



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGIA

**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**

**CARLOS ALEJANDRO BRAVO AMPUERO**

Profesor Guía: Daniela Bolivar. F.

Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso, como requisito para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social Mención en Psicología Jurídica.

Enero, 2006  
Valparaíso, Chile.

## **RESUMEN**

El trabajo de reparación hacia las víctimas, que hacen los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, están integrados por profesionales de distintas disciplinas, que pueden aparecer opuestas, como lo son las Ciencias Sociales y las Ciencias Jurídicas,. La interacción que se produce en el trabajo de reparación hacia la víctima, permite que confluyan disciplinas que se complementan y permiten una atención integral. La presente investigación quiere explorar las interacciones que se producen en el trabajo de reparación de los distintos profesionales, los factores que ayudan y los que obstaculizan a que se trabaje de esta manera. Para ello, se eligió Tres Centros de Víctimas, que pertenecen a La Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, entrevistando a profesionales de las distintas áreas(legal, psicológica y social), acerca del concepto de trabajo Interdisciplinario y el Concepto de Reparación., como los temas claves a indagar. Luego, a través de una metodología cualitativa, llamada “Teoría Fundamentada”, se sometió a análisis, lo expresado en las entrevistas, cuyos resultados, hacen referencia a que los conceptos claves, de Trabajo Interdisciplinario y Reparación se construyen de manera dinámica, en interacción permanente, con el aporte de todos, sabiendo que hay condiciones para que estos conceptos se hagan una realidad, y tienen expresiones muy concretas,,teniendo como horizonte siempre a la víctima.

Los desafíos y aportes, hacen alusión a poder tener presente este tipo de trabajo como un paradigma de la intervención social, en que se mezclan distintas disciplinas ante una tarea común. Saber lo que facilita y obstaculiza, da pistas para poder implementar mejor estos equipos de trabajo. No basta agrupar a distintas personas, con distintas profesiones para dar una atención integral a las personas, más aún ante materias tan complejas como las que emergen en la actualidad.

## ÍNDICE

<b>Resumen.....</b>	<b>I</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>Antecedentes teóricos y Empíricos.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>29</b>
<b>Preguntas Directrices.....</b>	<b>30</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>32</b>
<b>Resultado.....</b>	<b>38</b>
<b>Conclusiones y Discusión.....</b>	<b>69</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>75</b>

### **Anexos**

#### **Pauta de Entrevista**

#### **Entrevistas**

#### **Esquemas de Codificaciones**

#### **Codificación Abierta**

#### **Codificación Axial**

#### **Codificación Selectiva**

## **Introducción**

La presente investigación está en el contexto de la Psicología Social y de manera específica de la Psicología Jurídica y de la Victimología. En ella se pretende analizar y comprender la interdisciplinariedad del trabajo reparatorio en los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos que pertenecen a la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. Se trata de que, desde el concepto de Reparación se pueda saber si se produce esta intersección de saber de las distintas disciplinas. Es decir, hay una idea de lo qué es la reparación, para los abogados, psicólogos, asistentes sociales, pero debe haber algo que los una y donde se produzca esta intersección de las distintas disciplinas, tan propia del trabajo interdisciplinario.

En Chile, el Ministerio de Justicia, en el año 1994 inicia de manera experimental en algunas comunas del gran Santiago, la creación de unidades de Atención a Víctimas de delitos violentos, a medida que avanza el tiempo se desarrolló un diseño de intervención interdisciplinario para facilitar la reparación del daño causado por el delito. En el año 2001 se decide crear Centros de atención a Víctimas de delitos violentos en todo el País bajo la dependencia de las Corporaciones de Asistencia Judicial, en Valparaíso ésta tiene cuatro Centros, Copiapó, Coquimbo, Quillota y Viña del Mar. Hasta la fecha no hay estudios previos, que analicen el trabajo interdisciplinario de estos Centros, ya que son de creación muy reciente y la mixtura de disciplinas tan diversas como las ciencias jurídicas y las ciencias sociales no son fáciles de comprender, sobre todo cuando se está ante temáticas complejas como la atención a víctimas de delitos violentos.

Se sabe que acceder al conocimiento de la realidad requiere de un proceso que no es simple. Por la complejidad del proceso del conocer, se opta por la simplificación, se reduce de lo complejo a lo simple. Con esto se produce una gran dificultad: se es incapaz de concebir la conjunción de lo uno y lo múltiple. La ciencia quiso reducir la complejidad en unidades elementales y esa fue la primera gran crisis de las llamadas ciencias exactas, fue y ha sido una antigua disputa. En un avance posterior, las ciencias se dan cuenta que "una gran incertidumbre en el concepto de ciencia, una brecha, una apertura y toda pretensión de definir las fronteras de la ciencia de manera segura, toda pretensión al monopolio de la ciencia es, por eso mismo, no científica."(Morin, 2001 p31). Por lo tanto,

acceder a la realidad y al conocimiento de ésta no es patrimonio de una disciplina en particular. La complejidad nos hace comprender que no podremos jamás escapar a la incertidumbre y que jamás podremos obtener un saber total (Morín, 2001). Por eso, surge como un imperativo acceder al conocimiento de la realidad teniendo presente la complejidad y la incertidumbre, lo que hace que se necesiten las distintas disciplinas para tener un conocimiento más integral, y aquí empieza a surgir lo interdisciplinario.

A la Psicología Social le toca tratar una diversidad de hechos alarmantes, y por eso, es desde todo punto de vista infructuoso, y resulta un procedimiento científico negativo, clasificar estos hechos en casilleros, por bien contruidos y adecuados que estos sean (Lewin, 1988). Actualmente, hay que entender que el abordaje de problemas diversos y complejos supone la interdependencia de los distintos miembros que representan diferentes disciplinas que aportan a conocer la realidad. Por eso, la concepción del grupo como un todo dinámico debe incluir del grupo que se base en la interdependencia de los miembros (Lewin, 1988). Si no es así, se puede confundir que lo grupal lo constituye la similitud de los miembros, cuando en realidad es la interdependencia de los miembros lo que constituye un grupo (Lewin, 1988). Por lo tanto, el trabajo interdisciplinario de un equipo, necesita tener claro el tipo de interdependencia que tiene cada uno de sus miembros para que sea tal. De esta manera, pasa a un segundo plano el tipo de disciplina que interactúe con otra, y por ende los distintos profesionales que forman parte del equipo. Por lo tanto, es la complejidad del acceso a la realidad y su incertidumbre, junto con el tipo de interdependencia de los miembros de un equipo lo que permite mirar el problema de la interdisciplinariedad en la intervención reparatoria. Desde aquí, surge la pregunta, si esto se está haciendo de manera integral e interdisciplinaria. Importa saber qué elementos son puntos de apoyo y puntos de resistencia en esta labor de reparación.

El funcionamiento de estos Centros es de cuatro años, tiempo para mirar si lo que se dice que se está haciendo se hace, o es una declaración de intención. Al saber, cómo es la interacción de las distintas disciplinas en la atención integral de las víctimas; qué es lo que ayuda a que esto sea interdisciplinario, permitiría invertir recursos humanos y materiales para mejorar la atención y potenciarla. Pero también, al conocer qué elementos no ayudan a este tipo de trabajo, da la posibilidad que se puedan hacer correcciones para

que sea más eficiente y eficaz. En función de lo dicho, el problema de investigación se traduce en la siguiente pregunta ¿Cómo se realiza la intervención de los diferentes profesionales (interdisciplinariedad) de los Centros de Víctimas en el trabajo reparatorio hacia las víctimas de delitos violentos?

Para responder esta pregunta, se ha empleado una metodología cualitativa, ya que permite reconstruir significados personales y sociales, que son relevantes para la comprensión de un problema o realidad social. A través de, una muestra intencional, se realizó una entrevista semi estructurada a profesionales de distintas disciplinas y diferentes Centros de Atención Integral a Víctimas e Delitos Violentos que pertenecen a la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. Se recogieron y elaboraron los datos a través de la metodología llamada “Teoría Fundamentada”, que permite, a través de diferentes codificaciones (abierta axial y selectiva), elaborar teorías acerca de algún tema de investigación, a partir de lo reportado por los entrevistados. Luego se dan a conocer los antecedentes teóricos y empíricos destacando ejes temáticos relevantes; los objetivos generales y específicos; las preguntas directrices que guían la investigación; la metodología a utilizar para procesar la información obtenida; los resultados encontrados, y las conclusiones a las que se llegó y los puntos de discusión que se abren con esta investigación. En un anexo estarán las entrevistas realizadas, la pauta de entrevista y los esquemas de las distintas codificaciones,

## **Antecedentes Teóricos y Empíricos**

### **Conceptos Centrales**

Aquí se dará cuenta de algunos conceptos y teorías respecto del trabajo de investigación, lo que permitirá saber desde que perspectiva y en que sentido se entienden los conceptos expuestos. Está estructurado desde algo más general como la **Psicología Social Jurídica**, para saber desde qué óptica se va a entender la investigación, se sigue con

el concepto de **Victimología** como un área dentro de la Psicología Social Jurídica, para continuar con algunos elementos del concepto **Trabajo en equipo**, en sus diferentes formas; trabajo multidisciplinario, **Trabajo Interdisciplinario**, trabajo transdisciplinario, para finalizar con el concepto de **Reparación**, que hace de lente , para mirar el trabajo interdisciplinario que realizan los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

## **Psicología Social Jurídica**

En la revisión que hace Galvan(Galvan, 2003) mira la propuesta de Munne y con fundamento en la epistemología articuladora de Zemelman, hace una aproximación conceptual de la Psicología social Jurídica, y dice que “es un campo interdisciplinario entre la psicología social (el “ser social”) y el derecho (el “deber social”), que se encarga de la observación del conflicto entre el comportamiento interpersonal (existencia humana interpersonal) de los actores jurídicos (personas encargadas de ejercer control jurídico y personas sujetas a ese control) y las normas jurídicas (existencia jurídica), cuyo objeto de estudio es la interacción sociojurídica (Ego jurídico-Alter Jurídico-objeto Jurídico) en sus procesos psicojurídicos (cogniciones y representaciones sociales en una realidad jurídica concreta: creencias, ideologías, estereotipos, prejuicios, etc.)y, por lo tanto, centra sus explicaciones a distintos niveles de las relaciones humanas: intraindividual, interpersonal, posicional ideológico (Doise 1983), normadas jurídicamente.” (Galvan, 2003 p53).

Para entender mejor estos conceptos, es necesario aclarar otros, tales como; **Ego jurídico**, “designa aquí al individuo comúnmente denominado súbdito, ciudadano, justiciable o cliente, cuyo comportamiento está sujeto al control jurídico, a la imposición a la norma jurídica” (Galvan, 2003 p53). En el caso a estudiar son las víctimas de delitos violentos y sus familiares. **Alter Jurídico**, “designa a los actores (individuos o grupos) del sistema legal encargados de ejercer control jurídico: gobernadores, legisladores, magistrados, jueces, ministerios públicos, peritos, investigadores, policías, etc. Estos actores han creado dominios de conocimiento sobre el hombre criminal y sobre el hombre y la verdad, y sobre la base de dicho conocimiento aplican las normas jurídicas vigentes”

(Galvan, 2003 p53). En este caso están los equipos profesionales que atienden a la Víctima. **Objeto Jurídico**, “designa el entorno jurídico concreto, es decir, las distintas normas jurídicas: legislativa, penal, penitenciaria, de menores infractores, civil, de familia, laboral, etc.” (Galvan, 2003 p53). Aquí están representados los sistemas que intervienen en proceso penal.

En síntesis se puede decir que “en la interacción sociojurídica se define lo más específico de su objeto de estudio” (Galvan, 2003 p53). En definitiva, la Psicología social Jurídica “es un campo interdisciplinario que ha descubierto la íntima y necesaria conexión entre dos visiones: la visión psicosocial, la del “ser social”, la del conflicto entre el individuo y la sociedad y la visión jurídica, la del “deber ser” la de la norma jurídica, e inicia una investigación científica de la interacción sociojurídica en todas sus manifestaciones” (Galvan, 2003 p53). Por lo tanto, el modelo de la realidad como totalidad y la articulación de procesos, es el enfoque epistemológico que puede permitir orientar la investigación de los mecanismos de articulación de procesos psicosociales y jurídicos centrándose en la interacción sociojurídica como unidad de análisis psicosociojurídica (Galvan, 2003 ). La presente investigación apunta a mirar las interacciones que se dan al interior de los equipos, de los equipos con las víctimas y también con el sistema jurídico, por eso se opta por esta perspectiva de la psicología social jurídica.

En la psicología jurídica hay diversas áreas de intervención. De hecho existen autores que plantean que no hay una psicología jurídica sino varias. Incluso tienen distintas denominaciones, que son formas de mirar la intervención y la interacción entre las diferentes disciplinas (Clemente, 1998):

-Psicología del Derecho: puesto que casi todo el Derecho está lleno de componentes psicológicos, es necesaria la Psicología para que el primero pueda funcionar adecuadamente.

- Psicología en el Derecho: se trata de una Psicología normativa, de estudiar las normas jurídicas como estímulos verbales que mueven la realización de las conductas.



- Psicología para el Derecho. La Psicología se convierte en una ciencia auxiliar del Derecho, para establecer la verdad de hechos, la imputabilidad, interpretar conductas (Clemente, 1998).

A estas tres clásicas se pueden agregar la psicología policial, judicial, Penitenciaria, Jurídica del menor, Preventiva del delito, Victimología (Clemente, 1998). Son distinciones que permiten saber desde donde se está situado el que investiga.

La presente investigación, asume la perspectiva de la Psicología Social Jurídica, ya que esta nos aporta una mirada que va más allá del plano individual, y se centra en la interacción de los que intervienen en el proceso de reparación. Mira las interacciones que se dan al interior de los equipos, de los equipos con las víctimas y también con el sistema jurídico. Se puede decir que es más ecológica.

## **Victimología**

Esta es una de las tantas áreas de estudio de la psicología social jurídica. Quizá es una de los aspectos más olvidados. Landrove (1990) señala que su nombre tiene dificultades, por ser un neologismo aparecido a finales de la década de los años cuarenta, utilizado en habla inglesa (Victimology) y francesa (victimologie) como contrapuesta a Criminología.

Se define en el primer Simposio Internacional celebrado en Jerusalén (1973) como, el estudio científico de las víctimas (Landrove, 1990). En sus orígenes se preocupó de estudiar las relaciones entre el delincuente y la víctima, pero después abrió su mirada y objeto de estudio en los siguientes términos:

+Es estudio del papel desempeñado por las víctimas en el desencadenamiento del hecho criminal.

+La problemática de la asistencia jurídica, moral y terapéutica a las víctimas.

+El examen de la criminalidad real, a través de los informes facilitados por las víctimas de delitos no perseguidos.

+Subrayar la importancia de la víctima dentro de los mecanismos de reacción de la justicia punitiva y determinación de las penas.

+Ocuparse del examen y propiciar la elaboración de las disposiciones legales que permiten a las víctimas obtener una indemnización por los daños derivados del hecho delictivo (Clemente, 1998).

Esto es algo dinámico, que a medida que las víctimas en las nuevas reformas judiciales se han visibilizado, ha ido cambiando y ampliando las áreas de intervención y de investigación. Sin embargo, igual ha habido un proceso de neutralización de la víctima, ya que su estudio siempre fue en función del delincuente. Incluso en momentos históricos anteriores, la justicia punitiva se realizaba por medio de la víctima, pero a medida que pasó el tiempo, para que no apareciera como una mera venganza, se fue dejando en manos del Estado y el sistema jurídico (Clemente, 1998).

El movimiento victimológico tiene a dos autores muy conocidos; H Von Hentig Criminólogo Alemán y el Israelita B Mendelsohn, abogado y creador del vocablo “Victimología”. Ellos hacen sus aportes a partir de los años 1957 y 1947 respectivamente.

Mendelson(1947) habla de la “pareja criminal en oposición a la “pareja delincuente”. En el primer caso plantea que hay una desarmonía, que entra en conflicto entre el delincuente y la víctima. Además, destaca dos momentos en la relación de esta pareja criminal. Primero, antes de la producción del hecho delictivo, aquí ambos integrantes pueden atraerse en sus relaciones sociales (caso de la estafa o el crimen pasional) o pueden ser indiferentes, pero hay un segundo momento, después del delito, aquí los miembros de la pareja son interdependientes, pero antagónicos, con intereses en conflicto, lo que incita a la apertura del procedimiento criminal. Por lo tanto, cuando hay una víctima y un victimario, hay conflictos de intereses, que se evidenciarán en el proceso

penal. Otros de los aportes importantes de estos pioneros fue una clasificación de las víctimas en función de muy diversos criterios. Tales como; la víctima ideal, la víctima por ignorancia, la víctima provocadora, la víctima voluntaria y la víctima agresora, que dan cuenta de una mirada más bien estática de la interacción humana y sigue siendo en función del victimario.

También, se han intentado otras clasificaciones, más dinámicas y modernas tales como: las víctimas individuales, familiares, colectivas, y sociales

Clemente(1998) señala que el sentido de estas clasificaciones es mostrar cómo se ha tratado de abordar la persona de la víctima desde diferentes ópticas. Son distinciones que muestran un esfuerzo por abordar una realidad que no es fácil tratar.

A partir de los aportes de estos pioneros, la victimología se fue consolidando, como expresión de esto, se han realizado una serie de Simposio a nivel internacional, el primero, fue el fundacional en Jerusalén en año 1973, luego se han sucedido en los años 1976, 1979, 1982, 1985, 1988, en donde en cada uno de estos se ha profundizado algún aspecto de la atención a las víctimas. Por ejemplo, la víctima, el concepto, los aspectos legales, políticos y sociales, las víctimas en el sistema judicial, la compensación y reparación, prevención, evaluación de los programas de asistencia a las víctimas. Lo que ha permitido a la victimología ir adquiriendo un lugar en el sistema judicial y en las ciencias sociales.

Junto a esta victimología originaria, fue surgiendo en la década de los ochenta, una nueva manera de estudiar a las víctimas, que se diferencia de la anterior, en que su foco son las necesidades y los derechos de las víctimas y su sensibilidad, y no contraponer los derechos de las víctimas a los derechos del delincuente. Este nuevo enfoque obedece a que se quiere justificar; una política de “ley y orden”, una mayor rentabilidad política de satisfacer a las víctimas y no tanto a los delincuentes, la necesidad de poner un contrapeso a la criminología crítica, el ímpetu del movimiento feminista, sabiendo el alto grado de victimización sufrido por las mujeres y también el surgimiento y el impacto de las

encuestas de victimización que muestran la extensión del delito y su concentración en los estratos más vulnerables de la población. Esto ha estado acompañado de un surgimiento de diversas organizaciones de apoyo a las víctimas. Esta nueva victimología tiene tres áreas de conocimiento (Hirsch, 2001).

Hirsch(2001) plantea que la primera son, **las encuestas de victimización;** son un cuestionario a un muestreo de población representativa, a la cual se le pregunta si ha sido víctima de un delito determinado, el objetivo es recopilar información acerca de los delitos ocurridos, su frecuencia y las características de la gente victimizada. Uno de los fines es poder elaborar propuestas de política criminal, con el fin de prevenir el delito. Estas encuestas tienen varios méritos: dan mayor información del delito y de las víctimas, por ejemplo, saber que hay mayor número de delitos que denuncias de éstos, que las motivaciones para hacer la denuncia no son muy variados, que es frecuente que la víctima conozca a su agresor, que la percepción de inseguridad no está directamente relacionado con la posibilidad matemática de ser víctima de un delito. Todo esto ha permitido develar la cifra oscura de muchos delitos, pero no se puede desconocer que también esta información que arroja la encuesta, es utilizada por diversos sectores políticos, para criticar la política oficial antidelinuencia o justificarla desde el poder oficial. Esto permite recordar, que no hay datos neutrales en las Ciencias Sociales. Por ejemplo, estas encuestas difícilmente recogen los delitos de “cuello blanco” o los “delitos de los poderosos”. Tampoco las encuestas captan los delitos cometidos en la intimidad del hogar, sólo apuntan a actividades realizadas en la vía pública. Otro elemento crítico de las encuestas es, que puede ser fácilmente cooptada por los sectores políticos más partidarios de endurecer el derecho penal. En definitiva las encuestas de victimización permiten una agenda de estudios. Por lo tanto, es más bien un punto de partida que de llegada (Hirsch, 2001).

