso de docentes de enseñanza media sobre jóvenes que han incurrido en prácticas de ofensa sexual*. Universidad de Valparaíso.

Gobierno de Chile (2008). *Manual de Capacitación en temas Victimológicos para organismos de la Red*. Red de asistencia a Víctimas.

García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (1996). *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación* (2° Ed.). Alianza Editorial. Madrid.

Hatibovic, F. y Rodríguez, H. (2004). *Análisis de discurso de jóvenes entre 18 y 25 años en torno a la corrupción en la política, pertenecientes a las universidades tradicionales de la quinta región*. Universidad de Valparaíso.

Hernández, R., Fernández, C, Baptista, P. (1998 y 2003). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana, México.

Iñiguez, L. (2003). *Análisis de discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: EDIUOC.

Iñiguez L. y Flores G. (2009). *Discurso y Sociedad. Análisis del discurso tecnocientífico que construye la muerte encefálica en manual de coordinación de trasplantes*. Universidad Autónoma de Barcelona

Ibáñez, J. (2003). *Más allá de la Sociología*. España Editores. Madrid

Jacques, M. (1988) *Una concepción metodológica del uso alternativo del derecho* (p. 19-42). El Otro Derecho.

Jacques, M. (2007). *Pensar la justicia desde el campo socio-jurídico local: Una tarea en la legitimación de la función judicial*. Expansiva.

Ministerio Público de Chile. (2012). *Boletín Estadístico 2011*. Santiago.

Ministerio Secretaría General de Gobierno (2008). *Agenda pro participación ciudadana.2006-2010* (2º. Ed.).Santiago, Chile.

Montecinos, E. (2005, Septiembre). Instituciones Políticas y Participación Social en el Espacio Local. *Revista Austral de Ciencias Sociales*. Vol. 9.

Navarro, M. C., Contreras, T. L., Huerta, C. F., Pérez, A. M. y Torres V. R. (2003). *Centro de asistencia a víctimas de atentados sexuales CAVAS metropolitano: 16 años de Experiencia*.

Profesionales de Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Viña del Mar, Quillota, Copiapó y Coquimbo (2007), *Atención a víctimas de delitos violentos, reflexiones desde la práctica*.

Rodríguez, G (1999). *Metodología de la Investigación cualitativa*. Editorial aljibe, Málaga España.

Sandoval, J. (2004). *Representación, discursividad y acción situada. Introducción crítica a la psicología social del conocimiento*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

United Nation Information Service. (2010). *Congreso de las Naciones Unidas sobre prevención del delito y justicia penal 1955-2010. 55 años de logro*. Austria.

Urra, J. (2002). (Comp.) *Tratado de Psicología Forense*. Siglo Veintiuno de España Editores. Madrid.

Valdivieso, P. (s.f.). *Reforma Procesal Penal en Chile y otras iniciativas relacionadas*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile – BCN.

Vargas, M. (2010, junio). *Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: una propuesta para el estudio de mecanismos institucionales de participación*. Tlatemoani, Revista de investigación científica.

Referencias Electrónicas

Alenda, S. (s.f.). *Evaluación de la participación ciudadana en las experiencias de desarrollo integral del Programa Ciudadanía y Gestión local. Naciones unidas*. Extraído el 12 de julio de 2011 desde http://www.eclac.org/dds/noticias/noticias/1/11671/Alenda_v2.PDF

Bello, D. y Rodríguez, M. A. (s.f.). *Estado de la participación social en Chile*. Extraído el 1 de Agosto de 2011 desde http://www.logolinkla.org/conteudos/documentos/DanielaBello_ParticipacionChile.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, (2005). *Reforma Procesal Penal en Chile*. Extraído el 28 de Enero de 2012 desde http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-27.3154682349

Díaz, F. (2006). *Una mirada desde las víctimas: El surgimiento de la Victimología*. Extraído el 17 Diciembre de 2011 desde <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/304/30400915.pdf>

Garay, A., Iñiguez, L. y Martínez, L. (2005). *La Perspectiva Discursiva en Psicología Social. Subjetividad y Procesos Cognitivos. 105-130*. Extraído el 30 de Julio de 2011 desde http://dspace.uces.edu.ar:8180/dspace/bitstream/123456789/240/1/La%20perspectiva_discursiva.pdf.

Iñiguez y Antaki (1995). *Análisis del Discurso*. Extraído el 25 de Septiembre de 2011 desde <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/4266.pdf>

International Association for Public Participation. Extraído el 25 de Agosto de 2011 desde www.iap2.org

Jociles, M.I., (2002) *El análisis del discurso: de cómo utilizar desde la antropología social la propuesta analítica de Jesús Ibáñez*. Extraído el 20 de Diciembre de 2011 desde <http://es.scribd.com/doc/7061402/Jociles-MI-El-Analisis-de-Discurso>

Ministerio de Justicia. Extraído el 13 de Noviembre de 2011 desde www.minjusticia.gob.cl

Montañés, M. (s.f.). *Introducción al análisis e interpretación de textos y discursos*. Extraído el 31 de Julio de 2011 de <http://www.belatzak.org/public/articulos/analisistextos.pdf>

Vélez, O. (2002). *La entrevista: Dialogo Intersubjetivo*. Extraído el 20 de octubre de 2011 de www.medellin.edu.co/sites/.../LA%20ENTREVISTA%20Velez.doc

ANEXO

Entrevista 1.

Entrevistador: D (Diego)

Entrevistado: E

Diego: Mi nombre es Diego Villavicencio, yo soy compañero de Bernardita y esto es para nuestro seminario de título. Yo le voy a ir haciendo unas preguntas, esto es una entrevista.

En primer lugar me gustaría que ud. me hablara un poco del centro en el que Ud. trabaja, y de cuáles son las labores que realiza en él.

Entrevistado: Ya, mira este centro empezó a funcionar el año 2001, al alero de la Corporación de Asistencia judicial. La corporación de asistencia judicial, desde hace muchos, muchos años se ha caracterizado por ser un servicio que atiende o presta servicio a aquellas personas que no tienen la capacidad económica para solventar una defensa jurídica. Y tiene varias líneas de atención la corporación, tiene una línea de atención en materia de familia, tiene una línea de atención en materia civil, en materia laboral y en materia penal tiene esta línea de atención a Víctimas de delitos violentos. Como te decía anteriormente este centro partió en el año 2001, hay cerca de 25, 26 centros a lo largo del país, de estas características; y la idea es poder brindar una atención, lo más integral posible a una persona que ha sido víctima de un delito violento, eso significa otorgarle representación jurídica y además atención en el área psicológica, terapéutica y en el área social.

D: O sea se da una atención interdisciplinaria.

E: Si, es interdisciplinaria.

D: ¿Y Cuáles son los objetivos que persigue este centro, en el fondo?

E: Yo creo que el principal objetivo, es como un objetivo de corte reparatorio, es decir que, yo creo que la clave es que el equipo pueda vislumbrar o dilucidar en que consiste la reparación de la víctima en un caso en particular. Nos ingresa un caso y nosotros tenemos que ir trabajando el caso de manera de vislumbrar donde estaría la reparación. Hay casos que van a tener su reparación a través de la satisfacción en el área legal, porque la gente quiere una condena, quiere que esto se persiga, se sancione. Hay otros que van a tener satisfacción, tanto en el área legal como terapéutica, porque además la víctima va a querer de alguna manera superar una situación de stress post traumático o superar los efectos del

delito los efectos dañinos o nocivos que tiene el delito en la psiquis humana, y también hay otra reparación que solamente va a consistir en esto último, en decir, en reparar psicológicamente a la víctima porque quizás no va a ver forma de perseguir el delito y de sancionarlo.

D: Bueno de hecho, yo iba a apuntar para allá el tema. Pero me gustaría que me hablara un poco de las políticas o los lineamientos que rigen al centro y al trabajo que se hace acá.

E: A ver, en forma desordenada, no voy a ir del más importante, al menos importante. Bueno, en primer lugar uno de los rasgos de la atención, es que es absolutamente gratuita, las personas acceden a este servicio y gozan del privilegio de pobreza, como lo gozan la mayoría de las personas que son atendidas por la corporación.

D: De qué forma las personas acceden a este servicio, a través de que mecanismo.