La segunda área de estudio que Hirsch(2001) plantea es, **la posición de la víctima en el derecho penal y en el proceso penal;** actualmente se ha dado una atención a la víctima, por parte de algunos penalistas, incluso se ha llegado a hablar de una “victimodogmática”, en donde se afirma que a la víctima se le toma en consideración en todas las fases del proceso penal; es decir en la fase previa, en la fase ejecutoria y en la fase

de consumación, pero una victimodogmática más renovada es la que se dedica a descubrir los aspectos que más se oponen a la consideración de la víctima, es decir, debiera legitimar con argumentos penales, cuál es el fundamento de la participación de la víctima y mostrar que ello no se opone con los fines dados al derecho penal. Es más, es posible que una “victimodogmática” pueda sugerir y proponer cambios, como por ejemplo:

- Aumentar el número de delitos que requieran previa denuncia para ser perseguibles.
- Ampliar la eficacia del perdón, especialmente en delitos patrimoniales (cheques, estafas).
- Posibilidad de reclamar responsabilidad civil en el proceso penal.
- Incluir en el catalogo de sanciones, la reparación; que no sea sólo económico sino otras formas alternativas (trabajo comunitario).
- Abrir un procedimiento especial de restitución o de conciliación que consista en dar la posibilidad de que la víctima y el infractor alcancen un acuerdo confirmado por el juez, que evite la imposición de una pena.

Una de las formas concretas de realizar esta atención a la víctima son los Centros de Reparación y Mediación. Estos centros parten de algunas premisas básicas:

- El castigo es ineficaz porque no consigue reducir el delito y es ilegítimo porque implica infligir un mal como medio de solucionar los problemas sociales y el delito es uno de ellos.
- El proceso de resolución de los conflictos no se supera con la aplicación de una sanción solamente. La ocurrencia de ciertos delitos son facilitados por un contexto.
- Es importante para estos Centros, crear un sentimiento de vecindad donde se le devuelva a la comunidad la responsabilidad de la paz social, en vez de dejarlos en manos de profesionales que se apropian del conflicto. Esto sin descuidar que no todos los delitos son susceptibles de mediar y reparar.

La tercera área es, **la asistencia social a la víctima**, esto tiene distintas modalidades tales como, los fondos de compensación a la víctima, que no dejan de tener dificultades para establecer los montos, destinatarios, formas. No hay estudios actuales que

permitan saber cuáles son las formas más adecuadas para realizar esta asistencia y que realmente sea reparatoria.

Otras formas de iniciativas asistenciales son los Centros de atención a las víctimas de delitos violentos, en equipos de abogados, psicólogos y asistentes sociales dan una atención integral a las víctimas. También están las casas de acogida de mujeres maltratadas en que se les recibe con residencia, protección, alimentación por un tiempo limitado y se le re-ubica y capacita para que pueda superar la dificultad (Hirsch, 2001).

En el caso de nuestro país, el Ministerio de Justicia de Chile a través del Programa de Acceso a la Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial, se creó en el año 2001 un proyecto, de crear de Centros de Atención integral a Víctimas de Delitos Violentos, abordando una nueva línea de intervención en la asistencia jurídica gratuita que quiere ser un aporte en la atención integral a las víctimas de delitos violentos a lo largo de todo el país. Los antecedentes que permiten poner en marcha esta forma de trabajo surgen de la experiencia del Programa de Acceso a la Justicia en la Atención a Víctimas.(Aravena, 2002)

En Diciembre de 1994, el Programa se inicia en forma experimental en la comuna de La Pintana, en la Región Metropolitana, con recursos municipales. La atención especializada a víctimas de delitos, a través de la creación de la Unidad de Atención de Delitos Violentos, brindándose asistencia psicológica y jurídica. Comienza, de esta forma, una manera novedosa de enfrentar el problema del derecho a una protección jurídica ante la delincuencia y a una reparación justa e integral. La evaluación de la experiencia y el interés mostrado por otras municipalidades permitió replicar este modelo en 5 comunas más de la región metropolitana, El Bosque(1996)Cerro Navia(1997), Peñalolen(1998), La Granja(1999) y Quilicura(2000).

Las unidades nacen con el objetivo de otorgar asistencia jurídica a las víctimas, directas e indirectas de delitos violentos y, complementar el servicio con apoyo psicológico para superar la crisis, que implica, el ser víctimas de los delitos más violentos.

Aravena(2002) dice que el apoyo en el momento de la crisis no es suficiente para la víctima, sino que además se necesitaba un acompañamiento psicológico permanente a lo largo de la intervención jurídica. De esta manera, se desarrolló un diseño de intervención interdisciplinario y especializado en el ámbito forense, junto con el abogado, para poder facilitar la reparación del daño ocasionado por el delito. Se extiende, de manera conjunta, la atención jurídica y la psicológica. Sin embargo, los recursos profesionales de las unidades, no permitieron realizar esto en todos los casos, por lo que se dio prioridad, a los que se evaluaron con más daño.

A medida que se fue desarrollando la intervención, se pudo concluir que era más eficiente que los profesionales que brindan atención se encontraran en el mismo espacio de trabajo constituyendo equipos interdisciplinarios. Se hace necesario un dialogo e intercambio permanente de visiones, estrategias y formas de intervención que permitan reestablecer de manera más rápida y eficiente la reparación integral a las víctimas. El aporte de la disciplina psicológica aparece de manera novedosa hasta el momento, asumiendo acciones en el área de tratamiento de daño provocado por el delito, siendo parte de esto la participación activa en las instancias judiciales y asesoramiento en el área jurídica, lo que implicó un grado de formación específica en psicología jurídica. En lo legal, los abogados no sólo deben explicar el proceso judicial, sino también escuchar el dolor y la angustia de las personas afectadas, lo que significó para ellos desarrollar habilidades básicas de empatía, y tener una mirada más comprensiva e integral del caso. Se agrega la importancia de incorporar a la labor de los asistentes sociales para el apoyo social y el trabajo comunitario con el fin de tener una visión más integral del contexto y de las víctimas ya que los casos tiene un importante componente social que ayuda o no a la ocurrencia de lo sucedido, y el recurso de un Psiquiatra para una respuesta de a las situaciones de crisis, que requieren el medicación farmacológica, cuando las víctimas se descompensan por los efectos del evento traumático. Así, nace el proyecto de los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos. Esto se pensó de manera gradual, con algunos centros, de

manera experimental, pero acontecimientos de la coyuntura política (Alto Hospicio, Octubre 2001) impulsan a crear Centros en todas las capitales de Región (Aravena, 2004).

En el año 2001, se incorporó la línea de atención a las víctimas de delitos violentos al trabajo de las corporaciones de Asistencia Judicial. En Septiembre, se da comienzo a la primera etapa de un proyecto de cobertura nacional que se desarrollaría entre el 2001 y el 2004 con la creación de cuatro Centros; Viña del mar, Talcahuano, Temuco y Santiago. En Noviembre de 2001, el Presidente de la Republica estableció dentro de las 20 medidas para mejorar la Justicia y la Seguridad Ciudadana la creación de Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos en cada una de las regiones del país. En la actualidad hay 18 Centros, de los cuales 4 pertenecen a la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, a saber Copiapó, Coquimbo, Quillota y Viña del Mar (Aravena, 2004).

Durante el período 2001-2002 los esfuerzos de la coordinación del proyecto por parte del Departamento de Asistencia Jurídica y las Direcciones Generales de las Corporaciones se centran en la puesta en marcha de cada uno de los Centros, lo que implicó la selección del personal, una inducción y la implementación de la infraestructura incorporando las necesidades de la realidad local y ajustándose a los requerimientos de la reforma procesal penal. Además, se establece un apoyo y seguimiento desde una coordinación técnica de manera de ir resolviendo las dificultades que aparecieran en la practica y se trabajó para mantener el modelo de intervención, agregando las reformulaciones necesarias según las realidades regionales (Aravena, 2004).

Las estadísticas respecto del usuario que se dispone son de nivel nacional, que corresponde a los ingresos realizados en los Centros de todo el país. En ellas se refleja que los tipos de delitos que atienden los Centros de Atención Integral son los de mayor ocurrencia, lo que indica que el universo de personas atendidas es relevante. En el año 2003 los delitos contra las personas y los delitos sexuales alcanzan a más del 80%. Los delitos que más destacan son lesiones graves y menos graves (accidentes y agresiones), homicidios, delitos sexuales. En cuanto a los tipos de atenciones que se solicitan en los



Centros, las atenciones de tipo jurídica y psicológica tienen la mayor demanda (Aravena, 2004).

En los delitos sexuales, destaca el vínculo de la víctima con el agresor. En la violación, en el 38,9% de los casos son familiares, un 40,9%, vínculo conocido y un 20,8% vínculo desconocido. En los abusos sexuales hay un 47,3% tienen vínculo familiar, 43,44% vínculo conocido y 9,1% vínculo desconocido. En lo que se refiere a la edad, la mayoría de los casos ocurre entre 0 y 18 años y más específicamente entre los 0 y los 12 años (Aravena, 2004). Esto tiene una significación especial desde la perspectiva de la prevención y la reparación, ya que el hecho que en su mayoría tengan un vínculo con la familia y sean conocidos, dificulta y hace más complejos, los procesos de reparación y protección a las víctimas (Aravena, 2004).

Finalmente, se considera el concepto de víctima de la Naciones Unidas que es universalmente aceptado y es con el que se trabaja en los Centros de atención Integral a Víctimas. Esto se definió en 1985 en el Simposio de Milan, hay un anexo en la primera parte letra c que dice:

“Se entenderá por víctima a las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas y mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los estados miembros, incluida la que proscribe el abuso del poder. Podrá considerarse víctima a una persona, con arreglo a la presente declaración, independiente que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre perpetrador y la víctima. En la expresión víctima se incluye además en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa, a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.” (Naciones Unidas, 1985).

En esta investigación se asume el concepto de las Naciones Unidas como lo que orienta el trabajo, ya que no se restringe a la persona afectada sino también a sus familiares y entorno más cercano. Además aclara que es independiente al resultado legal, y no sólo se trata de acciones sino también lo que se deja de hacer. Actualmente hay una tendencia por visibilizar a la víctima y por eso este concepto se ha ido relevando y ampliando en su comprensión. En nuestro contexto más cercano, con 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.

## **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo, en la actualidad se puede ver como una moda, pero en realidad es un modo de trabajo, que las exigencias de la realidad actual lo exige como una de las estrategias de trabajo, para que los servicios que se prestan sean eficientes y eficaces. Es el fruto de un largo camino, en que las distintas disciplinas se dan cuenta que atomizadas, separadas y especializadas en compartimentos sin comunicación ni interacción, no pueden llegar a abordar y conocer la realidad. Morin (2001) recuerda que a complejidad nos hace comprender que no podremos jamás escapar a la incertidumbre y que jamás podremos obtener un saber total. Por eso, surge como un imperativo acceder al conocimiento de la realidad teniendo presente la complejidad y la incertidumbre, lo que hace que se necesiten las distintas disciplinas para tener un conocimiento más integral, y aquí empieza a surgir lo interdisciplinario. La complejidad y la incertidumbre obligan a superar la atomización y la división en fronteras infranqueables de las distintas disciplinas.

Del Villar,(2003) dice que el mundo contemporáneo va evolucionado a una velocidad que ni el más osado futurista del pasado imaginó. El conocimiento era privilegio de algunos que se reservaba con recelo. El antiguo modelo nos garantizaba privacidad y seguridad emocional, el principio básico era "el hombre correcto en el puesto correcto". Así,

cada uno hacía lo suyo sin necesidad de interactuar con otros. Hoy se tiene el sello del cambio en todos los ámbitos de la vida, acompañado de la incertidumbre y lo provisional del conocimiento. Hay una creciente y explosiva comunicación por Internet que permite la capacidad de acumular y transmitir información. Esto nos ha llevado a un modelo de organización laboral que pasa de ser de manufactura a mentofactura, ya que el principal esfuerzo productivo y los principales agregados, los encontramos en el mundo de las ideas, en el esfuerzo creativo y de reflexión de todos los hombres y mujeres de trabajo. Aquí la generación de conocimiento, ya no es privativo de centros especializados, sino que cada persona lo puede hacer desde el trabajo que realiza, a través de la interacción de las distintas disciplinas.

Lewin(1988)recuerda que el mundo del trabajo en el futuro requerirá de parte de las personas un gran esfuerzo intelectual y un modelo de relaciones que integre en plenitud las capacidades y necesidades de crear, soñar y sentir de las personas, lo cual sólo tendrá éxito si es realizado por equipos que tengan claro sus niveles de interdependencia, y no sólo sus coincidencias o cercanías. Al surgir la necesidad de trabajar en conjunto se tiene en cuenta que la ampliación del espacio vital hacia regiones desconocidas, abarca no sólo los ambientes geográficos y sociales sino también la dimensión temporal del espacio vital. Es un todo en el que las personas que integran un equipo de trabajo entran a interrelacionarse. Por eso, la concepción del grupo como todo dinámico debe incluir del grupo que se base en la interdependencia de los miembros. Si no es así se puede confundir que lo grupal lo constituye la similitud de los miembros, cuando en realidad es la interdependencia de los miembros lo que constituye un grupo (Lewin, 1988). Por lo tanto, el trabajo interdisciplinario de un equipo necesita tener claro el tipo de interdependencia que tiene cada uno de sus miembros para que sea tal. De esta manera pasa a un segundo plano el tipo de disciplina que interactúe con otra y por ende los distintos profesionales que forman parte del equipo. Por lo tanto, es la complejidad del acceso a la realidad y su incertidumbre, junto con el tipo de interdependencia de los miembros de un equipo lo que permite mirar el problema de la interdisciplinariedad en la intervención reparatoria.

Los psicólogos sociales y laborales han hecho aportes importantes al relevar la importancia del trabajo en equipo. Del Villar(2003) dice que para que se conforme un equipo se necesita una relación inicial de las personas. Es decir, un conocimiento previo entre los integrantes, al cual hay que darle tiempo y espacio. Otro elemento, es que el equipo es un espacio donde cada integrante debe sentirse seguro deseado y necesitado, en que siente que acepta y es aceptado, lo cual provoca una sensación de pertenencia básica para producir mejor en el trabajo. También se ha descubierto que las personas en los equipos se ubican en función de los roles y funciones, lo cual plantea posiciones al interior de los equipos. Finalmente se ha visto que los equipos requieren de tres medios para desarrollar y actuar; a saber: un medio físico (infraestructura), un medio social (interrelaciones) y un medio de tarea (cumplimientos de objetivos).

En el caso del trabajo en equipo hay cuestiones básicas que no se pueden olvidar tales como:

-Las personas somos únicas e irrepetibles, exclusivas, modelos únicos y por lo tanto irremplazables.

-Las personas poseemos características diferenciales tanto en los aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales. Por lo tanto es difícil poder decir que se conoce a tal o cual grupo o personas.

-Cada persona interactúa con historia y sus características individuales, por lo tanto esto no se puede abstraer al momento de trabajar (Del Villar, 2003).

Mundana(1996) lo define como el tener un espacio de encuentro entre las personas que tienen distintas ideas, experiencias y habilidades y que, producto de esto, pueden alcanzar resultados y soluciones que son cuantitativa y cualitativamente superiores a los logros individuales.

La esencia de un trabajo en equipo es el compromiso, la confianza y la responsabilidad entre sus miembros y frente al objetivo que ha sido claramente definido y que responde a las necesidades e intereses de cada uno de ellos. Un elemento que ayuda a profundizar el concepto de confianza es lo que nos dicen estudios que esta tiene 5 dimensiones: la integridad, la competencia, la consistencia, la lealtad y la apertura (Robbins, 1998).

Se necesitan capacidades básicas que los miembros de un equipo deben reunir como conjunto (Robbins, 1998):

- Conocimiento técnico o funcional
- Capacidad de solución de problemas y toma de decisiones
- Capacidad de interrelación personal.

Los equipos, al igual que las personas, tienen etapas evolutivas en su proceso de desarrollo. Se pueden destacar (Robbins, 1998):

- Etapas de formación y orientación: Se conocen y pasan de un conjunto a un equipo.
- Etapas de conflicto o insatisfacción: Empiezan a tener identidad y vida propia.
- Etapas de organización o resolución: Organización y definición de objetivos
- Etapas de realización o producción: Se reconoce liderazgos y se ejecutan las tareas.
- Etapas de finalización o duelo: Se siente nostalgia por la separación y se quiere seguir ligados.

Los elementos más comunes para que los equipos sean exitosos se pueden resumir en los siguientes (Robbins, 1998):

- Claridad en las metas del equipo
  
- Funciones y reglas definidas.
  
- Comunicación clara.
  
- Comportamientos motivantes.
  
- Procedimientos definidos para la toma de decisiones.
  
- Participación equilibrada.
  
- Conciencia del proceso del grupo.
  
- Espacio para el crecimiento, apoyo y expresión emocional.

De manera clásica se distinguen tres tipos de equipos, a saber:

+Equipos de solución de problemas: Grupos de 5 a 12 personas del mismo departamento que se reúnen unas horas a la semana para discutir formas de mejorar, la calidad, la eficiencia, y el ambiente de trabajo.

+Equipos Autodirigidos: Grupos de 10 a 15 personas que asumen las responsabilidades de sus antiguos supervisores.

+Equipos interfuncionales: Empleados del mismo nivel jerárquico, pero de diferentes áreas de trabajo, que se reúne para llevar a cabo una tarea en común (Robbins ,1998)

Para que un equipo llegue a ser tal se necesitan cuatro condiciones fundamentales (Robbins, 1998):

- Personas altamente comunicativas.
- Con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes.
- Con un propósito común.
- Que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados.

Larsen(1985) plantea que el trabajo en equipo tiene tres maneras de realizarse: de manera multidisciplinaria, interdisciplinaria y transdisciplinaria.

**El trabajo multidisciplinario**, es el más común de todos los modelos a la hora de acceder a los servicios profesionales de tipo personal. Cada cierto tiempo necesitamos los servicios de médicos, dentistas y otros profesionales. El especialista comienza por evaluar nuestro actual estado físico y los posibles relacionados y éste decide unilateralmente desarrollar un tratamiento con el fin de mejorar nuestra condición. En el caso de un servicio concreto cada profesional evalúa y formula un plan de tratamiento de acuerdo con la información obtenida y luego el profesional actúa independientemente entregando lo que él cree es el tratamiento más importante. Esto plantea varias dificultades. En primer lugar, la generalización, es decir las personas atendidas no discriminan las intervenciones, y por lo tanto, lo que le dice un profesional cree que es válido para otras áreas de la vida y eso no es necesariamente así. Otro problema de este modelo, dice relación con la inconsistencia y contradicción en las visiones que entregan los distintos profesionales, ya que no se han comunicado entre ellos y la persona atendida se confunde y desorienta. También se constata una fragmentación en los servicios y eso puede traer una falta de optimización de recursos que en el contexto de servicio público es más grave, ya que la persona atendida tiene que andar paseando por distintos servicios sin encontrar una conexión, ya que los profesionales que intervienen están actuando de manera aislada(Larsen , 1985).

**Trabajo interdisciplinario**, es parecido al anterior, pero la diferencia principal, es el nivel de coordinación que se gestiona para integrar los esfuerzos de los distintos miembros del equipo. También aquí cada miembro del equipo interviene a la víctima, pero se nombra a un miembro del equipo como coordinador del caso. Así se busca la coordinación de los servicios a la persona creando un plan cooperativo entre los miembros del equipo. En una reunión inicial cada miembro del equipo da los resultados de su intervención y la visión que tiene del caso a los demás miembros del equipo y conjuntamente se toma una decisión sobre el tipo y la forma de intervención más pertinente para ese caso en particular. Luego se reunirán con regularidad para cambiar impresiones acerca de los avances o estado del caso y se harán las correcciones pertinentes y necesarias. El papel desempeñado por el coordinador es esencial para el buen funcionamiento del equipo interdisciplinario. El coordinador convoca y dirige las reuniones, organiza los informes y asegura que los servicios ofrecidos a las personas se están cumpliendo (Larsen, 1985).

**Trabajo transdisciplinario**, este modelo quiere poder corregir las dificultades de los modelos anteriores, respecto de dar una atención lo más integral posible, con los escasos recursos que muchas veces se cuentan. Esta manera de trabajar en equipo requiere de ciertos supuestos: la designación de un solo miembro del equipo que sirva de agente primario para atender a la persona; un acuerdo por parte de todos los miembros del equipo de compartir sus conocimientos y habilidades profesionales con sus colegas de otras disciplinas. Esto, está presente en todas las etapas de la entrega de los servicios. El funcionamiento de un equipo transdisciplinario, parte por organizar el equipo con la identificación de los profesionales, luego se nombra al agente primario, más adelante se hace una evaluación integral a la persona que se atiende y se diseña un programa de tratamiento integral, se planifica implementa y monitorea la intervención. Las competencias de los profesionales involucrados en este tipo de modelo, son el saber que todos tienen que adquirir un estilo de trabajo distinto y que se aplica a través de métodos y técnicas. Todos los miembros del equipo deben recibir entrenamiento en la habilidad de relacionarse con otros, en la dinámica del grupo y las decisiones hechas en equipo. Además, los miembros del equipo han de aprender los conceptos y la terminología básica de las otras disciplinas



con las cuales se relacionarán, como así mismo han de aprender habilidades de dirección y consulta (Larsen, 1985)

Todos lo dicho anteriormente: las condiciones del trabajo en equipo, el proceso que tienen, sus características, tipos de equipos de trabajo, distinción entre lo multidisciplinario, lo interdisciplinario, y lo transdisciplinario sirve como marco de referencia respecto de lo que se está estudiando y permite saber en qué sentido se está haciendo y entendiendo el trabajo interdisciplinario. Experiencia concreta en esta área, si existe no se ha sistematizado por ser una modalidad de trabajo nueva en su forma y en el ámbito en que se realiza.

## **Reparación**

El concepto de reparación que se aborda en este contexto, es integral. Pretende abarcar las distintas miradas, desde la intervención de cada disciplina. Muchas veces se confunde con la venganza, ya que se piensa que la persona autor(a) del daño causado debe "pagar" por lo que hizo, sabiendo que en la mayoría de los casos es irreparable, como por ejemplo, una muerte, agresiones sexuales, pérdida de parte del cuerpo, entre otros. Se centra en lo que el otro me puede dar, para intentar restituirme lo quitado o dañado. En este caso, está centrado en lo que la víctima puede hacer para restablecer aquello que se dañó. Desde lo legal, siempre se ha unido a la verdad y a la justicia, y por ende a la indemnización como expresión de querer resarcir el daño causado, sabiendo que eso es absolutamente relativo a la persona afectada. Teniendo presente, que no está unido de manera automática, la reparación al daño causado, ya que se debe accionar, a través de una demanda. Si eso no se hace, tampoco se puede pedir indemnización. Por lo tanto esta condicionada a un proceso legal, donde la víctima le pasa a un tercero la decisión de cómo se repara. Es el Juez quien decide la forma de indemnizar. En la Reforma Procesal Penal, en las salidas alternativas, están los acuerdos reparatorios, que es un espacio que se genera entre la víctima y el imputado, para que se pongan de acuerdo en cómo se hace el proceso de reparación. Esto es un avance respecto del antiguo sistema, ya que hay mayor protagonismo de la víctima en este proceso.

Hirsch(2001) plantea que el tema de la reparación se ha vuelto a retomar, en el contexto de que la víctima tiene un mejor lugar en el proceso penal. Históricamente siempre ha existido un conflicto respecto de quién regula, entre el autor y la víctima. Este binomio (autor-víctima) y la pena asignada por el sistema estatal, es la que establece la reparación. Al ponerlos en este binomio, se puede entender que se está negando los intereses de la sociedad, pero al revés, se le arrebató al autor y la víctima la posibilidad de solucionar el conflicto. Aquí se consideran dos modelos de solución. En un modelo la reparación, debe ser una sanción penal independiente, aplicable junto con la pena convencional o sola, como consecuencia jurídica penal. El otro modelo reconoce el carácter civil de la reparación, pero le asigna un papel dependiente dentro del sistema de consecuencias jurídicas penales.

El mismo autor, sostiene que en estos modelos, hay elementos en juego, que tienen que ver con cómo se soluciona el conflicto autor-víctima, en el derecho penal. Actualmente, muchas legislaciones ven las posibilidades de un modelo que parta de una función dependiente de la reparación. Se debe tener presente que los delitos no quedan agotados en un conflicto autor-víctima, sino que están en juego importantes intereses de la comunidad. Al hablar de delitos y víctimas no se puede hablar de manera general a modo de tabla rasa. Hay daños provocados hacia las personas que no se reparan con una pena, pero a veces la pena y la reparación se pueden complementar para que la víctima pueda vivenciarlo de manera distinta (Hirsch H, 2001).

Desde lo psicológico, hay un proceso distinto, ya que abarca una multiplicidad de factores y es algo que se va co-construyendo con el paciente, donde supone la creación de un vínculo, la recreación y contextualización de una historia de vida, con hechos y significados que son únicos e irrepetibles. Los daños que sufren las personas no son traumáticos en sí mismo, sino que van a depender de muchos factores: qué, quién, cómo, dónde, cuándo acaecieron los hechos que constituyeron delito. Es por eso que, una determinada agresión, puede significar mucho para una víctima, aunque la calificación legal no lo tenga calificado como algo grave. Aquí se hace una distinción entre la

experiencia vivida de abuso, violencia, maltrato y los efectos que tiene esta experiencia para esa persona en particular.

La fundación Paicabi, institución que tiene más de una década en el trabajo reparatorio en unos de sus documentos respecto del tema de la reparación alude a esto diciendo que, la reparación es un proceso que supone la co- construcción de la explicación de lo que pasó, ya que un cambio en esa explicación, es un cambio en la emoción. Por lo tanto, se lleva a cabo una transformación donde el sufrimiento, el dolor, la culpa y la vergüenza dejan de ser lo central en su acción y emoción cotidiana. (Paicabí, 2000)

El proceso de reparación incluye una mirada integral, que incorpora no sólo el contexto individual, sino también familiar, social, comunitario y político. Se ve a la víctima en una red de relaciones que crea las condiciones de posibilidad que los delitos ocurran. Por ejemplo, en el caso de los delitos sexuales, estos no aparecen de repente, siempre se dan en un contexto que lo favorecen. Por lo tanto, la reparación en este caso supone modificaciones profundas de los contextos en que se desarrolla la víctima, para que ello no pueda volver a ocurrir. Si eso no ocurre, la atención individual no es suficiente, ni real. El hecho de que el abusador salga de la vida de la víctima, ya es un hecho reparatorio, ya que no se siente amenazado(a) y hay una posibilidad concreta que haya interrupción del abuso sexual. Un proceso que implique reparación debe asegurar un cambio, en que la víctima tenga la certeza que los hechos no se van a volver a repetir, y las condiciones de dominio y abuso de poder también van a cambiar, teniendo ella, el control de la situación. (Paicabí, 2000)

Los contextos no son sólo la familia y el entorno más cercano, sino que se necesitan decisiones de políticas públicas, para que se den las condiciones de seguridad hacia las víctimas. Un ejemplo de ello, es el intento que hacen las unidades de víctimas y testigos del ministerio público, al entregarles protección a las personas, por lo menos durante el proceso que dura el juicio, pero eso es insuficiente si no hay un empoderamiento hacia la víctima, ya que estas medidas de protección son transitorias.

La reparación es un proceso que dura en el tiempo y depende de múltiples factores. Grande es la tentación, desde el quehacer profesional, indicar cuándo y cómo la persona vive este proceso. Es algo complejo, y es la víctima, desde su subjetividad, la que experimenta la reparación.

En lo social, hay conceptos asociados a la reparación. Uno de ellos es la vulnerabilidad. No es casualidad, que la mayoría de las personas atendidas en los Centros de Atención Integral, sean de los grupos más vulnerables como los pobres, mujeres y niños. Este factor debe ser considerado en el proceso de reparación social, ya que esto supone, crear las condiciones, para que estas personas, que han sufrido un delito violento puedan empoderarse, de tal manera que no sean nuevamente victimizadas. Un elemento a considerar, en este proceso es la sobre protección. Esta actitud impide que las víctimas dejen de serlo. Por eso, el empoderamiento, la movilización y organización de las víctimas es parte del proceso de reparación (Paicabí, 2000).

En este tema en particular, hay diversas maneras de abordarlo, dependiendo desde donde se hace. La reparación hechas a víctimas de delitos violentos, es la que se ha descrito anteriormente, pero también está este concepto en las víctimas de la violencia política, es decir en las víctimas de crímenes de lesa humanidad y violaciones a los derechos humanos, terrorismo. No siempre se hace un nexo, y hay ciertos elementos comunes respecto del concepto de reparación y las medidas que se toman para hacerse efectiva, como por ejemplo, el esclarecimiento de la verdad, el juicio a los culpables, ya que la impunidad distorsiona la percepción de la realidad. Tanto para la víctima como para el victimario, el restablecimiento de la dignidad y el honor para las víctimas. Medidas de voluntad política para que estas situaciones no se vuelvan a repetir, que haya una corresponsabilidad de toda la comunidad para hacer respetar la dignidad humana, evitando cualquier atropello a ésta, sin importar sexo, edad, condición social, religión, opciones políticas. Se vive una tensión entre el estado y la comunidad respecto de su responsabilidad para proteger a las víctimas y prevenir que no vuelvan a ocurrir los hechos traumáticos.

En esta investigación el concepto de reparación, es el “lente” a través del cual se mira el trabajo interdisciplinario de los equipos profesionales de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos. Idea clave que permite mirar si el trabajo interdisciplinario concreto se sostiene en un lugar común, si este concepto es transversal y trascendental para lo que se hace con las víctimas. Por eso, se quiere mirar este concepto, desde las distintas disciplinas implicadas en la atención a las víctimas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar y comprender la interdiscipliniedad del trabajo reparatorio que realizan los profesionales que trabajan en Centros de Atención integral a Víctimas de delitos violentos.

Describir y comprender lo que ha ayuda y lo que ha dificulta a realizar este trabajo interdisciplinario en la intervención reparatoria con el fin de poder proyectar y corregir lo realizado, de manera que pueda ser cada vez más eficiente y eficaz.

### **Objetivos Específicos**

Analizar y comprender la interacción interdisciplinaria que establecen los distintos profesionales en el trabajo reparatorio con las víctimas de delitos violentos.

Descubrir las fortalezas y los puntos de apoyo, al interior de los equipos profesionales en el trabajo de reparación realizado de manera interdisciplinaria, que pueda fortalecer y proyectar la atención integral a las Víctimas.

Indagar las debilidades y dificultades, que se dan en el trabajo interdisciplinario en la intervención reparatoria, que permita mejorar la atención integral a las Víctimas de delitos violentos

## **Preguntas Directrices**

Son las preguntas que guían la investigación, se desprenden de lo que uno quiere lograr y permiten después darle un formato concreto a la entrevista de los distintos profesionales. Hay grandes temas que están en el horizonte del que entrevista.

## **Categorías**

### **I. Introducción (Establecer Rapport)**

-Cuál es el nombre y profesión?

-Qué labor le toca desempeñar en el Centro?

-Tienes alguna experiencia anterior en trabajo con otras disciplinas o experiencia de trabajo en equipo?

## **II. La interacción de los distintos profesionales.**

- Cómo se da la interacción de los distintos profesionales en el trabajo de equipo?

-Cuál es la experiencia de cada profesional, una vez incorporado al equipo de trabajo?

-Cómo cada uno ve la interacción con el otro, desde lo teórico, sabiendo que el otro tiene un saber distinto

-Cómo se refleja esto desde la intervención y la practica en la atención a las víctimas?

- Hay instancias formales e informales para que se dé esta interacción, ya sea por el modelo de intervención, como por la voluntad de los profesionales miembros del equipo?

-Qué elementos obstaculizan la interacción y el trabajo interdisciplinario en la intervención reparatoria a las víctimas?

-Qué elementos facilitan la interacción y el trabajo interdisciplinario en la intervención reparatoria a las victimas?

## **III. Concepto de Reparación visto por los distintos profesionales que intervienen en la atención a las víctimas.**

-Cuál es el concepto de reparación que tiene cada uno desde su formación profesional?

-Cuáles son los énfasis que cada uno pone de acuerdo a su formación profesional?

-Cuáles son las coincidencias que cada uno ve en el concepto de reparación?

-Cómo el tener puntos en común, ayuda al trabajo con otros (lo Interdisciplinario) y al trabajo con la víctima?

#### **IV. Explorar la factibilidad de este trabajo de Reparación realizado de manera interdisciplinaria**

-Cuál es la factibilidad concreta, a partir de la experiencia de que se haga un trabajo interdisciplinario en la intervención reparatoria?

-Cómo describen este trabajo en la experiencia concreta de atención a las víctimas

- Qué condiciones se necesitan para realizar esta manera de trabajar con la víctima?

-Hay alguna diferencia entre lo que se declara como intención y lo que resulta en el trabajo concreto en la realidad?

#### **Metodología**

Las dimensiones psicosociales del problema que será observado se realizará con una estrategia cualitativa. Este tipo de estudios es pertinente cuando sus objetivos requieren que el sujeto o el grupo adopten un rol de informante.

Se puede afirmar que “los métodos cualitativos son los que enfatizan el conocer la realidad desde una perspectiva de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático” (Ruiz, 1996.p17).

Por esta causa, Olabuenaga (1996) afirma que la investigación cualitativa es una operación que enfoca a los símbolos lingüísticos como el medio de observación que reduce “...la distancia entre indicado e indicador, entre teoría y datos, entre contexto y acción...” (Olabuenaga, 1996 p 22). Al definir la estrategia general del enfoque cualitativo se habla, en síntesis “de un estilo, un modo de investigar los fenómenos sociales en el que



se persiguen determinados objetivos para dar respuestas adecuada a unos problemas concretos a los que se enfrenta esta misma investigación (Olabuenaga, 1996 p 22).

Ray Rist (1977) señala que la metodología cualitativa a semejanza de la metodología cuantitativa es un modo de encarar el mundo empírico (Taylor & Bodgan 1996):

- La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de una pauta de datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas.
- En la metodología cualitativa el investigador ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino que son considerados como un todo.
- Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su 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 y predisposiciones, para abrirse al mundo de significados de lo que investiga
- Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas, ya que busca una comprensión detallada de las perspectivas de las otras personas a las cuales ve como igualmente valiosas.

La metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, hablada o escrita, y la conducta observable (Taylor & Bogdan ,1996).

De aquí se desprende que los investigadores que optan por una metodología cualitativa tienen ciertos atributos necesarios para llevar a cabo este tipo de investigación,

a saber: idoneidad, autenticidad, credibilidad, reciprocidad y sensibilidad (Strauss & Corbin , 2002). Hay tres componentes principales en la investigación cualitativa: los datos, los procedimientos y los informes escritos y verbales. En esta investigación se asume un método que se llama “teoría fundamentada”. Se refiere “a una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí” (Strauss & Corbin, 2002.p12). Para esto, se hace un examen microscópico de los datos, es decir, “un escrutinio cuidadoso de los datos línea por línea, los investigadores descubren nuevos conceptos y relaciones novedosas, y construyen de manera sistemática las categorías en términos de sus propiedades y dimensiones” (Strauss & Corbin , 2002p79). El resultado de esto, son las distintas codificaciones que se realizan para elaborar la teoría. En primer lugar, está la *codificación abierta*,” que es un proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones” (Strauss & Corbin, 2002p110). En segundo lugar, esta la *codificación axial*, “que es un proceso de relacionar categorías a sus subcategorías, denominado “axial” porque la codificación ocurre alrededor de un eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones. (Strauss & Corbin , 2002p134). En tercer lugar, esta la *codificación selectiva*,”un proceso de integrar y refinar la teoría” (Strauss & Corbin, 2002p157).

El muestreo **fue intencional**, por la naturaleza y los objetivos de la investigación, ya que lo que interesaba era poder rescatar la experiencia vivida y la experiencia actual de personas que trabajan en los Centros de atención de Víctimas de delitos violentos de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

Se buscó que estuvieran representados todos los Centros de Víctimas y las distintas disciplinas, es decir abogados, psicólogos, asistentes sociales. Se privilegió a las personas que han permanecido en los Centros desde el inicio como testigos del proceso de trabajo en equipo, pero también están representados las personas que se han integrado hace poco para recoger su percepción. En concreto, se entrevistó a dos abogados, dos psicólogos, y una Asistente Social, de distintos equipos que fueran representativas de todo el universo.

Esto significó tomar contacto personal, explicar el sentido y objetivo del estudio, y viajar a entrevistar a los profesionales

La técnica principal de recogida de datos fue la entrevista de investigación, que se define como una conversación entre dos personas , un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental-no fragmentado, segmentado, y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación (Delgado & Gutierrez, 1995).

De acuerdo a lo descrito, en cuanto a su definición y objetivos, esta técnica es la más pertinente para este tipo de investigación, ya que lo que se quiere hacer es, recoger estos saberes privados, para construir ese meta relato respecto al tema específico de la Reparación y el trabajo Interdisciplinario y cómo lo ven los distintos profesionales. Para esto, se necesita una manera de acercarse a la realidad que dé la libertad para profundizar ciertos temas, que en un instrumento más rígido estructurado no se encuentra. A través de la entrevista de investigación, está la posibilidad de recoger experiencia cristalizada en discursos, que han sido contruidos por la práctica directa y no mediada de los sujetos protagonistas de la acción. Se distinguen tres niveles en la entrevista: el contrato comunicativo; la interacción verbal; y el universo social de referencia (Delgado & Gutierrez, 1995).

El contrato comunicativo, son parámetros que representan los saberes mínimos compartidos por los interlocutores sobre lo que hay en juego y los objetivos de la conversación. Estos son implícitos, códigos culturales, reglas culturales y están los explícitos, que son la base de común de los primeros intercambios entre el que entrevista y el que es entrevistado. Este contrato puede ser renegociado a medida que transcurre la entrevista con el acuerdo del sujeto. Esto requiere de habilidad para distinguir lo importante y no quedarse en lo anecdótico, pero debe ser de común acuerdo para que no se manipule y sea algo directivo.

La interacción verbal, se fundamenta en la apertura y disponibilidad de los sujetos para entrar en el dialogo. Se establece a partir de un sistema de intervenciones por parte del entrevistador compuestas por: consignas, que son instrucciones que marcan el tema del discurso de la persona entrevistada y los comentarios, que son explicaciones, observaciones, preguntas e indicaciones que destacan la palabra del entrevistado (Delgado & Gutierrez, 1995).

Esta técnica sitúa al entrevistado como portador de una manera de ver el mundo, los acontecimientos, que será elaborada y manifestada en un dialogo con el entrevistador. La entrevista es una técnica en la que el entrevistador solicita información al entrevistado, para obtener datos sobre una materia determinada. Esto presupone la existencia de dos personas y la posibilidad de interactuar. La entrevista es una conversación fluida con un propósito determinado entre dos interlocutores. A través de la pregunta de una entrevista se quiere obtener un grado adecuado de motivación del entrevistado. Esto se supone, intencionar una relación y un lenguaje que sea familiar y conocido al entrevistado, y acoger sus inquietudes y opiniones.

Para ayudar al proceso de la entrevista, es importante que el entrevistador provoque un clima, en el cual ambas personas se sientan cómodas, y en confianza para hablar de manera natural y cotidiana. (Taylor & Bogdan ,1997). También es necesario que la persona que realiza la entrevista, tenga conocimiento del tema en cuestión, para poder llevar a cabo la entrevista con fluidez.