E: Generalmente a nosotros nos son derivados los casos, desde la unidad de atención a víctimas y testigos del ministerio público. Esta unidad se ha convertido a través del tiempo en el principal organismo derivador de casos. O sea es la principal fuente de ingreso de casos.

D: Pero no es la única.

E: No es la única. Hay también derivaciones del consultorio de salud, derivaciones de escuelas o liceos o colegios, hay también fiscales que nos derivan directamente sin pasar por la unidad de atención víctimas del ministerio público, y también hay demandas espontáneas, es decir personas que vienen porque alguien les dijo que podían venir para acá.

D: Y eso igual se acoge y se atiende

E: También si, generalmente el ingreso es mediante un contacto telefónico se pide hora y se da una hora para atención profesional.

D: Ud. me dijo que acá se prestan servicios a las personas que no tienen la capacidad económica. Como se cerciora que la persona no tenga la capacidad económica.

E: Si, mira la verdad es que efectivamente nosotros le prestamos servicios a personas que no tienen la capacidad económica, pero a diferencia de otros consultorios de la corporación nuestro centro no está netamente focalizado en la población más vulnerable desde el punto de vista económico. O sea nosotros, con esto te quiero decir que nosotros también hemos atendido casos de personas que podrían eventualmente sufragar el pago de un abogado o abogada particular, pero por razones de especialidad vienen para acá y nosotros no hemos puesto ningún obstáculo para su atención.

D: ¿Y cuál es su rol dentro de este equipo que trabaja acá?

E: Bueno yo soy una de las abogadas, y mi función primordial es la representación jurídica. Es decir, nosotros tenemos el caso, lo analizamos y nuestra primera actuación es la presentación de una querrela. A través de la querrela la víctima nos entrega patrocinio y poder, para el proceso penal y ese es como el primer acto de participación nuestra en representación de la víctima en un proceso.

D: Ese es su rol específico.

E: Si, y seguir el caso hasta el final, hasta la corte de apelaciones o la corte suprema siempre representando los intereses de la víctima.

D: ¿Y cuál es el porcentaje de éxito más o menos de los casos que ud. presenta? Es decir desde el punto de vista jurídico, de la condena.

E: Si, en general los porcentajes de éxito son bastantes elevados, yo diría que aproximadamente un ochenta por ciento de las causas que nosotros vemos o de los casos que nosotros llevamos llegan a condena. Ahora muchas veces esa condena no es de plena satisfacción de la víctima, porque muchas veces las condenas no necesariamente significa cumplimiento efectivo de una pena, entonces hay muchos condenados que están cumpliendo en libertad, porque se les ha otorgado un beneficio como la libertad vigilada. Y eso muchas veces a las víctimas no las conforma mucho, pero si tú me hablas de condena a secas, yo diría que 80 o más por ciento de los casos llega a eso.

D: Y en este sentido ¿Qué parámetros uds. Consideran como equipo, para que un caso sea exitoso?

E: Bueno es difícil la pregunta, porque

D: Porque es un trabajo interdisciplinario.

E: Yo creo que, desde la experiencia práctica los casos que han sido más exitosos son aquellos que han tenido como la intervención de las distintas disciplinas y que han llegado a buen puerto. Que han llegado por ejemplo a condena y que ha habido intervención no solo en el área legal, sino también en el área social y psicológica. Yo creo que un caso entre comillas exitoso es donde la víctima realmente siente que se satisfizo su necesidad de justicia, y además puede constatar que la aflicción producida por el delito o el sufrimiento producido por el delito, pudo en el tiempo ser superado y la víctima pudo procesar esta amarga experiencia, este trauma y pudo aprender a vivir con esto sin que ese trauma la siguiera afectando.

D: ¿Cuáles son los principales obstáculos, que se dan generalmente en los procesos?

E: Yo creo que...

D: Me imagino que en cada disciplina es distinto, pero...

E: Si, por ejemplo en la atención terapéutica uno de los obstáculos... por un lado es a veces la deserción, la gente deserta del proceso terapéutico, a veces sin aviso, sin explicación, unido a eso obstáculo, es que sobre todo en casos en que hay víctimas menores de edad, que están a cargo de adultos, uno ve que a veces que los adultos no están tan comprometidos, como uno esperaría, en el proceso terapéutico del hijo o de la hija... y ahí también se generan complicaciones, porque muchas veces los niños no vienen o no remontan en su sufrimiento o en su trauma, por omisiones o negligencias de los adultos, eso en el plano terapéutica. En el plano legal, yo creo que parte de este fenómeno, también se traspasa muchas veces al área legal, porque nosotros también tenemos que tener un querellante que sea comprometido y preocupado, y si uno tiene un padre o una madre que es negligente que no está comprometido con el proceso terapéutico, lo más probable es que no esté muy comprometido con el trabajo en lo legal.