Los tópicos de conversación durante la entrevista siguen una pauta relativamente predeterminada. Las dimensiones relevantes del problema y su definición, guían la construcción de las preguntas directrices, y fueron ajustadas en las entrevistas iniciales y por su validación previa por jueces o expertos.

Una vez realizadas las entrevistas a los diferentes profesionales, se transcribieron, se codificaron, es decir, se les puso número a cada entrevista y luego se

numeró cada párrafo de éstas. Luego se procedió a hacer un análisis microscópico de los textos, lo que dio origen, a las diferentes codificaciones. Primero, la codificación abierta, de la cual emergieron algunas categorías, tales como: función de los miembros de los equipo, atención a víctimas, trabajo interdisciplinario, factores favorecedores del trabajo interdisciplinario, factores obstaculizadores del trabajo interdisciplinario, concepto de reparación y factibilidad del trabajo interdisciplinario. Luego se realizó la codificación axial en función de dos categorías, como ejes claves, estas fueron el trabajo interdisciplinario y la reparación y finalmente se hizo la codificación selectiva en base a las dos categorías ejes, en donde en ambas se descubrieron cosas comunes, tales como: condiciones, factores que favorecen y obstaculizan, definiciones y expresiones. Todo esto visto de manera dinámica y ambos conceptos reclamándose mutuamente. Desde aquí se sacaron los resultados, lo que permitió establecer algunas conclusiones y abrir discusiones y limitaciones del tema a investigar.

## **Resultados**

## 1. Codificación Abierta (Nivel Descriptivo)

A continuación se dan a conocer los resultados que se elaboraron a partir de un proceso de codificación de las distintas entrevistas a los diferentes profesionales desde las cuales se construyeron distintas categorías, que a continuación se describen.

### a) Función de los miembros de los equipos

Cada uno de los miembros del equipo da a conocer su función, desde su lugar en él, y de acuerdo a lo que le toca hacer. Hay tres niveles en que ellos se describen en sus funciones. Un primer nivel alude al **modelo**, el otro es más concreto en cuanto a la **función específica** (Coordinar) y el otro hace alusión al **quehacer concreto** de cada uno en el trabajo.

El abogado, en el primer nivel alude al modelo definido en el proyecto(IV,4), sigue más adelante esto diciendo que tiene la función de coordinar(IV,4), lo que significa una tarea más general, velando para que este modelo pueda funcionar en lo concreto, y por último en el nivel más del quehacer, él define su labor como asistir a la víctima, en el sentido de ir en ayuda de lo que pide, y en concreto estar en la entrevista de ingreso (I,6;IV,4), como la asistencia posterior en el proceso de representación legal.

El Psicólogo, en el primer nivel, también alude al proyecto, y el modelo de trabajo que se propone, es una suerte de guía, que permite definir su función en algo nuevo para él y ella (II,4; V,4). También hace referencia a cierta coordinación, que debe hacer para la atención integral de la víctima (II,4). Esto se concretiza en el siguiente nivel donde describe una serie de acciones que realiza (II,4; II,10; V,4): atención clínica, análisis de casos, reuniones de casos, derivaciones.

La Asistente Social, en el primer nivel, no hace referencia mucho al proyecto ya que no había un rol muy definido, por lo tanto se tuvo que hacer en el camino,

hay una historia de legitimación progresiva, no exenta de conflicto e incomprensiones (III,4). Es por eso, que en el segundo nivel de las funciones más específicas, no hay algo definido (III,4), sólo en el nivel de las acciones concreta permite ir perfilando algunas funciones. Estas acciones están en la línea de las gestiones de apoyo (III,4); aquí se encuentran el diagnóstico social, lo que implica visitas domiciliarias y elaboración de informes sociales, el estar en las entrevistas de ingreso (esto no estaba contemplado en el inicio del proyecto) y también en las coordinaciones, eso significa reuniones con otras instancias de la red social de apoyo con el fin de obtener recursos y provocar la autogestión en el usuario.

En resumen, la función de cada uno de los miembros, esta definida desde un modelo propuesto, pero que la práctica ha ido modificando de acuerdo a lo que los usuarios, en esta caso las víctimas y la realidad local les ha ido mostrando. Esto queda en evidencia en el caso de la asistente social que estuvo en el principio como un apéndice de la intervención y la fuerza de los hechos fue mostrando que era importante esta función no sólo por las cosas que hace sino por la mirada que tiene esta profesión, que tiene que ver con una mirada al contexto en que ocurren los acontecimientos en donde está la víctima.

#### **b) Atención a las Víctimas**

En cuanto a la atención a las víctimas, hay también tres niveles. Uno que tiene que ver con la forma **cómo se organiza la atención a la víctima** (IV,10) y cómo se hace la primera entrevista de ingreso (II,10). Otro nivel que nuevamente alude al **modelo** propuesto por el proyecto y finalmente un nivel que tiene que ver con formas y estructuras como también las actividades con las que se brinda atención a la víctimas a través de la **entrevista de ingreso**.

En relación a la manera cómo se organiza la atención a la víctima, se tiene presente el modelo. Este supone ciertas formas y estructuras (IV,10). Aquí se hace alusión a:

**1. Unidades:** Dentro de estas unidades se subdividen en seguimiento, comunitaria, y registro.

**-Áreas:** Aquí se tiene el área jurídica, psicológica y social. En esta instancia se hace una evaluación de factibilidad del caso por área. Así, por ejemplo, en lo jurídico se ve la viabilidad, en lo psicológico se ve el daño y el impacto en la víctima y en lo social se hace un diagnóstico de los elementos de contexto.

**-Usuario:** Se entiende que los usuarios son dos; la víctima y la red social en la que se está inserto.

**2. Equipo:** Hay tres equipos que se distinguen:

\*Sondeo: que tiene que ver con el tema de sondear las derivaciones que principalmente vienen de, la Fiscalía, el SERNAM, el SENAME, y también la demanda espontánea.

\*Ingreso: Que son las duplas o tripletas que se organizan para hacer la entrevista de ingreso.

\*Tratantes: Son los profesionales asignados para el caso particular, que entra de acuerdo a la capacidad y experticia de los miembros del equipo.

En cuanto a la entrevista de ingreso propiamente tal, hay también un modelo de entrevista conjunta del abogado jefe y el psicólogo coordinador, pero en la práctica eso no siempre se puede realizar (II,10). Pero, ya sea que se realice solo, de dos o de a tres, hay un proceso que supone en primer lugar, la entrevista de acogida que está marcada por la empatía, contención y escucha activa de parte de los profesionales. Luego viene una reunión de evaluación, en el que se comparten las primeras impresiones del caso y finalmente se decide el tipo de intervención más pertinente. Hay una clara opción, desde el modelo, por intencionar una atención integral a la víctima, pero eso está sujeto a lo que



ocurra en la entrevista de ingreso. A veces, se parte con un tipo de intervención, la social por ejemplo, para crear las condiciones que permitan avanzar a los otros tipos de acciones.

En resumen, se destaca la importancia de todas las miradas a la hora de evaluar el ingreso, aunque no estén en la primera entrevista, pero el que la haga debe tener la preocupación de tener la mayor cantidad de elementos para evaluar. Esto no siempre se hace compatible con la contención que se debe entregar en un primer momento, es por eso que se evita el hacerlo solo.

### **C) Trabajo Interdisciplinario**

Aquí se aborda desde diferentes ópticas que van desde un **concepto** más general (I,2), luego una **visión** de lo que es el trabajo interdisciplinario (IV,13), después se ven las **formas** de este tipo de trabajo (I;II;4) y finalmente se alude al **proceso** (V,22-24) que implica el trabajo interdisciplinario.

En el **concepto** más general de trabajo interdisciplinario, los profesionales refieren que tiene que ver con una sensación de resguardo (I,20), en cuanto la víctima se siente atendida por un equipo pero también los profesionales se sienten acompañados en este trabajo complejo. Es además, un espacio para poder aportar la experiencia de cada uno, lo que supone un diálogo permanente, pero también un imperativo y una necesidad por la complejidad de la temáticas que se deben tratar. Esta necesidad es en el nivel del compartir, del aportar y del preguntar (II,18). Todo esto hace que el concepto haga referencia a un proceso complejo, dinámico, y dialógico, pero indispensable para este tipo de trabajo. Uno de los psicólogos dice:

*“Hay un continuo diálogo de lo que está sucediendo, y más que un diálogo cerrado es un diálogo, abierto donde se dan también las oportunidades de poder, cada profesional que esté ahí, en esos espacios poder aportar” (II,18)*

En cuanto a la **visión** que hay del trabajo interdisciplinario se constatan dos miradas (IV,13). Desde el profesional que atiende a la víctima y todos coinciden que es una experiencia enriquecedora. Desde lo psicológico (II,14) se asume una visión integral del ser humano, se cree en una interacción permanente con el otro a través del diálogo. Un psicólogo dice:

*“lo entiendo en cada uno aporta desde su área, y hay una visión de integralidad del ser humano...cada uno en su área pero siendo parte de una torta completa” (II,14)*

Desde lo jurídico es una experiencia que sirve para conseguir las metas que se proponen y por lo tanto es una instancia estratégica y pragmática (IV,17). Un abogado lo expresa así:

*“De algún modo el área jurídica ve a las otras áreas como un medio para cumplir sus objetivos, y su objetivo es el resultado jurídico” (IV,17)*

Desde lo social, esta manera de hacer el trabajo es un complemento con los otros, una instancia de retroalimentación y una forma de establecer dependencia unos de otros (III,12). La Asistente Social dice:

*“Yo creo que es un complemento de todas las áreas que puedan estar involucradas en un trabajo, de los profesionales como complementándose mutuamente” (III,12).*

La otra mirada, es desde la víctima que no se sabe (IV,13), pero tiene que ver con sus percepciones, sus expectativas y su satisfacción final.

En relación a las **formas** del trabajo interdisciplinario (I; II,4), se distinguen dos, una que tiene que ver con una instancia concreta: la reunión (I,24;I,28) y la otra con la intervención propiamente tal (I,36;IV,15).

La reunión es concebida como un espacio de interacción; eso significa que es una instancia para conversar los casos, donde hay una revisión interdisciplinaria y donde

confluyen las distintas opiniones en igualdad de condiciones; también es vista la reunión, como un modo de intervención, un espacio de sintonía y además un momento y un lugar de comunicación que se hace concretamente en una mesa de trabajo.

Este tipo de trabajo, concebido como intervención, tiene un proceso, en que primero se conecta la víctima con el profesional de cada área, donde hay un tipo de contacto, dependiendo del área; luego el profesional con otros profesionales, en donde hay un intercambio y diálogo entre ellos; y finalmente, la víctima se conecta con varios profesionales, cuando les toca intervenir desde sus áreas.

Este trabajo visto como **proceso**, tiene ciertos hitos interdisciplinarios que se hacen en conjunto y son expresión concreta de este tipo de trabajo. Estos hitos son: el sondeo, el ingreso, las definiciones iniciales y los actos pre y post juicio oral. El sondeo tiene que ver con la recolección de información que los distintos profesionales tienen y hacen del caso. El ingreso es la entrevista en conjunto que hacen los profesionales a la hora de ingresar a una persona. Las definiciones iniciales es cuando el equipo en su conjunto ve la factibilidad y viabilidad legal, el daño y los factores de contexto que permiten hacer un diseño de cómo se va intervenir en el caso concreto. Los actos pre y post juicio oral son instancias en que los profesionales, de las distintas áreas, preparan a la víctima para el juicio oral, tanto en el momento anterior, para que declare y participe en el juicio oral, como después para recibir la sentencia y sus consecuencias, sea favorable o no para la víctima

Finalmente, el trabajo interdisciplinario es concebido como un proceso (V,22) en que hay una historia de cada uno de los integrantes con esta forma de trabajar. La primera parte, tiene que ver con un historia personal previa, que a veces puede ser positiva o no, pero también puede no existir, al poco andar hay una visión más bien crítica ya que trabajar con otros se hace más complejo y finalmente, aparece una nueva visión que asume y acepta la diversidad, la capacidad de adaptación, pero lo más importante es que hay una ampliación de la mirada y se ve lo que es beneficioso para la víctima, por lo tanto la

interdisciplinariedad está en función de la víctima. No es, si nos entendemos o no, sino cómo atendemos a la víctima (V,24).

En resumen, el concepto de trabajo interdisciplinario refiere a una sensación de resguardo tanto para la víctima como para los miembros del equipo que intervienen, la visión tiene dos miradas; desde los profesionales, que es positiva y desde la víctima, que no hay registro más objetivo. En cuanto a las formas que este trabajo tiene, está la reunión y la intervención propiamente tal. Finalmente, el trabajo interdisciplinario es un proceso que se da en los miembros del equipo y también tiene ciertos hitos que son una expresión concreta de esta manera de trabajar.

#### **d) Factores Favorecedores del trabajo Interdisciplinario**

Cuando se analizan los factores que influyen favorablemente en el trabajo interdisciplinario, se indaga acerca de los elementos que permiten hacer este tipo de trabajo, y se distinguen tres niveles: factores personales, factores institucionales, y factores de infraestructura, que apoyan y potencian esta manera de trabajar.

**Los factores personales** (I, II, III, IV, V) tienen a su vez dos componentes importantes, el que tiene que ver con **características personales**; y esto se refiere, a una actitud y compromiso que se tiene ante el trabajo(III,23), a la formación profesional y capacitación permanente, amplitud y profundidad de enfoques de las respectivas disciplinas (II,20;III,18;V,26), a las habilidades técnicas en el trabajo concreto (IV,19) y la cultura y prejuicios de cada uno (V,26); y el otro componente hace referencia a la **experiencia personal previa**, que cada uno tiene (II,8;II,12) y a cómo, se concibe el ejercicio de la profesión, tanto a nivel teórico, práctico y de las expectativas del trabajo (IV,17;IV,19)

**Los factores institucionales** (III;4), hacen referencia a un modelo de intervención que guíe el trabajo, que está escrito y que tiene roles y tareas de los miembros del equipo, como también los objetivos del trabajo que se realiza(II,20;III,20); el que haya una permanencia del equipo en el tiempo, lo que permite conocerse en lo personal y en la

forma de trabajar(psicosocial)(III,19); que exista una claridad del perfil profesional, no basta con tener una determinada profesión sino una capacidad para interactuar con las otras disciplinas(III,23); también el equipo debe tener una capacidad para trascender en el trabajo y poder investigar haciéndose preguntas acerca de lo que se está realizando de tal manera de sistematizar el trabajo, realizando las correcciones que se estimen conveniente y profundizando los elementos que ayudan a cumplir los objetivos de la tarea (IV,19).

**Los factores de infraestructuras** (II,20), hacen alusión a la implementación concreta de espacios y tiempos, en que los equipos tienen que realizar su trabajo. Hay características particulares que ayudan a que el trabajo en equipo se realice de manera conjunta, como por ejemplo, tener una sala y una mesa común de trabajo, en donde se plasma el diálogo y el encuentro con los otros miembros del equipo. Esto va generando no sólo espacios formales de reuniones sino informales en que se comentan los casos y en el momento oportuno se van tomando decisiones. También es importante en que los lugares de atención sean cómodos para los profesionales y las víctimas y además, se respeten los horarios y espacios acordados, tanto para la atención de las personas como los espacios del equipo.

Todos estos factores al mismo tiempo, son los que influyen favorablemente a que se realice un trabajo de equipo, en que las distintas disciplinas interactúan y dialogan en función de atender a la víctima.

En resumen, los factores que influyen de manera favorable para este tipo de trabajo tienen que ver con elementos vinculados a las características de las personas, su formación y estilo de trabajo; también ayuda el soporte institucional en que se realiza el trabajo y finalmente, la infraestructura en que se hace. Todos estos factores actúan de manera dinámica e influyéndose de forma permanente.

#### **e) Factores obstaculizadores del trabajo interdisciplinario**

Los factores que no ayudan a que se realice el trabajo interdisciplinario tienen que ver con elementos personales e institucionales.

Al referirse a los **factores personales** se hace referencia los modelos de formación de los distintos profesionales: el modelo de formación de un profesional del área jurídica con un profesional de las ciencias sociales (psicólogo, asistente social), parten de epistemologías y supuestos muy distintos, lo que hace que luego en el trabajo queden en evidencia las diferencias. (I,40). Otro elemento, dentro de los factores personales, tiene que ver con la poca capacitación especializada que tienen los profesionales, ellos llegan a los equipos con una formación muy general, lo que hace que lo específico de la atención a víctimas de delitos violentos no se pueda asumir con la complejidad que lo requiere (I,40; I,64; I,66). Esto, lleva a otro elemento, que es la falta de conocimiento y re-conocimiento de lo que hace el otro, tanto del área jurídico hacia lo psicosocial, como de ésta hacia lo jurídico (IV,21), lo que a veces se muestra en una falta de confianza, respecto de lo que el otro pueda hacer (4,21).

En relación a los **factores institucionales**, se alude a la alta rotación del equipo jurídico (IV,21), ya que no permite que el equipo se conozca y se integre. Otro elemento es la cantidad de casos a atender, ya que cuando la demanda es alta, cuesta mantener un trabajo más personalizado, en donde se dialogue acerca de las mejores estrategias de intervención. El poco apoyo económico aparece como un obstaculizador, ya que desde la institución no están los recursos para mandar hacer peritajes y apurar los procesos de evaluación o pagar medicamentos que las víctimas necesitan urgente en el momento de la crisis o cuando recién ocurre el evento traumático (I,60). También las pocas actividades de autocuidado, son un factor que no ayuda a este tipo de trabajo, ya que se está muy en función de la tarea, pero el equipo necesita hacer un alto y saber el impacto y la resonancia que va dejando este tipo de atención en cada uno y en el equipo (I,60). La inadecuada selección de los miembros del equipo, sin duda, tampoco favorece. A la hora de seleccionar a los profesionales no siempre se tiene en cuenta la capacidad de trabajar en equipo, en el perfil del profesional no se considera las habilidades que éste tenga en

relación al trabajo en equipo y que deberá trabajar con profesionales de distintas disciplinas (V,28).

Los factores que obstaculizan, son la cara opuesta de los factores que facilitan tanto a nivel personal como institucional, pero se explicitan de otra manera. En cuanto factores de infraestructura que obstaculicen el trabajo no aparecen de manera significativa. Siempre aparece como algo que facilita el trabajo.

En resumen, los factores que obstaculizan el trabajo interdisciplinario, aluden a factores personales, tales como los modelos de formación profesional de cada uno y la poca especialización de los profesionales, como también a la falta de conocimiento y re-conocimiento que cada área hace en el trabajo con las víctimas.

#### **f) El concepto de Reparación**

El concepto de reparación es el lente, a través del cual se quiere mirar el trabajo interdisciplinario, es por ello que es un concepto que tiene diversas dimensiones exploradas y que aparecen en las entrevistas.

Los entrevistados al referirse al concepto de reparación aluden a cuatro aspectos.

Al mirar el concepto **por cada una de las áreas** se tiene el siguiente concepto de reparación.

Desde lo legal, se apunta a los resultados del juicio o las gestiones jurídicas, y eso muy ligado a la indemnización patrimonial (I,44; IV,23) que se haga justicia y se castigue al culpable. La reparación esta ligado estrechamente a lo patrimonial y la condena. Hay una pena de cárcel y una indemnización material que se manifiesta al redactar la querrela (I,46).

Un abogado dice:

*“Para el derecho, la reparación integral es la reparación patrimonial, la reparación de lo que se ha perdido, y el otro aspecto que uno aborda claro es la reparación del daño moral, pero nuevamente se repara a través de lo patrimonial”(IV, 23)*

Desde lo psicológico, se define como re-elaborar lo sucedido (II,24). Por lo tanto hay tantas reparaciones como víctimas existan. Pero además hay un aspecto que tiene que ver con el poder asumir e incorporar el hecho traumático desde lo cognitivo y lo emocional. Es decir, a la víctima se le ve que entra en este proceso de reparación en la medida que empieza a pensar de otra manera respecto de lo que le ocurrió y a modular sus emociones, en el sentido que no la inunden ni paralicen para desarrollarse en la vida cotidiana. No por eso, se deja de lado el que se haga justicia. Es un elemento que está siempre presente en este proceso. La reparación desde este ámbito tiene ciertas condiciones, que tienen que ver con el tipo de atención que se da a la víctima, lo que implica que ésta sea acompañada, atendida y escuchada (II,24), y también se deben incorporar a este proceso la familia o el entorno más cercano y significativo como la comunidad (II,24).

Un psicólogo refiere al respecto:

*“Re-elaborar lo sucedido, significa asumir, primero ser acompañado, tener un espacio de acompañamiento, que la gente se sienta entendida y escuchada...la reparación se relaciona con los elementos de justicia, saber quién va a defender mis derechos”(II,24)*

Desde lo social, la reparación es un proceso que implica: generar y gestionar cambios en el contexto concreto en que la víctima le toca vivir, en especial lo que aparece como poco protector; intervenir situaciones que mantienen la crisis, ya que se tiende a normalizar situaciones que para la víctima son amenazantes, a nivel de recursos, educación y trabajo; buscar juntos alternativas y salidas a situaciones críticas, de forma de empoderar a la víctima para que ejerza sus derechos y pueda prevenir la repetición de situaciones traumáticas; y es también una instancia de aprendizaje con las otras áreas que hacen intervención, ya que la intervención de los otros profesionales se articula en función de la víctima (III,27).



Una Asistente Social dice:

*“La reparación es aquel proceso que permite a las personas, tal vez, adaptarse a una nueva condición... hay que darles ciertos elementos, ciertas herramientas a las personas para que puedan adaptarse a una nueva situación” (III,27)*

En cuanto al **concepto común** de reparación se tiene muy presente que hay una necesidad y es imperativo restaurar y volver a la vida, es incorporarse a la vida cotidiana con lo que ocurrió, que no será igual, pero sí es posible seguir viviendo (IV,28). 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 (III,33). Es decir, no puede ser algo realizado en un área por un profesional, sino algo en conjunto con una visión que debe abarcar todas las áreas de la vida y además debe tender a integrar a esta persona a la vida como lo estaba antes de lo sucedido, que la llevó a pedir ayuda.

Un abogado dice al respecto:

*“Los elementos comunes yo lo veo básicamente en la necesidad de restaurar, como volver a la normalidad, que de alguna manera es volver a encauzar, desde las distintas áreas, es volver a la vida normal” (IV,28)*

El concepto de reparación, tiene ciertos **principios de acción** que son una suerte de declaración de principios, que si no están no se puede hablar de reparación: un primer elemento 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 (II,24); segundo, trabajar con la verdad y con transparencia respecto de las expectativas de la víctima, hay que mostrar las posibilidades y los escenarios reales frente a cada caso, sin confundir lo que se quiere con lo que se puede hacer (II,30); tercero, es un proceso de asistencia permanente, no eventos aislados, esto supone tener una mirada en perspectiva y a mediano y largo plazo, evitando caer en las acciones concretas y aisladas (III,30); cuarto, es un proceso que supone un análisis del equipo en su conjunto, por lo tanto una intervención de reparación no se puede hacer sólo desde un área de trabajo (legal, psicológica, social) y supone someterla al

diálogo y la mirada de los otros miembros del equipo (III,33) y quinto, supone estar pendientes en todas las áreas, aunque ya haya terminado en una de estas (legal, psicológica o social), es una actitud de seguimiento que permite a la víctima sentirse reparada hasta el final del proceso (III,33).

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 (II,34). Este proceso también implica estrategias diseñadas en equipo donde se integren lo legal, lo psicológico y lo social (III,33) y finalmente, establecer reuniones y encuentros permanentes con la víctima tanto por áreas como en conjunto a lo largo de toda la intervención realizada (II,40).

En resumen, el concepto de reparación en la percepción de los entrevistados tiene presente que cada uno tiene definición desde su perspectiva, pero a la vez hay elementos comunes que los convocan, que se refieren a que la víctima asume e incorpora el hecho traumático a la vida, de manera de truncar su proyecto vital. Para esto, los que intervienen en el proceso de reparación, están guiados por ciertos principios de acción, que se ponen en evidencia en formas de intervención en que profesionales y víctimas van haciendo un camino como un proceso permanente e integral.

### **g) Factibilidad del trabajo Interdisciplinario**

Al indagar la posibilidad de poder hacer este trabajo de reparación, de manera interdisciplinaria, los distintos miembros de los equipos lo ven de la siguiente manera:

Hay una disposición positiva, es como una aspiración hacia donde debería apuntarse ya que es beneficioso tanto para la víctima, que se siente acogida por un equipo, como para los profesionales, que se sienten respaldados y ampliando la mirada del trabajo, por la complejidad que éste requiere.

Sin embargo, no se pueden soslayar las dificultades que esto tiene. Una de las dificultades tiene que ver con la demanda que se hace a los equipos y a veces no hay límites en la atención. Así, se sabe que al atender a una gran cantidad de casos no hace posible realizar un trabajo integrado (V,34).

Hay ciertas condiciones para realizar este tipo de trabajo. Para ello hay factores personales que se deben tener presente: que el personal seleccionado sea idóneo, esto significa capaces de salirse de su mirada y capaces de integrarse entre ellos. Pero también hay factores institucionales, entre las que se destacan:

-Existencia de diversos profesionales con un mismo nivel de influencia, es decir que las miradas y opiniones tengan el mismo peso a la hora de tomar las decisiones (V,34).

-Tiempo y cobertura de atención, deben establecerse límites y restricciones en el trabajo, no se puede responder a todo y a todos (III,39).

-Espacios de equipos como prioridad, ya que siempre lo urgente va a tener prioridad y no siempre es lo más importante (III,39).

-Debe haber un sistema de registro donde se de cuenta cabal del tipo de trabajo que se hace (IV,32).

-Es necesario implementar indicadores de trabajo interdisciplinario (IV,32).

-Que la selección de equipo, sea con criterio de trabajo interdisciplinario, que no sea suficiente desempeño técnico sino que eso debe saber hacerse en conjunto con otros (V,34).

En resumen, la posibilidad de realizar el trabajo de reparación de manera interdisciplinaria, es un anhelo al cual se tiende, pero esto pasa por ciertas condiciones de las personas que lo hacen y también por condiciones que la institución intenciona y promueve, creando condiciones de posibilidad real: igualdad de condiciones entre los

miembros del equipo, tiempo y cobertura de atención, espacios propios para los equipos, sistemas de registros e indicadores de este tipo de trabajo, y que los criterios de selección de las personas que integran estos equipos estén orientados a las habilidades para trabajar de manera interdisciplinaria.

## **Codificación Axial**

A continuación se dan a conocer los resultados que se fueron construyendo a partir de dos categorías que incluyen las anteriormente desarrolladas, le dan profundidad y permite establecer relaciones entre los distintos componentes de éstas (categorías).

Las categorías elegidas son Trabajo interdisciplinario y Reparación, ya que estas permiten sintetizar y establecer relaciones respecto de la pregunta de investigación.

Al hablar de Trabajo Interdisciplinario se está asumiendo que hay distintos niveles desde una definición más general, luego una definición que cada una de las áreas hace respecto de esta manera de trabajar y finalmente, un nivel que hace referencia a los factores que influyen en este trabajo ya sea para favorecerlo como para obstaculizarlo.

En el nivel más amplio, cuando se habla de Trabajo Interdisciplinario, se está hablando de un proceso que apunta a ser un encuentro de personas que va desde el conocerse, re-conocerse hasta el trabajo concreto del quehacer cotidiano cuando se está interviniendo con la víctima ante la demanda por la cual llega a pedir ayuda. Es aquí donde aparecen y se evidencian los paradigmas distintos que muestran lo común y lo diverso. Cuando se habla de conocerse, se está haciendo referencia a un proceso personal en que cada uno va interactuando con el otro en distintos ámbitos de la vida: lo personal, lo familiar, la formación profesional, los gustos y preferencias, como también la manera de trabajar, la experiencia que cada uno tiene en los diferentes trabajos que ha realizado. Pero

también está el re-conocerse, es decir, el intencionar un proceso de valorar el trabajo del otro como distinto, pero como un aporte. Significa para el abogado saber, de manera experiencial, lo desgastador que es contener la emoción y el desborde de una víctima en un momento de crisis, como también de parte del psicólogo, saber lo tedioso que es trabajar con variables externas y en un ambiente jerarquizado, donde los pares se deben tratar con reverencia y ellos deben acatar las decisiones respecto de fechas de audiencias y otros trámites del proceso. Lo mismo vale respecto de la asistente social, cuando debe realizar una visita domiciliaria y está en un territorio, que no es el setting terapéutico, interactuar y establecer relaciones distintas con la víctima, con el fin de conocer el contexto en se desarrolla la vida de la persona que se atiende. En este proceso de conocerse y re-conocerse aparecen las diferencias, los lentes con los que ve cada uno. Esto le da amplitud y profundidad a la mirada, ya que hay diversidad, pero también lugares comunes, sobre todo cuando el usuario (la víctima) es el que los convoca. En este nivel, más general, se concibe el trabajo interdisciplinario como un espacio de diálogo, que permite compartir y enriquecerse mutuamente, lo que además da una sensación de respaldo. Es decir, no se está solo, en esta atención tan compleja que quiere ser integral, pero que tiene ritmos distintos y por eso hay una tendencia a separar por carriles distintos lo jurídico, lo psicológico y lo social. Hay una co-responsabilidad a la base que hace sentir diferente. Este diálogo alude a una experiencia, que en igualdad de condiciones, uno escucha los argumentos del otro, para dejarse aportar e influir por esta mirada distinta. Esto lo hace más complejo y más lento, ya que tomar en cuenta los puntos de vista de los otros, hacer ver matices, que no siempre se ven a la luz de la mirada propia.

En el siguiente nivel, se registran las definiciones que cada una de las áreas, jurídica, psicológica y social, hacen del concepto del Trabajo Interdisciplinario.

Para el área jurídica, hay una visión estratégica y pragmática en función de los intereses propios y de los resultados. Es decir, para los abogados le es funcional contar con otros recursos profesionales que le ayuden a sacar adelante el trabajo. En concreto, que se pueda contener a la víctima, preparar para una audiencia compleja, o ayudar a asumir una sentencia desfavorable. Luego de esta experiencia funcional, hacen la reflexión de la

conveniencia de un trabajo en conjunto, con distintas opiniones, pero lo que prima es lo estratégico y pragmático.

En el área psicológica es distinta, se ve como algo necesario y supone una actitud de valorar al otro y entenderlo. La complejidad del motivo de consulta lo exige, pero además porque lo que se les ofrece desde el proyecto, es una atención integral, hace que se busque la interacción con las otras disciplinas. Hay un contexto que ubica al profesional en otras coordenadas. El usuario es una víctima de un delito violento, por lo tanto, ya hay coordenadas legales que necesariamente el psicólogo no puede soslayar, como tampoco las variables de contexto, por eso se alude a una necesidad y a una actitud frente a cómo enfrentar el trabajo.

En el área social, la visión es similar a la anterior en cuanto a que se ve como una necesidad, pero además hay un aporte propio de esta área, en el sentido de ampliar la mirada y valorar el contexto en que se realiza la intervención, y en el que está el usuario. Aquí hay elementos de la cultura, de las redes sociales de apoyo que los profesionales de esta disciplina ven, y es un aporte propio y de gran ayuda, ya que los casos que llegan a consultar, tiene un alto componente social, razón por la cual, la visión de la Asistente social es muy relevante, pero además por su formación, tienen una actitud que facilita y ayuda el trabajo en equipo.

En el último nivel, están los diferentes factores que influyen en el trabajo interdisciplinario, tanto para ayudarlo como para obstaculizarlo, ya sea en el nivel personal, institucional y de infraestructura.

En los factores personales se alude a las habilidades técnicas que tengan los diferentes profesionales, esto se refieren a la formación específica en ciertos temas como también la capacidad de interactuar con flexibilidad y convicción en su disciplina. Esto tiene que ver con una actitud y disponibilidad de trabajar en equipo. Influye para esto la experiencia laboral previa que tenga el profesional, ya que eso marca y tiende a establecer prejuicios respecto de determinados profesionales, sabiendo que en definitiva muchas de las

dificultades pasan por las características de cada persona, de cómo es capaz de integrar las convicciones con la flexibilidad, los elementos laborales o profesionales y los personales de simpatía o no con determinadas personas del equipo.

En los factores institucionales, es de gran valor, el tener un proyecto escrito en que hay esbozado un modelo de intervención, con los roles y cargos definidos por cada uno de los profesionales. Esto es de vital importancia, ya que estos equipos partieron sin ninguna experiencia, por lo tanto, tenían que tener un referente, y los que se fueron incorporando se tuvieron que formar en ese contexto. Otro elemento importante, es la permanencia de los equipos, para que se pueda hacer un trabajo interdisciplinario. Se constata que el área psicológica y social ha tenido más estabilidad que el área jurídica y esto ha influido en el trabajo y su continuidad. También, es parte de este factor la claridad que se tenga del perfil del profesional que integra o integrará el equipo. No basta tener los conocimientos y la experiencia en una disciplina determinada, sino que debe haber un perfil que tiene que ver con esta disponibilidad, actitud, flexibilidad para trabajar con otros. Finalmente, se destaca en este factor, la capacidad que tengan los equipos para investigar y sistematizar lo realizado. Esto se refiere a la capacidad de preguntarse acerca de lo que se hace, cómo registrarlo, cómo saber si es lo más pertinente, cuáles son las constantes y las diferencias en el trabajo. En definitiva que los equipos tengan altura de miras para mirar más allá de lo contingente, profundidad para no quedarse en la superficie de lo que ocurre y anchura, para tener una mirada amplia e integral sobre la persona y lo que se le pide al equipo.

En los factores de infraestructura, se hace referencia a las características del local, tanto de los espacios comunes como de los espacios para atender a los usuarios. La distribución no es un detalle, su diseño que ayuda a que las personas se sientan cómodas al ser atendidas, pero para el equipo es fundamental tener bien diseñados los espacios que ayuden e intencionen el que se puedan hacer las cosas en conjunto, tales como un mesa de trabajo o una sala de trabajo en conjunto. También es importante el tener los espacios formales e informales para realizar este tipo de trabajo, por ejemplo la reunión técnica general y/o por áreas es vital, para tener un espacio común donde se dialogue acerca de

cómo intervenir, pero también los espacios informales son de mucha utilidad, ya que están marcados por la contingencia del momento, lo que permite dialogar y hacer análisis en distintos niveles. Estos espacios tanto los formales e informales deben ser cómodos y apropiados, con privacidad para el equipo, que ayude a la convivencia cotidiana, y que permita un clima laboral donde todos los miembros del equipo se sientan acogidos.

En conclusión, el Trabajo Interdisciplinario es en términos generales, un proceso en que diferentes personas de distintas disciplinas se encuentran, se conocen y reconocen, lo que permite generar un espacio de diálogo, dando una sensación de respaldo. Para el área jurídica esto es estratégico y pragmático en función de lo que quiera la víctima, para los psicólogos es una necesidad ya que la complejidad de la problemática lo exige. En tanto para al área social, es además una oportunidad para que los otros profesionales, puedan mirar y valorar el contexto en que se dan las diferentes situaciones. Para este tipo de trabajo hay factores que ayudan o no, en diferentes niveles: en lo personal están las habilidades y la formación de cada uno; en lo institucional está el tener un proyecto claro, con equipos estables y con capacidad para sistematizar el trabajo; y desde la infraestructura influye el local y los espacios formales e informales para realizar el trabajo.

El concepto de Reparación es la otra categoría que se analiza. Aquí aparecen cuatro dimensiones: la primera, que alude a una definición, la segunda la ve como un proceso, la tercera, a las condiciones y finalmente la cuarta, las expresiones de la reparación. Además, cada una de estas dimensiones se ve que tienen su particularidad por áreas (jurídica, psicológica y social) pero también tienen elementos en común.

La **definición** de Reparación, se refiere a acciones concertadas y de manera sistemática en favor de la víctima, que le permiten, incorporar el daño causado, a su proyecto de vida. Es decir, no son hechos aislados y puntuales, sino que un proceso en que se respetan los ritmos y la cultura de la víctima para que pueda ir avanzando hacia una superación del evento que la llevó a pedir ayuda. No es querer negar el hecho traumático



sino aprender a vivir con lo que ocurrió, de manera que eso no quiebre de manera radical su proyecto de vida.

El área jurídica, tiene un concepto de reparación muy ligado a lo patrimonial, la sentencia y la condena del victimario. Está el tema de la indemnización a la víctima, sabiendo que gran parte de los daños causados no son reparables desde lo material. Respecto de la sentencia y la condena, también hay una sensación de que no es suficiente, salvo cuando esa condena le da la certeza a la víctima que va a estar más protegida y no va a volver ocurrir.

Desde lo psicológico, la reparación tiene que ver con la re-elaboración y resignificación de los hechos de manera que se asuma e incorpore al proyecto de vida hacia el futuro, por lo tanto hay tantas reparaciones como víctimas existan. En este sentido, la reparación desde esta mirada es única, particular, subjetiva y se va construyendo caso a caso y desde la persona.

Desde lo social, se valoran los elementos de contexto, que permitan una sensación y certeza de protección y seguridad. Este énfasis, no es menor cuando las víctimas son los grupos más vulnerables, como los niños y niñas, mujeres y los pobres, que necesitan la certeza que los hechos no se van a volver a repetir y eso se verifica en un contexto protegido y protector.

Lo común que aparece desde la definición, es que se destaca como una necesidad y un imperativo como parte de la atención a la víctima, pero además esta acción debe ser integral, es decir, abarcando a todas las áreas de intervención. Junto con lo anterior debe ser integradora, es decir, que la víctima no se margine sino que se vaya integrando a lo que era su vida antes, incluso con nuevos elementos de análisis.

En cuanto a la reparación vista como **proceso**, se define como acciones sostenidas en el tiempo, con objetivos definidos, en las cuales la víctima y profesionales construyen el o los actos reparatorios. Tiene que ver con acciones mantenidas con un fin

claro para la víctima y donde hay una co-construcción, lo que supone un diálogo y una interacción permanente en donde la víctima no es un receptor pasivo de la atención o asistencia profesional sino que va construyendo junto a los profesionales lo que es reparatorio para ella.

Este proceso, desde lo legal, se ve como un dar a conocer e informar el proceso jurídico de manera que la víctima pueda entender la lógica que esto tiene, lo que no significa que este de acuerdo. Se le informa de los distintos pasos y los sentidos que tienen para todo el proceso y lo que se quiere conseguir, de manera que la víctima entienda que las diligencias no son episodios aislados que no tiene conexión y son sólo mero trámite.

Desde lo psicológico se ve como, una co-construcción activa desde la subjetividad de la víctima. Esto apunta a tomar en cuenta la historia, la cultura y el ritmo vital de la persona para construir este proceso, que no está exento de contradicciones y con avances y retrocesos que son propios de cada víctima.

Desde lo social, se asume como, lo que permite generar y gestionar cambios en el contexto empoderando a la víctima. Este proceso facilita a que se intencionen en conjunto con la víctima cambios en el contexto. Esto permite que se ponga atención al contexto, ya que los hechos no se dan de manera aislada sino hay un ambiente que los posibilita y por eso hay intervenir en ese nivel para que eso se detenga.

Lo común en este proceso es que son acciones coordinadas, por etapas, que corresponde a áreas distintas con ritmos distintos, pero apuntan a un objetivo común: poder ayudar al proceso de reparación. Cada profesional actúa en la lógica de proceso y no de eventos aislados y de manera episódica. Sabiendo que se está ante situaciones complejas y diversas que requieren una acción sostenida en el tiempo.