D: Y en este sentido ¿Uds. cómo compatibilizan los objetivos del centro con las necesidades específicas que pueden tener los usuarios?

E: Si, como compatibilizamos los objetivos... Bueno el principal objetivo, como yo te decía anteriormente es la reparación, yo creo que a veces eso no es tan fácil, porque sobre todo tratándose de casos de niños vulnerados, si tú piensas que en un juicio de abuso sexual o de violación, el niño va a tener que volver a declarar, en un tribunal ante un panel de jueces, que son personas que el niño no conoce que eso le va a generar un stress adicional, ansiedad o una angustia; eso puede dilatar o interrumpir, hacer retroceder el proceso terapéutico que el niño lleva a cabo, yo creo que por ahí se produce a veces ciertas tensiones entre el interés de que efectivamente se obtenga un resultado satisfactorio léase condena , y la reparación psíquica del niño, yo creo que ahí a veces tenemos que leer y analizar cuidadosamente el caso, para lograr compatibilizar ambos objetivos, sobre todo insisto cuando las víctimas son menores de edad.

D: Que paso por ejemplo cuando hay caso en que no existen los suficientes antecedentes como para ser llevados a la justicia, pero el equipo de terapeutas considera que si es un caso abordable.

E: Yo creo que ahí, generalmente el equipo terapéutico continúa la atención, persiste la atención... y se le explica a la víctima por parte del equipo legal la poca viabilidad o la inviabilidad jurídica que tiene el caso, eso en realidad es bastante frecuente que ocurra, sobre todo en materias de delitos sexuales, porque la exigencia o el estándar probatorio en materias de delitos sexuales es bastante alto... entonces y las víctimas tienen una errada concepción o un desconocimiento de lo que hay que llevar a juicio... y tienen expectativas,

entonces ahí hay que trabajar con la persona la inviabilidad del caso en lo legal, de alguna manera persuadirla que la reparación va a estar en este otro lado, en lo terapéutico, no en lo legal.

D: ¿Cómo se manejan las redes, acá tienen algún sistema de derivación?

E: Si nosotros trabajamos en forma bastante frecuentes con otros organismos...

D: ¿Cómo cuáles?

E: Por ejemplo trabajamos mucho con Paicabí, a través de sus centros, el centro Maihue, el centro Antú, el centro Newen, que atiende el maltrato y abuso sexual infantil, y explotación sexual comercial infantil. Trabajamos también con algunas redes en el hospital Van Buren y Fricke, sobre todo atención psicológica y psiquiátrica, trabajamos también con el servicio nacional de la Mujer y principalmente muy coordinados con la fiscalía y el CAVAS.

D: ¿Cómo se toman las decisiones de una derivación o las distintas decisiones que se deben llevar a cabo en un caso?

E: Yo creo que hay que distinguir niveles de complejidad, las decisiones más complejas generalmente se llevan a una reunión técnica, que nosotros celebramos una vez por semana, esa es la instancia de resolución o decisión de las decisiones más complejas ... y las que no tienen tanta complejidad, en general uno las decide y las conversa con la tripleta encargada del caso o la dupla encargada del caso, yo la converso con el psicólogo, con la asistente social y vamos ejecutando acciones o coordinando con otros servicios.

D: Ya, pero los casos más complejos eso se discute entre todos los miembros

E: Sí, en reunión técnica de todo el equipo.