La reparación no es algo mágico sino que requiere ciertas **condiciones**, y éstas aluden a actitudes, acciones y contextos que deben estar tanto en la víctima como en los profesionales para que se produzca la reparación. Las actitudes tienen que ver con

disposiciones que los actores (víctima y profesionales) involucrados en este proceso tengan, en el sentido que es una responsabilidad compartida y es un camino por hacer. Las acciones hacen referencia a cosas muy concretas en el nivel de actividades realizadas, por ejemplo: horas de atención, acompañamiento a audiencias, visita domiciliaria.

En cuanto a las condiciones desde lo legal, se refiere a que hay que ser muy responsables con las expectativas y muy transparente en la factibilidad real de las acciones legales. O sea, ante un determinado caso se tiene que tener muy claro, de parte del profesional, qué se puede hacer y no lo que él o la víctima le gustaría hacer, ya que hay algunos delitos que no son fáciles de acreditar (delitos sexuales). Por lo tanto, la transparencia a nivel de factibilidad real es fundamental, de lo contrario se estanca el proceso de reparación.

Desde lo psicológico, la condición a la base de este proceso es que esté centrada en la persona y sus necesidades. Cuando se dice esto se refiere a que la persona es el centro, con su historia, su cultura, sus ritmos. En cuanto a las necesidades, son muy diversas pero hay que saber desentrañarlas, ya que no siempre lo manifiesto hace descubrir lo latente y profundo, que no se descubre siempre en un primer momento, por lo tanto hay un desafío.

Desde lo social, se requiere para la reparación una asistencia permanente e integral, velando para que los contextos sean protectores. Es decir, esto no es un proceso cerrado cuando pasó el momento más crítico sino que supone un acompañamiento sostenido, pero además estar muy atentos para que los contextos sean siempre protectores, ya que la normalización de situaciones puede poner en riesgo todo el proceso.

Lo común de estas condiciones es que debe estar participando todo el equipo en este proceso, aunque existan ritmos distintos y que en algunas áreas ya no se intervenga, igual es todo el equipo el que se involucra de distinta manera. Por ejemplo, el psicólogo seguirá atento al proceso legal aunque haya dado de alta desde lo terapéutico.

La reparación tiene **expresiones**, estas son correlatos y parámetros que ayudan a visibilizar, evaluar y hacer seguimiento del proceso integral que la víctima vive una vez que es atendida por los distintos profesionales. Son una suerte de indicadores que le permiten al equipo saber si la intervención va siendo reparatoria o no.

Desde lo legal, la víctima espera sentirse representada y acompañada, es decir, la persona sentirá que está siendo reparada si el abogado(a) la representa, la acompaña, la mantiene informada y siente que tiene “su” abogado que vele por los intereses de ella. Es una sensación de que en ese ámbito tan desconocido y hasta hostil la víctima no está sola, hay alguien que entiende el lenguaje y es de ese ambiente que la ayudará representándola.

Desde lo psicológico, se puede tener como un indicador de reparación cuando la víctima desde lo cognitivo y emocional se maneja de otra manera. O sea, empieza a pensar de otra manera, sin fatalismos ni con sensación de estar en un túnel, sino que vislumbra distintas alternativas y desde lo afectivo incorpora la emoción, se conecta, pero no deja que eso la inunde y paralice, sino que es un evento que ocurrió, pero debe aprender a vivir con eso. No es negar las emociones sino integrarlas sin que eso la invada y bloquee el presente y el futuro.

Desde lo social, se nota que se está en este proceso de reparación cuando, juntos se buscan alternativas de inserción en la red social de apoyo. Ya no es la persona que es atendida y contenida sino que activamente se incorpora a una red de apoyo y amplifica su mirada evitando la victimización, que ella misma pueda ver de su situación. El contexto en que las víctimas se mueven es distinto ya que ellas tienen una posición de sujetos activos y actores sociales.

Lo común respecto de estas expresiones es que el equipo vea como necesario el ponerse de acuerdo en ciertos parámetros, que le permita saber que lo que están haciendo va en la dirección y el sentido de la reparación para la víctima, ya que no basta un resultado

legal, un mejor estado de ánimo, o un cambio de lugar sino que es el conjunto de acciones que la víctima y los profesionales vean será lo que indicará que es expresión genuina de la reparación integral.

En conclusión, la Reparación es **definida** como acciones concertadas y de manera sistemática de manera que la víctima incorpore el hecho traumático a su proyecto de vida. Para el área jurídico esta más ligado a lo patrimonial; para el área psicológica tiene que ver con una re-elaboración y re-significación de los hechos y para el área social se relaciona con crear contextos protectores y seguros para la víctima. Para todos la reparación es una necesidad que tiene que ser integral e integradora. La Reparación es un **proceso**, es decir son acciones sostenidas en el tiempo, en donde desde lo legal es importante mantener informado, desde lo psicológico hacer un proceso de co-construcción y desde lo social empoderar a la víctima. Todos coinciden en que estas acciones deben ser coordinadas. La Reparación requiere de ciertas **condiciones**: desde lo legal las expectativas y la transparencia son esenciales, desde lo psicológico, debe estar centrada en la persona y sus necesidades y desde lo social se trata de una asistencia permanente e integral y esto realizado por todo el equipo. Finalmente, la Reparación tiene **expresiones**, que desde lo legal se concretan en la representación y acompañamiento a la víctima, desde lo psicológico se nota el manejo cognitivo y emocional que tiene la persona afectada, y desde lo social se ve en la capacidad de incorporarse y hacer uso de la red social de apoyo. El equipo coincide en que es necesario tener parámetros e indicadores que permitan ver que se esta haciendo un trabajo reparatorio.

### **Codificación Selectiva**

Ahora es el momento en que se integran las dos categorías principales y se relacionan entre sí con los otros elementos que permiten tener una síntesis. Es el momento en que se refina e integra la teoría.

Las categorías principales son Trabajo Interdisciplinario y Reparación donde cada disciplina; lo jurídico, lo psicológico, lo social define lo que significa cada concepto y

lo que hay de común y de distinto, entendiendo que ambas categorías son procesos dinámicos que implican personas, con sus ritmos, formación y cultura, que a través del tiempo y la práctica se van entendiendo y elaborando. Aquí el punto de unión que cataliza y da sentido a los conceptos es la víctima. Es gracias a ella que se articula y se entiende qué es trabajo Interdisciplinario y qué es Reparación

Estas dos categorías, definidas por cada área, tienen elementos que permiten entender cómo se hace este proceso de elaboración de cada categoría, pero además cómo se integran. Por eso se puede decir que estas dos categorías se reclaman mutuamente.

Para ambas categorías se dan ciertas **condiciones**. En el caso del trabajo interdisciplinario, tiene que ver con que los profesionales involucrados tengan un perfil determinado y un objetivo y tarea común. Lo que indica que no todos los profesionales tienen habilidades y condiciones para este tipo de trabajo, pero además esta manera de trabajar, de manera interdisciplinaria, debe tener una tarea u objetivo que los convoque, por lo tanto el trabajo interdisciplinario no se da en abstracto, va a depender de las personas que forman los equipos y también de la misión y los objetivos de éste.

En cuanto a la reparación y sus condiciones, hace alusión a un proceso en que están involucrados, tanto los profesionales en su conjunto como la víctima. De esta manera evitan un trabajo parcial, y por lo tanto la reparación no va a consistir en lo que haga un determinado profesional sino que en una intervención en conjunto y con el respaldo de todo el equipo y se evita un mero trabajo asistencial, en donde la víctima sólo recibe lo que los profesionales o expertos le indican, sino que la persona que es atendida es sujeto de este proceso y le indican al equipo de que manera quiere sentirse reparado(a). Esto supone una interacción permanente, donde se van construyendo los conceptos. Por lo tanto, la reparación tampoco es un concepto en abstracto.

También, para ambas categorías hay **factores** que influyen en la manera cómo se hacen realidad, pueden ayudar o no a que se den.

En el caso del trabajo interdisciplinario estos factores son de tipo personal, institucional y de infraestructura. Es decir, hay distintos niveles, desde lo más micro a lo más macro que está influyendo en esta forma de trabajar y son estos niveles en su conjunto los que favorecen o no que se dé esta intervención, donde las distintas disciplinas dialogan y se complementan. No puede haber un sólo nivel, por ejemplo, en un equipo, no basta la disposición individual o la buena formación especializada de un profesional sino que además, desde lo institucional y la infraestructura debe haber una consistencia y coherencia, en cuanto a tener un modelo claro de intervención y espacios propios formales e informales para realizar este tipo de trabajo. De otra forma no es posible hacerlo. Esto es válido mirado desde los otros factores también. Por ejemplo, se puede tener una muy buena infraestructura pero si no hay un equipo en que sus miembros se conozcan y re-conozcan, tampoco se podrá hacer un Trabajo Interdisciplinario.

En cuanto a la reparación también hay de factores de tipo micro y macro social para que esto se produzca. En esto también, tiene que haber consistencia y coherencia en los distintos niveles. En cuanto a lo más individual, se toma en cuenta a la persona, con su historia y sus maneras de ver el mundo, para hacer este proceso, pero a la vez se tienen que dar contextos sociales y estructurales, desde las instituciones que administran justicia, apoyando a los grupos más vulnerables, que permitan que se dé este proceso de reparación. La atención individual y de un equipo no es suficiente, si desde las instituciones y los sistemas jurídicos se les victimiza, maltrata o se estigmatiza sin darles nuevas oportunidades para rehacer sus proyectos de vida.

También están las **definiciones**, que cada área hace de ambos conceptos tanto de trabajo interdisciplinario como de reparación. Cada una de las definiciones permiten evidenciar las diferencias y lo común, pero también facilita darse cuenta de que ambos conceptos se reclaman mutuamente sabiendo que tienen un punto de encuentro en la víctima. Así, el trabajo interdisciplinario no se puede definir sin un contexto y una práctica, ya que el trabajo de interacción, de las distintas disciplinas, se define a partir de lo que se

hace con la víctima y que tiene como horizonte colaborar a la reparación de ésta. Por lo tanto, los profesionales de las distintas áreas, definen su trabajo en función de la tarea de reparación. No es a propósito de cualquier cosa que se define este primer concepto. Pero, también ocurre con el concepto de reparación, ya que cuando se define, se hace en cuanto hay un trabajo de un equipo, de distintos profesionales, colaborando para que este proceso se lleve a cabo. No se entiende que la intervención reparatoria de uno solo, permitiría hacer la reparación total. Sólo la intervención sistemática y concertada de un equipo lo hace posible. Está muy ligada a que es un equipo profesional, de disciplinas muy distintas, los que permiten que la víctima sienta que están colaborando en su reparación.

Finalmente están las **expresiones**, tanto del trabajo interdisciplinario como de la reparación, que aluden a que hay maneras y formas tangibles de saber si se está haciendo una cosa y la otra.

En el caso del trabajo interdisciplinario, cada área ha definido, a través del modelo, lo que se tiene que hacer a la hora de atender a la víctima, pero además hay ciertos “hitos interdisciplinarios” que nos sirven de indicadores para saber si este trabajo se está haciendo de manera interdisciplinaria; por ejemplo, en el sondeo que se hace, quien define si se recibe el caso, no es sólo un profesional sino que lo dialoga y lo conversa con parte del equipo. En el ingreso, otro hito, en que se ve cómo esta atención es integral y no depende de un profesional, y por eso se hace en dupla o tripleta de manera de tener todas las áreas interaccionando en este momento. Lo mismo ocurre para lo que se llama las definiciones iniciales, también es un equipo el que define y diseña un plan de intervención para cada caso, y lo mismo se puede afirmar en los actos pre y post juicio oral en que la víctima experimenta que no es sólo el abogado el que está interviniendo sino que el resto de los profesionales están involucrados de diferente manera.

En cuanto a la Reparación, también cada área tiene expresiones muy concretas que le permiten testear que esto que se dice, se está llevando a cabo. Desde lo legal, hay acciones concretas y con plazos definidos para saber si el abogado está representando y acompañando a la víctima: presentación de querrelas audiencias de



preparación, petición de medidas de protección, entre otras. En lo psicológico hay un proceso de tratamiento y su adhesión de parte de la víctima para saber cómo va ese proceso, en qué etapa, de que manera y con que ritmo lo está elaborando, y desde lo social también hay un acompañamiento y seguimiento que permite darse cuenta si este proceso de Reparación se está haciendo de manera integral. Pero además, el equipo en su conjunto, y en dialogo entre ellos puede mirar a la víctima para saber si este proceso integral de Reparación se está llevando a cabo. Hay reportes que la víctima le da al equipo que permite verificar esto: por ejemplo: cómo llegan a la atención, la claridad en cuanto a en qué parte del proceso penal van, la manera de cómo piensan y se dejan afectar por las emociones, y la forma cómo se empoderan y gestionan cambios en el contexto y miran al futuro, mostrando que la situación por la que llegaron no los ha paralizado ni les ha destruido su proyecto de vida. Es ahí cuando se puede tener algunos indicadores que le digan a un equipo, que se ha colaborado, de manera interdisciplinaria, al proceso de reparación de una víctima.

En conclusión, tanto el Trabajo Interdisciplinario como la Reparación son conceptos que se reclaman mutuamente, se construyen y van adquiriendo sentido y significado a medida que se van viendo el uno en relación con el otro. Ambos conceptos se dan bajo ciertas condiciones, tienen factores que influyen a que se den o no, en diferentes niveles: individual, institucional y de infraestructura, hay definiciones de cada uno, desde las distintas áreas (legal, psicológica y social), y ambos tienen expresiones bien concretas que permiten saber si, tanto el Trabajo Interdisciplinario, como la Reparación se están realizando.

## Conclusiones y Discusión

Las conclusiones permiten hacer una síntesis de los resultados integrando los distintos elementos encontrados con las preguntas de investigación y los objetivos. La pregunta acerca de la interdisciplinariedad del trabajo que se realiza en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, a través de una labor concreta como es la Reparación, vuelve a aparecer. La inquietud inicial, es un poco abstracta y teórica. Al poco andar de la investigación, tanto en la revisión bibliográfica como en las entrevistas se empieza a concretizar el objetivo de querer ver el problema de la interdisciplinariedad entre las ciencias jurídicas y las ciencias sociales. Indagar cómo es que se da esa interacción, pero a través de algo concreto: el trabajo de reparación que estos profesionales hacen con las víctimas de delitos violentos; qué les ayuda y qué les obstaculiza en su trabajo. Para ello se quiso profundizar en los conceptos de Trabajo Interdisciplinario y Reparación, tanto a nivel teórico como en la práctica concreta. La metodología utilizada en las entrevistas fue clave, para poder llegar a algunas conclusiones, ya que permite, que en un proceso sucesivo de codificaciones se puedan establecer conceptos, integrar elementos entregados por los entrevistados y hacer relaciones que abren el conocimiento teórico a un enriquecimiento a partir de la práctica. De esta manera, los conceptos que se quieren profundizar se van descubriendo de manera más dinámica.

Una primera conclusión, hace referencia a que **los conceptos que se construyen, no se dan en abstracto y de manera pre-determinada sino que son dinámicos, como una suerte de madeja que se va desenredando a medida que se avanza en la investigación.** Ambos conceptos, al iniciar la investigación, el de Trabajo Interdisciplinario y Reparación, eran algo muy general y que al revisar lo que se sabía de ellos, no lograban ser asimilados en su totalidad. Sólo cuando se entra a indagar, luego a codificar, se empieza a descubrir que ambos conceptos tienen ciertas condiciones para que se den en la realidad, hay factores que influyen, tanto a nivel personal, institucional o de infraestructura, para que se dé o no, el Trabajo Interdisciplinario y la Reparación, como también hay expresiones de ambos que pueden ser verificadas, para comprobar que lo que

se define como tal se da en la realidad. Todo esto nos habla de conceptos que no se agotan en una definición sino que tienen un dinamismo propio de realidades que se viven y enriquecen con el paso del tiempo y la práctica. Por lo tanto, al asomarse a estudiar estas realidades, hay que estar abiertos a descubrir lo que la realidad a través de la investigación, teórico y práctica, vaya señalizando.

Una segunda conclusión, es que **los factores que influyen, a nivel personal, institucional y de infraestructura en el Trabajo Interdisciplinario, como la Reparación son dinámicos e integrales.** Es decir, se dan en todos los miembros del equipo o no se dan. Estos factores en los distintos niveles, transitan de manera dinámica. Parece muy difícil que una persona que integra un equipo pueda hacer un trabajo interdisciplinario, si en todos los niveles no se da cierta consistencia. Por ejemplo, un profesional puede tener mucha disponibilidad para trabajar en equipo, pero si no se favorece desde la institución proporcionando una infraestructura adecuada, no va a ser posible que se realice bien un Trabajo interdisciplinario ni un trabajo reparatorio. Si la institución está en función de la cantidad de casos atendidos más que en la integralidad y de calidad, eso será un obstáculo para lo que se declara en la intención. Los factores no se pueden mirar como estancos separados, ya que es el mismo equipo que realiza la labor. Lo mismo se puede decir, si se tiene una muy buena infraestructura, pero desde las personas no hay disponibilidad para un trabajo en interacción con otras disciplinas, la labor que realice el equipo, no será de manera interdisciplinaria y tampoco reparatoria. La práctica habitual, a veces, hace que esto se vea separado, perdiendo de vista que son conceptos integrales y dinámicos. Las Ciencias Jurídicas y las Ciencias Sociales, tienen lógicas y ritmos distintos, pero cuando hay un actor, propósito común, interdependencia, como en este caso es la víctima, es posible que lo que se ve por carriles separados se puedan unir en el quehacer cotidiano. Aquí cobra sentido lo que dice Morín(1988) que “ es la interdependencia de los miembros lo que constituye un grupo”(Morín, 1988), pasando a un segundo plano las disciplinas involucradas.

Una tercera conclusión, es que **ambos conceptos, Trabajo Interdisciplinario y Reparación se reclaman mutuamente.** Es decir, los conceptos en cuestión no se pueden establecer ni analizar de manera abstracta. Cuando se analiza el

trabajo realizado por un equipo, en que participan distintos profesionales de diferentes disciplinas, se va a poder establecer si lo que hacen es interdisciplinario si es en función de algo concreto; en este caso es la Reparación. La interdisciplinariedad se da en función de una tarea, una misión, algo que realizar. En este caso, es a través del trabajo de reparación a las víctimas de delitos violentos que se descubren los elementos, las definiciones, las condiciones, las expresiones, los factores que influyen ayudando u obstaculizando esta manera de trabajar, que es entrar en una interacción con otros para conocerse y reconocerse, ya que el trabajo que realizan es complejo y requiere de las distintas miradas. No es sólo algo estratégico, sino que no se puede hacer de otra manera, si es que se quiere hacer un trabajo de Reparación integral con las víctimas de delitos violentos.

La Reparación también es un concepto que está en directa relación con el Trabajo Interdisciplinario, ya que es, a través de esta manera de trabajar, que se descubre la riqueza del concepto. Su definición viene a ser el resultado y el aporte de las diferentes miradas. Cada una por sí sola no basta, la interacción de las distintas disciplinas le ha dado una riqueza al **concepto**, haciéndolo más integral, más dinámico ya que se ve como un proceso en el tiempo y en el espacio, se descubren ciertas **condiciones**, desde las distintas áreas de intervención, que son indispensable para que sea una realidad y no una mera declaración. Así, se puede afirmar que no hay reparación desde lo legal, si no hay resignificación y si no hay factores de contexto que garanticen a la víctima, protección y cuidado. Además, se descubre que la reparación va a depender de **factores** personales, institucionales y de infraestructura. Es decir, no basta que exista una disponibilidad y condiciones personales para entrar en un proceso de Reparación, sino que se requiere que eso tenga un respaldo institucional y de infraestructura que lo permita y se den condiciones de posibilidades reales y concretas. También, la Reparación tiene ciertas expresiones, que permiten verificar que se esta viviendo ese proceso de manera integral e integradora.

Una cuarta conclusión, es que **el Trabajo Interdisciplinario y la Reparación se verifican a través indicadores que los mismos equipos descubren en la atención a las víctimas de delitos violentos**. Es la práctica de las distintas disciplinas en el trabajo reparatorio realizado a las víctimas la que permite saber que los conceptos

elaborados y lo que se dice que se hace se lleva a cabo en la realidad. La experiencia de los distintos profesionales, manifestadas en las entrevistas, muestra que en ambos conceptos, había una dificultad para saber de que se trataba esto. Había ideas preconcebidas, prejuicios, experiencia laboral previa que hacían de estos conceptos algo no sistematizado. Una de los aportes es que en el diálogo, y en la entrevista se dio el espacio para que se sistematizara un trabajo y una práctica, se descubriera de qué manera poder verificar que lo que se dice, se hace. Por ejemplo, en cuanto al Trabajo Interdisciplinario, este tiene formas concretas de saber si se hace: desde los espacios formales e informales, como las reuniones, hasta la intervención en conjunta de distintos profesionales en las distintas partes del proceso terapéutico y del proceso penal. O sea, no sólo se planifica y diseña una estrategia de intervención en una reunión, sino que en una sesión de terapia, está un Abogado o Asistente Social, como en una visita domiciliar va acompañando un abogado, o en un juicio oral, acompaña un psicólogo.

Algo similar pasa con el concepto de Reparación. Se sabe que se está haciendo en la medida que, desde todos los ámbitos de intervención se lleva a cabo. Es necesario, que la víctima se sienta representada, atendida y escuchada, cuidada y protegida para que sienta que se hace un trabajo de Reparación con ella. De otra forma, puede ser “atendida”, pero eso no es suficiente para declarar que se está haciendo un trabajo de Reparación Integral.

La discusión es el momento de poder dar cuenta si se cumplieron los objetivos iniciales de la investigación y cuestiones que se abren en este proceso de exploración respecto de esta temática.

En cuanto al objetivo general que hace referencia a ver el problema de la interdisciplinariedad en el trabajo reparatorio que realizan este tipo de equipos, sin duda, que se cumplió, ya que se pudo explorar en profundidad en estas realidades: la interacción de las distintas disciplinas y lo que es la Reparación Integral.

Después de investigar, se ha abierto la posibilidad de hacer un análisis de este trabajo nuevo, donde no basta el juntar profesionales de distintas disciplinas bajo un

mismo techo institucional. El saber que el Trabajo Interdisciplinario, tiene que ver con procesos, con factores personales, institucionales y de infraestructura que pueden ayudar o no, con condiciones y con expresiones, permite saber que hay una complejidad propia al optar por este tipo de trabajo. Eso significa, que desde las políticas públicas, la creación de servicios hacia las personas, en donde existan distintas disciplinas implicadas, requiere de un acompañamiento, desde la selección de personal, hasta el lugar físico y las temáticas que se van a abordar.

Hoy se sabe un poco más, de los factores que ayudan a no, a trabajar de esta manera en la temática de Reparación a las víctimas. Está la posibilidad histórica de poder, corregir los elementos que no ayudan y potenciar los factores que favorecen esta forma de trabajo en la Reparación a las víctimas. Cuando hay hallazgos como los que se han descubiertos en esta investigación, hay una oportunidad de aportar a los que están y a los que vendrán.

El poder sistematizar, un determinado tipo de trabajo: en este caso es, la Reparación en el Trabajo Interdisciplinario en los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos Violentos, puede ser paradigmático, ya que tenemos la experiencia de implementar experiencias novedosas, pero no sistematizamos de manera de poder explorar, y atreverse a ampliar y profundizar un estilo de trabajo que va en directo beneficio del usuario.

Hay limitaciones de este estudio, que tiene que ver con la posibilidad de generalizar, por ser la experiencia de un trabajo muy específico y con poco tiempo de funcionamiento. Hay esbozos de elementos descubiertos que pueden seguir siendo explorados tales como: las habilidades específicas que deben tener los profesionales que trabajan con víctimas; la resonancia y el impacto del trabajo de Reparación a Víctimas de delitos Violentos; cómo evalúan las víctimas la atención que se les da en estos Centros, en las distintas áreas, legal, psicológica y social, cuál es el aporte de estos Centros para que las Víctimas tenga un mayor protagonismo en el Proceso Penal, entre otros.

También este estudio, ha permitido abrir interrogantes respecto de la razón que lleva al Estado a implementar formas de trabajo, pero no poner los recursos humanos y materiales para implementarlo, hacerlo funcionar y mantenerlo en el tiempo, de manera de evaluar, corregir y potenciarlo. Se opta por proponerlo, y “echarlo a andar” y “por el camino se arregla la carga”. Si resulta, se le pide más, sin saber por qué, da buen resultado, y si no resulta, se finiquita, sin mayor análisis. No se miden las consecuencias del impacto en las expectativas de las personas víctimas y de los profesionales. Esto lleva a desaprovechar recursos y experiencias, que impiden a avanzar para que el aporte de las Ciencias Sociales, permite colaborar a que se tenga una mejor calidad de vida y al cambio social. Este estudio ha permitido que se desplieguen interrogantes y desafíos respecto del trabajo reparatorio que se realiza con las víctimas por equipos interdisciplinarios, sin a veces, saber cómo se está haciendo.

### **Lista de Referencias Bibliográficas**

Alvaro, J. L., Garrido, A., Torregrosa, J.R. (1996) *Psicología Social Aplicada*. Mc Graw-Hill Ediciones.

Aravena, M. (2003) *Informe Evaluación, Proyecto de Atención Integral a las Víctimas de delitos Violentos, 2001-2003*. Ministerio de Justicia. Departamento Asistencia Jurídica.

Beristain, A. (2000) *Víctimología, nueve palabras claves*. Tirant lo Blanch. Ediciones.

Blessington, Mark. (1996) *Re-ingeniería de ventas*. Mc Graw-Hill. Ediciones.

Clemente, M. (1998) *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Pirámide. Ediciones.

Del Popolo, Juan H. (1997) *Psicología Judicial*. Jurídicas Cuyo. Ediciones.

Galvan, M. (2003) *Psicología Social Jurídica*. Santiago. Chile. Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica.

Hirsch, H. (2001) *De los delitos y las Víctimas*. Buenos Aires. Ad-hoc. Ediciones.

Landrove, G. (2000) *Victimología*. Titant Lo Blanch. Ediciones.

Lopez-Aranguren, E. (1996) *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid, España, Alianza editorial.

Larsen, L.(1986).Equipo Interdisciplinar en la educación de estudiantes con incapacidades severas y profundas. Revista *El niño limitado* N° 21(35-48).

Lira, E & Piper, I.(1996) *Reparación, Derechos Humanos y Salud Mental*. ILAS Ediciones.

Robbins, P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. Octava Ediciones

Ruiz, J. I. (1996) *Metodología de la Investigación Cualitativa* Universidad de Deusto

Taylor,S. & Bogdan, R.(1996).*Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Buenos Aires.Argentina. Paidós Ediciones.

Delgado,J. M.(1995). *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid. Síntesis Ediciones.

Paicabí.(2000)*Tercer Informe de Implementación Técnica de Proyectos de Reparación en Maltrato Grave*(Publicación interna). Valparaíso. Chile

Strauss, A & Juliet, C. (2002) *Bases de la investigación cualitativa*. Colombia. Ediciones Universidad de Antioquia.

### **Direcciones en Internet**

Martinez, O. (20004). *Apuntes claves sobre trabajo en equipo y toma de decisiones*. Extraído desde [www.uventas.com](http://www.uventas.com)

Fainstein, H (2004) *El trabajo en equipo en las Organizaciones. Aportes del trabajo en equipo para una cultura de la calidad*. Extraído desde [www.uch.edu.ar/rrhh](http://www.uch.edu.ar/rrhh).

Del Villar, S. (2004) *Trabajo en Equipo*. Extraído [www.gestionpolis.com](http://www.gestionpolis.com)



# **ANEXOS**

## ***Pauta de Entrevista***

### **I. Introducción**

1. Qué es lo que haces, cuál es tu profesión?
2. Hace cuánto tiempo que trabajas en este equipo?
3. Has tenido la experiencia de trabajar con otros profesionales de otras disciplinas?
4. Cuéntame cómo trabajan acá?
5. Cómo se distribuyen el trabajo?
6. Cómo están organizados?
7. Cómo asumen los casos?

### **II. La interacción de los distintos profesionales**

8. Cómo ha sido esto de trabajar juntos?
9. Cómo entiendes tú esto de hacer un trabajo interdisciplinario, cómo lo realizan, cómo se manifiesta, cómo se nota?
10. Cómo crees tú que lo entienden los otros miembros del equipo, cómo lo expresan, cómo lo notan?
11. Qué factores influyen en esta interacción con los otros profesionales?. Por ejemplo:
  - +La formación profesional de cada uno.
  - +Los prejuicios y creencias(cultura)
  - +Las practicas o maneras de trabajar
  - +El modelo de trabajo del centro y las maneras de coordinarse
12. Cómo se nota que influyen estos u otros factores, de qué manera?
13. Qué cosas han obstaculizado la interacción entre los profesionales en vista al trabajo con las víctimas?

### **III. El concepto de reparación mirada desde las distintas disciplinas.**

14. Cómo define tú el concepto de reparación desde tu disciplina o profesión?
15. Qué hay de específico en el concepto de reparación desde tu disciplina?
16. Cómo crees tú que los otros profesionales del equipo piensan este concepto?
17. Hay elementos comunes, en este concepto(reparación) desde las diferentes miradas? ¿Cómo tú lo notas o se manifiesta en concreto?. Dame un ejemplo (si lo hay).
18. Cómo crees tú que pueden tener puntos de intersección(las distintas disciplinas), en el concepto de reparación, a la hora de atender a la víctima?. Tanto a nivel teórico(diseño de estrategia o plan de intervención) como a nivel práctico( atención a la víctima).
19. En el supuesto caso que son aspectos difíciles de integrar(lo legal, lo psicológico, y lo social), ya que tienen distintos ritmos, ponen énfasis en diferentes aspectos. ¿Crees tú que es posible hacer un trabajo interdisciplinario, cómo , de qué manera?.

**ESQUEMAS DE  
CODIFICACIONES**

## CODIFICACIÓN ABIERTA

### 1.- Función de cada miembro de los equipos

a) Abogado - Modelo definido por el proyecto - Coordinar - Asistir - Entrevista de ingreso

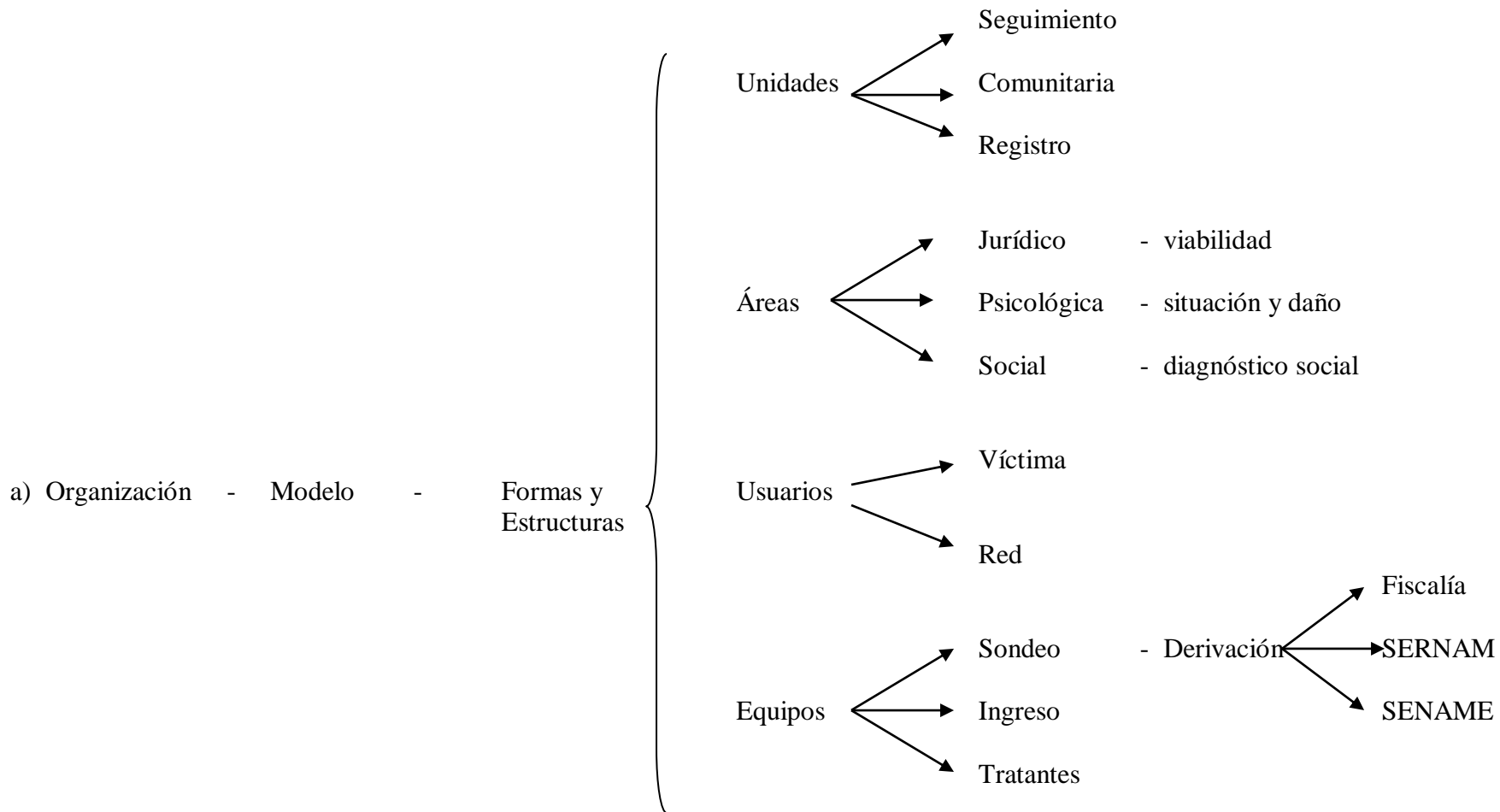
b) Psicólogo - Modelo definido por el proyecto - Coordinar - Atender

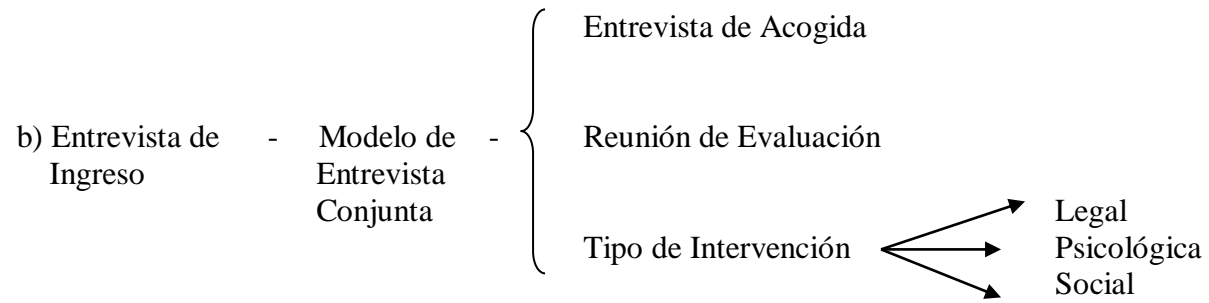
- Atención clínica
- Análisis de casos
- Reunión de casos
- Derivaciones

c) A.Social - Historia de legitimación progresiva (el modelo no lo tenía definido) - Poco definido - Gestiones de Apoyo

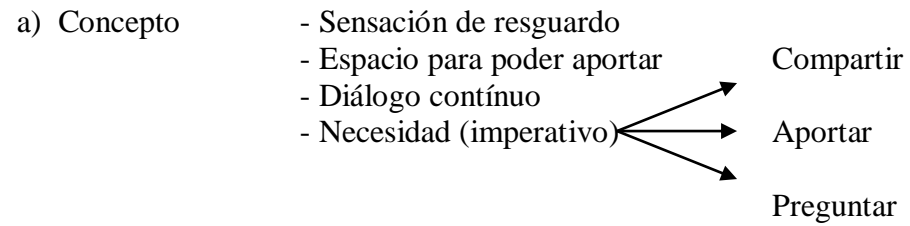
- 1as. Entrevistas
- Diagnóstico Social
  - V. Domiciliaria
  - Elaboración Inf. Sociales
- Coordinaciones Reuniones
  - Obtención Recursos
  - Autogestión