D: ¿Y cómo se manejan las tensiones al interior del equipo con los usuarios? me imagino que ... Ud. me mencionaba que hay padres a veces que no están muy presentes o hay otras que no están conformes con quizás la resolución del proceso judicial, eso produce algún tipo de tensión

E: Sí, nosotros tenemos un equipo donde generalmente todas las tensiones se sacan afuera... cuando esas tensiones producen situaciones delicadas siempre la instancia es la reunión técnica, de manera que todo el equipo este en conocimiento de por ejemplo, ya que tú sacas este ejemplo... de que por ejemplo una mamá o un padre... provocaron algún problema o tuvieron alguna discordancia con alguna decisión del abogado, o están siendo citados y no concurren etc., o sea ese tipo de tensiones con el usuario, generalmente son también tema de reunión técnica y es el equipo, no solamente el que busca la solución sino que además acoge al compañero tensionado también, porque uno recibe tensiones y lo sano

,entiendo, es volcarlas en el equipo para que de alguna manera podamos seguir trabajando, no quedarse uno con la tensión...

D: ¿Tienen alguna forma específica de abordar eso o depende de cada profesional en el manejo de la situación específica?

E: Yo creo que en ese sentido, yo creo que ahí la responsabilidad es como grupal... yo creo que la reunión técnica en ese sentido ha sido una súper buena instancia no solamente para sacarnos las tensiones respecto a la atención de usuario, sino que también sacarnos las tensiones del trabajo y a veces las tensiones que pueda tener el equipo, desde el punto de vista de sus tensiones a nivel interpersonal o intergrupales... ahora, yo creo que persiste sí, en nosotros la necesidad de tener equipos... un equipo externo que nos pudiera realizar autocuidado, y pudiéramos ahí de alguna manera trabajar nosotros ... sin necesidad... porque en el fondo nosotros ahora estamos haciendo como una doble función, nosotros volcamos la tensión y somos nosotros mismos los que tratamos de solucionarla, lo ideal sería que volquemos esa tensión, pero que el proceso sea ejecutado desde fuera. Yo creo que ahí hay un tema pendiente, nosotros lo hemos tratado de parchar... solucionar, pero creo insisto en que la reunión técnica ha sido como... como es la palabra... de alguna manera la receptora o el colchón afectivo del equipo, en materia de tensiones, sea en tensiones con el usuarios, tensiones interpersonales o tensiones al interior del servicio o al interior del grupo, ha sido como un colchón ahí... súper potente de recepción...

D: ¿Las reuniones las tienen desde que se creó el centro?

E: Sí, todos los días miércoles en la tarde hay reunión técnica.

D: Ya que hablamos de cómo compatibilizar las necesidades de los usuarios, con los objetivos del centro. ¿Qué entiende ud. por participación social?

E: ...Bueno varias cosas, yo creo que participación social alude primero a una... a una disposición activa a la acción, puede parecer redundante... activarse para la acción... activarse para la acción en sociedad. Yo creo que una de las cosas, que puede producir el trabajo con víctimas desde... y sobre todo desde el punto de vista del usuario, es que uno puede empoderar a la gente. La persona o el ciudadano no es el mismo cuando esta consciente de sus derechos... cuando está consciente más o menos de lo que hacen las instituciones, cuando está consciente de que... sus exigencias tienen que ser oídas y hay alguien que puede preocuparse de ellas. Yo creo, por ejemplo el área judicial... es súper... todavía es muy distante a la gente, la gente todavía no logra tomarle el peso a la naturaleza y a la entidad de las decisiones que se toman a nivel judicial... y que tienen que ver con la vida del ciudadano; yo ahí echo de menos que la gente se organice más, que pudiera tener mayor participación en lo que dice en relación... por ejemplo con la supervisión ciudadana de lo que los tribunales están diciendo... creo que ahí falta avanzar... ¿cuál es nuestra cuota

o nuestro aporte a esos procesos de participación social?... yo creo que todavía es pequeño, muy pequeño... pero va en la línea de empoderar a la persona... empoderar a la persona haciéndola consciente de sus derechos... a través de la entrega de información, y a través del proceso que la víctima va viviendo, tanto en su atención legal como en su atención terapéutica. La persona que entra a la centro y es atendida no es la misma que después sale... si pudiéramos hacer como... hacer como un símil con algo que entra y un producto que sale.

D: y en su opinión ¿Qué aspectos de la participación, considera el centro actualmente, me podría dar ejemplos típicos?

E: Haber, mira el hecho de ejercer una acción penal y querellarse en contra de otro que me ha causado daño, a mi juicio eso ya es participación social... recurrir a un organismo que trabaja con víctimas en el ámbito público, que desarrolla su gestión en el ámbito público también es participación social. Ir a escuchar una audiencia, ir a escuchar el juicio oral de alguna manera convocar a amistades, a vecinos para que hagan lo mismo y vayan y se cercioren de que este tipo, por ejemplo, que decía ser un ejemplo para esta comunidad abuso de un menor de edad, es también a mi juicio participación. Yo creo que son elementos que nosotros muchas veces intencionalmente incentivamos o a veces inconscientemente incentivamos pero uno ve que la gente se moviliza y toma acciones en ese sentido.

D: ¿Que elementos de los que acaba de mencionar están presentes en las intervenciones que da ese centro?

E: Yo creo que uno de un elemento súper presente es el empoderamiento, es hacer consciente a las personas de los derechos que tienen, por ejemplo los derechos que tiene en el proceso penal... ud. como víctima tiene... a nivel de infancia por ejemplo, aquí hay bastante también empoderamiento para los niños... los niños que han sido vulnerados en su indemnidad sexual, parte del proceso consiste precisamente en prevenir que vuelva a suceder una situación así y para prevenir tú tienes que darle a ese niño herramientas para que él tenga habilidades en el futuro y pueda de alguna manera zafarse o evitar o parar una agresión sexual o de sufrirla inmediatamente develarla a su adulto responsable.

D: Esas son técnicas o herramientas que se van entregando en el proceso terapéutico ¿desde el punto de vista legal?

E: Yo creo que el niño... también tenemos acá todo un programa de preparación para el juicio oral, donde se le va explicando cuál va a ser su participación en el juicio. Nosotros originalmente lo llevamos a conocer antes el lugar donde él va a tener que prestar declaración, le decimos mira aquí va a ver un biombo, tú vas a declarar en forma protegida, el imputado no te va a ver, tu no vas a ver al imputado, tú tienes que hablar en forma clara,

recordar paso a paso lo que a ti te ocurrió, esta va a ser la última vez que vas a tener que repetirlo, pero si tú lo cuentas en forma clara, si tú lo acusas ante el tribunal, el tribunal va a tener las herramientas para castigarlo sancionarlo y eso también yo creo que va adentrando a los niños en... En una lógica súper sana desde el punto de vista de su autocuidado... y... yo creo que son niños que a temprana edad tienen acercamiento con todo esto, que puede parecer como súper... lejano y complejo como es la dinámica judicial.

D: Bueno antes de finalizar, quisiera agradecer su tiempo obviamente, y me gustaría que me pudiera dar unas palabras finales o si quisiera aportar algo más a la entrevista. ¿Algún tema relevante que considere que no ha sido abordado durante la entrevista?

E: Bueno, mira yo agradezco la iniciativa de Uds... Yo creo que sería súper bueno contar con el producto de este trabajo que Uds. Están haciendo y quizás poder aplicar este tipo de encuesta o cuestionario o de entrevista a otros órganos que puedan trabajar con personas ya sea víctimas o no víctimas... extenderlo, aplicarlo en otras instituciones y yo creo que ojala esto que Uds. Están haciendo... este trabajo sirva de alguna manera como para potenciar la participación ciudadana, yo creo que ha estado súper reprimida, yo creo que... una de las novedades así de este año ha sido el movimiento estudiantil, donde la gente se ha volcado a la calle a participar y ha expresado un montón de cuestiones que viene conteniendo o reprimiendo desde hace mucho tiempo. Pero en general, yo echo de menos más organización y agrupación en torno a situaciones que todos los días van afectando a los ciudadanos. Yo creo que el tema jurídico penal, afecta todos los días a un montón de ciudadanos en nuestro país, y merece la atención entonces de los ciudadanos y también yo creo que conviene, para que quienes están tomando las decisiones, sepan que hay una especie de observatorio de esto y que no pueden hacer mal su trabajo. Yo los felicito y ojala llegue a buen puerto este trabajo que están haciendo.

D: Lo que vamos a hacer es analizar esta información, y si es que faltara información ¿ud. estaría dispuesta a una segunda entrevista?

E: Si ningún problema.

D: Le quiero agradecer su tiempo, es muy importante para nosotros el poder acceder a uds. y a toda la información que nos están dando.