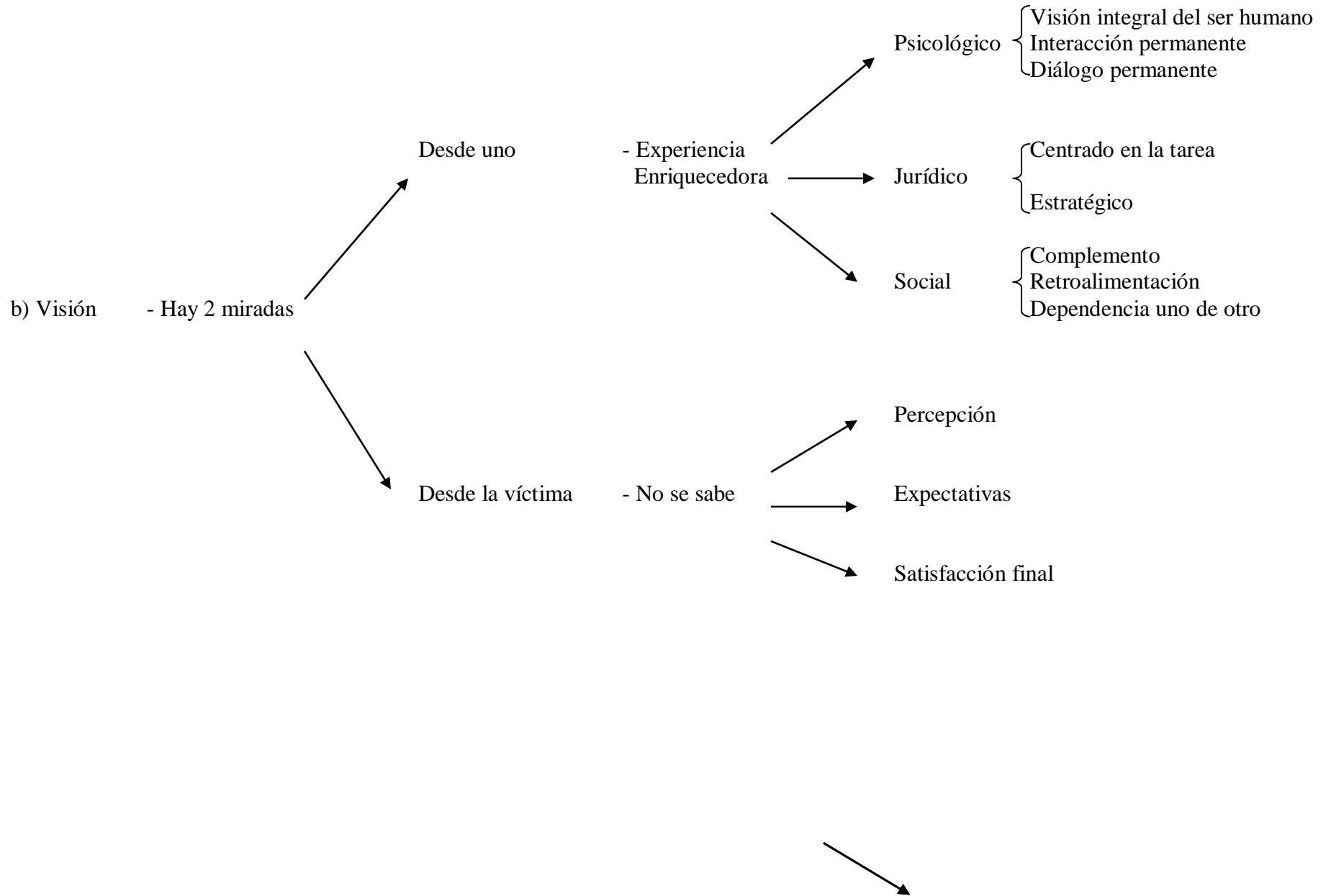
## 2.- Atención a las víctimas





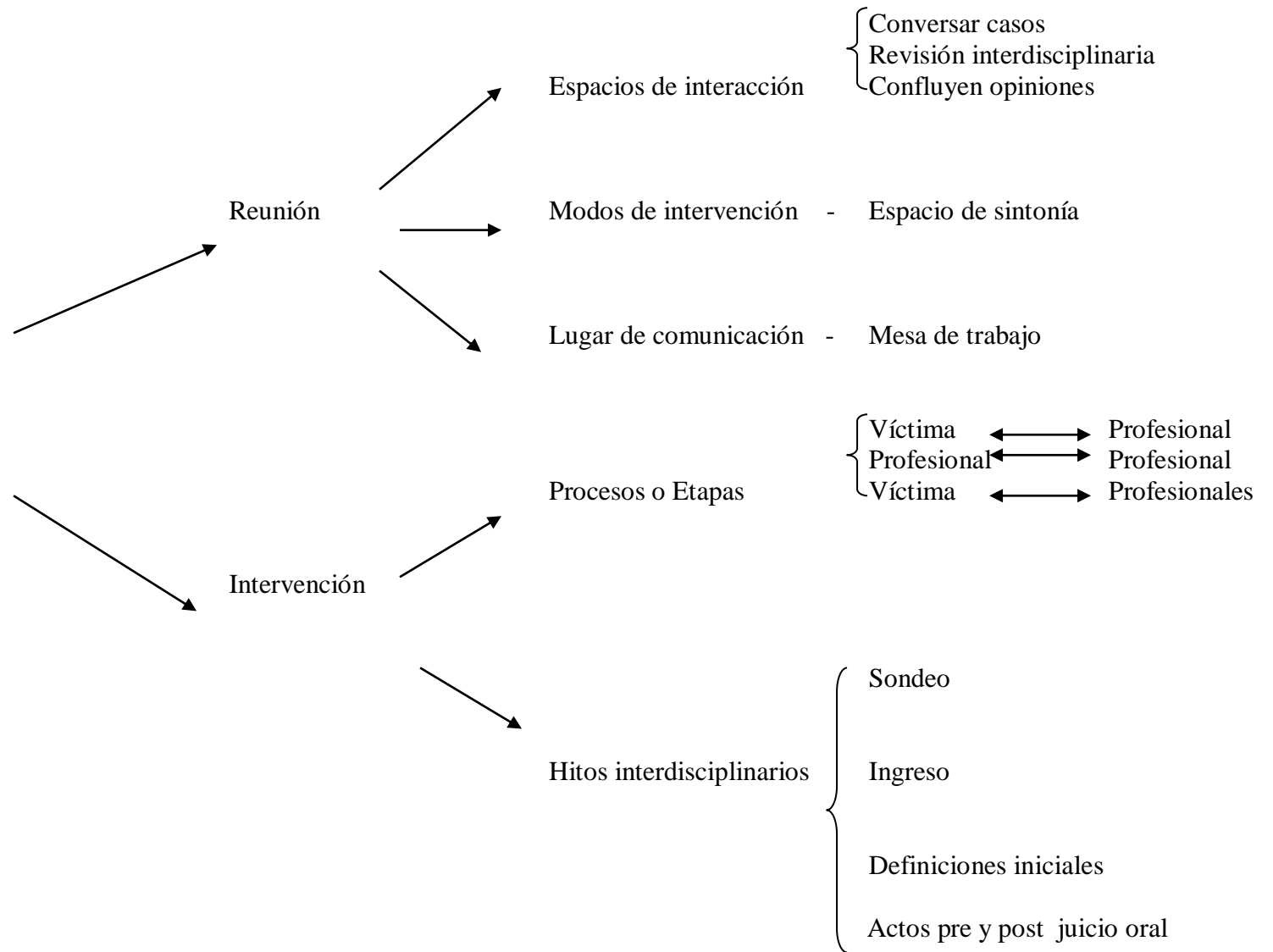
### 3.- Trabajo Interdisciplinario

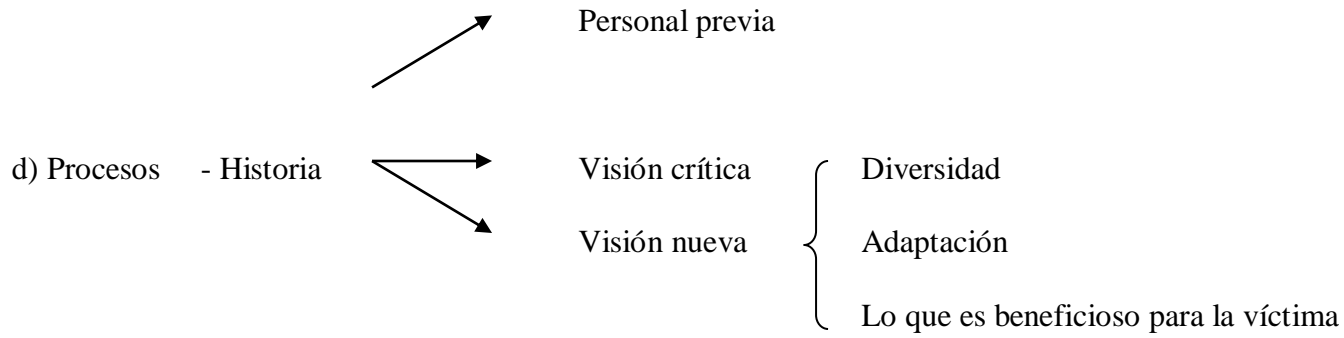




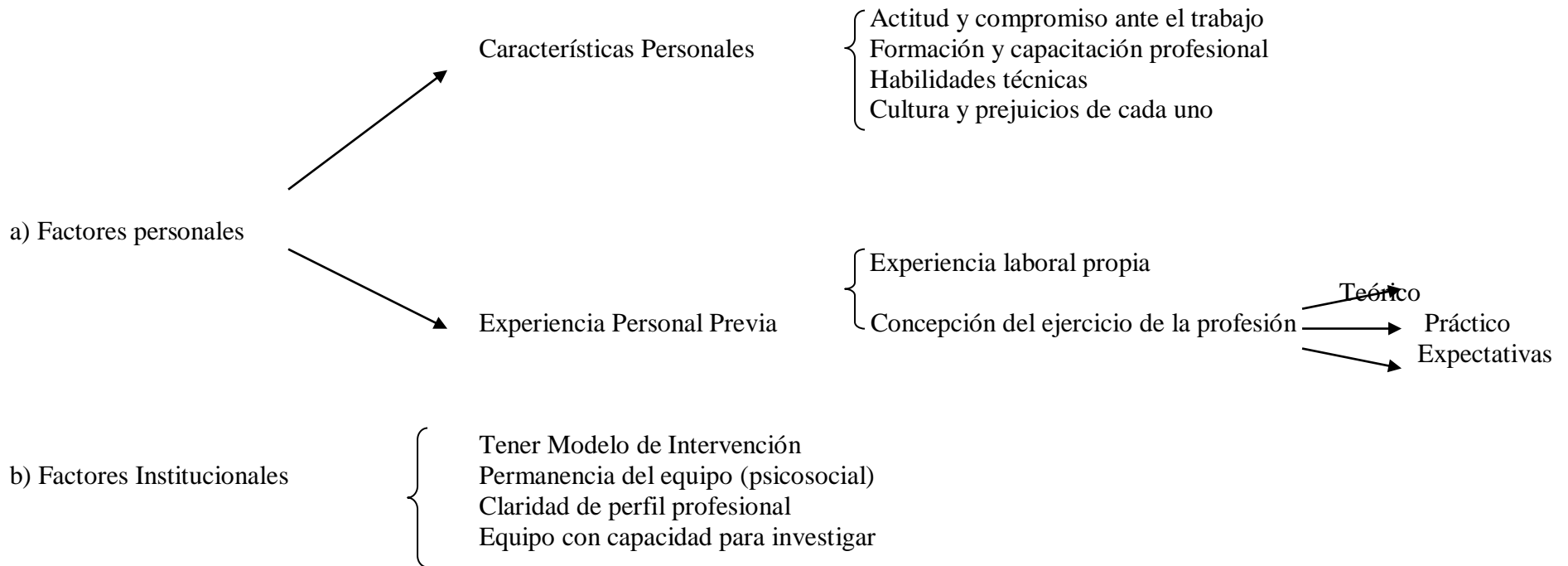


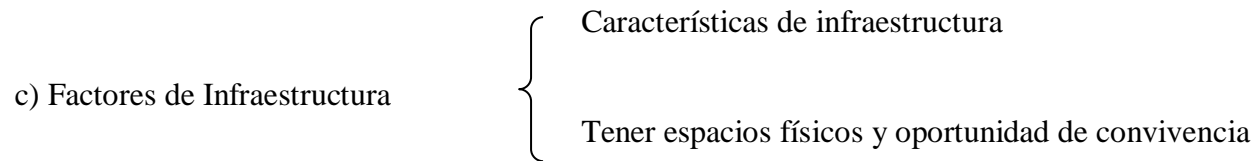
c) Formas



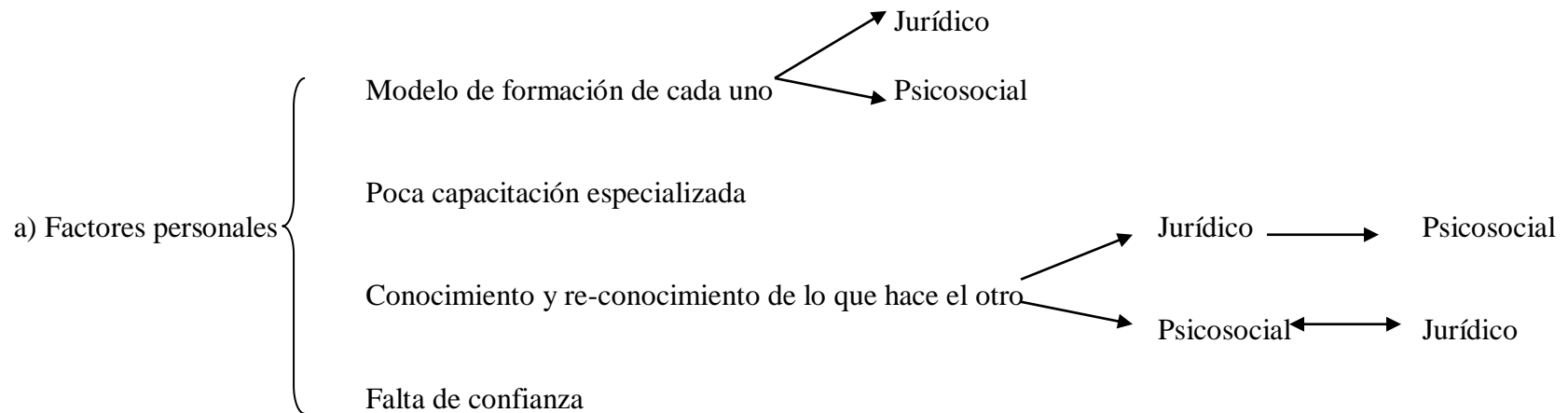


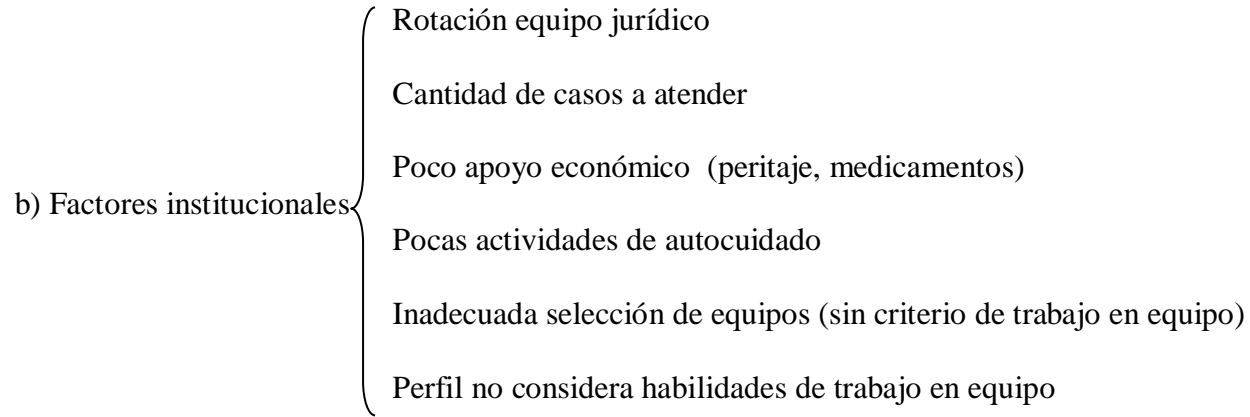
**4. Factores Favorecedores del Trabajo Interdisciplinario**



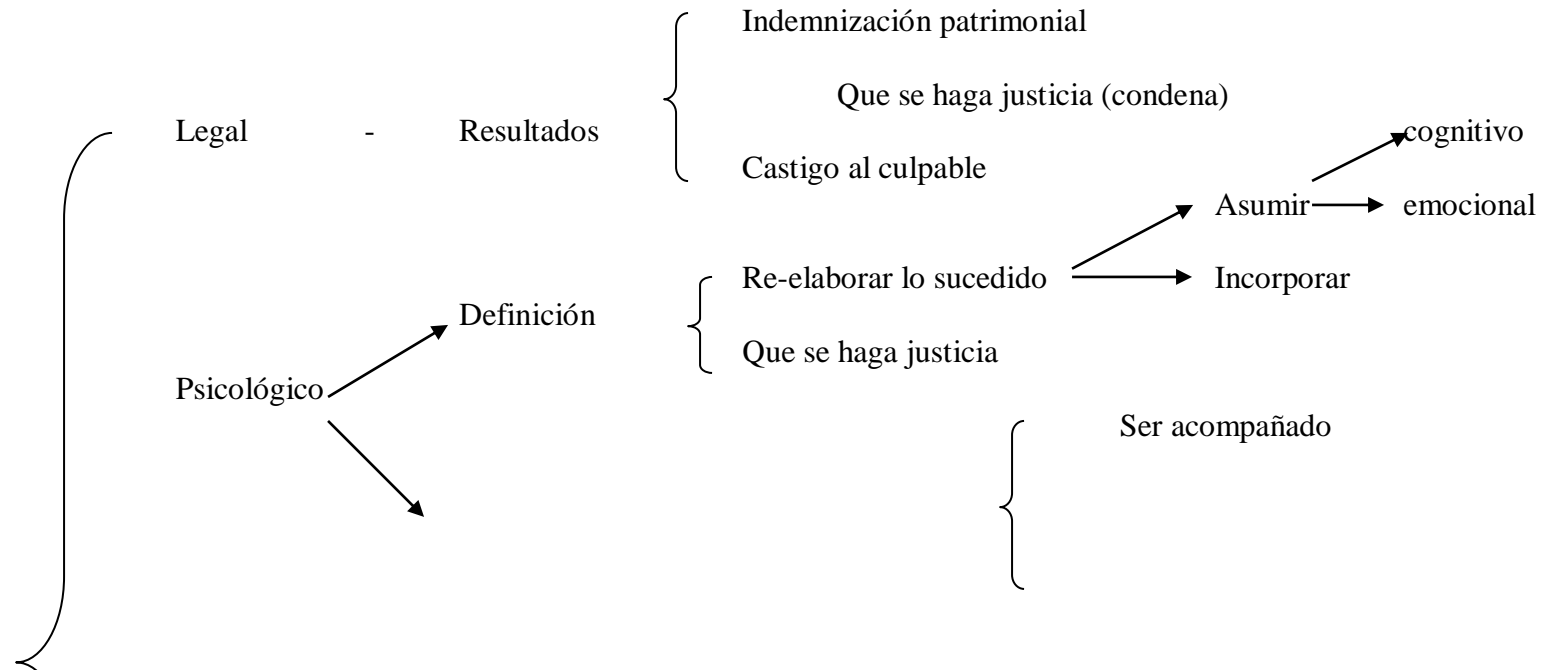


### 5.- Factores obstaculizadores del trabajo interdisciplinario

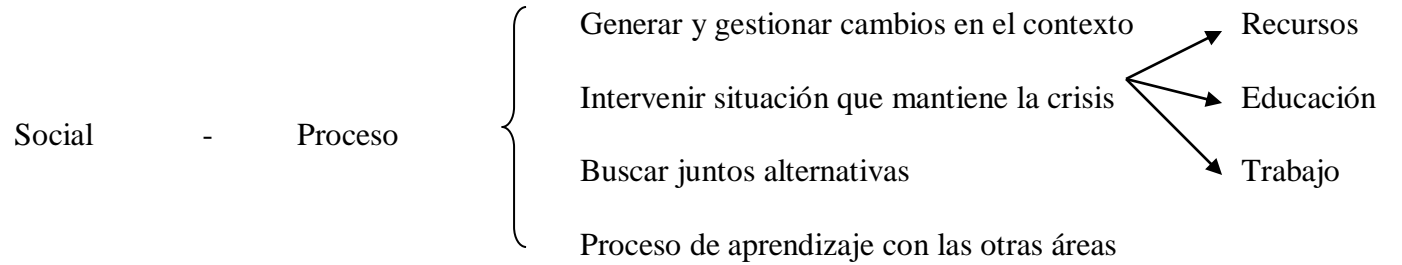
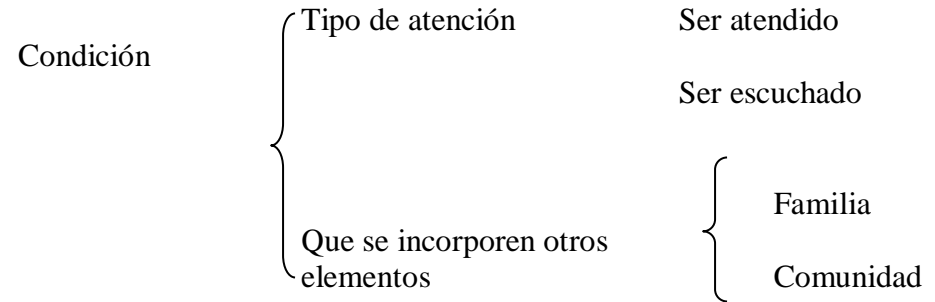




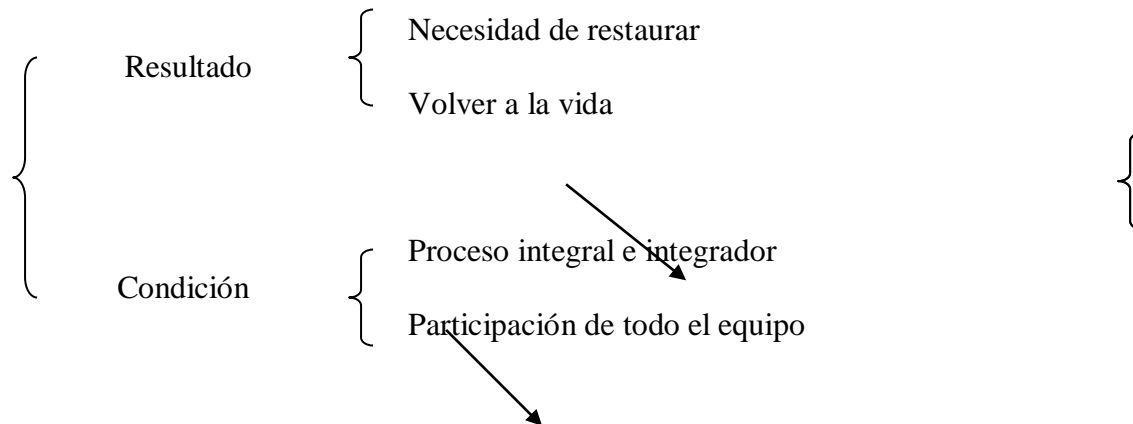
**6.- Reparación**

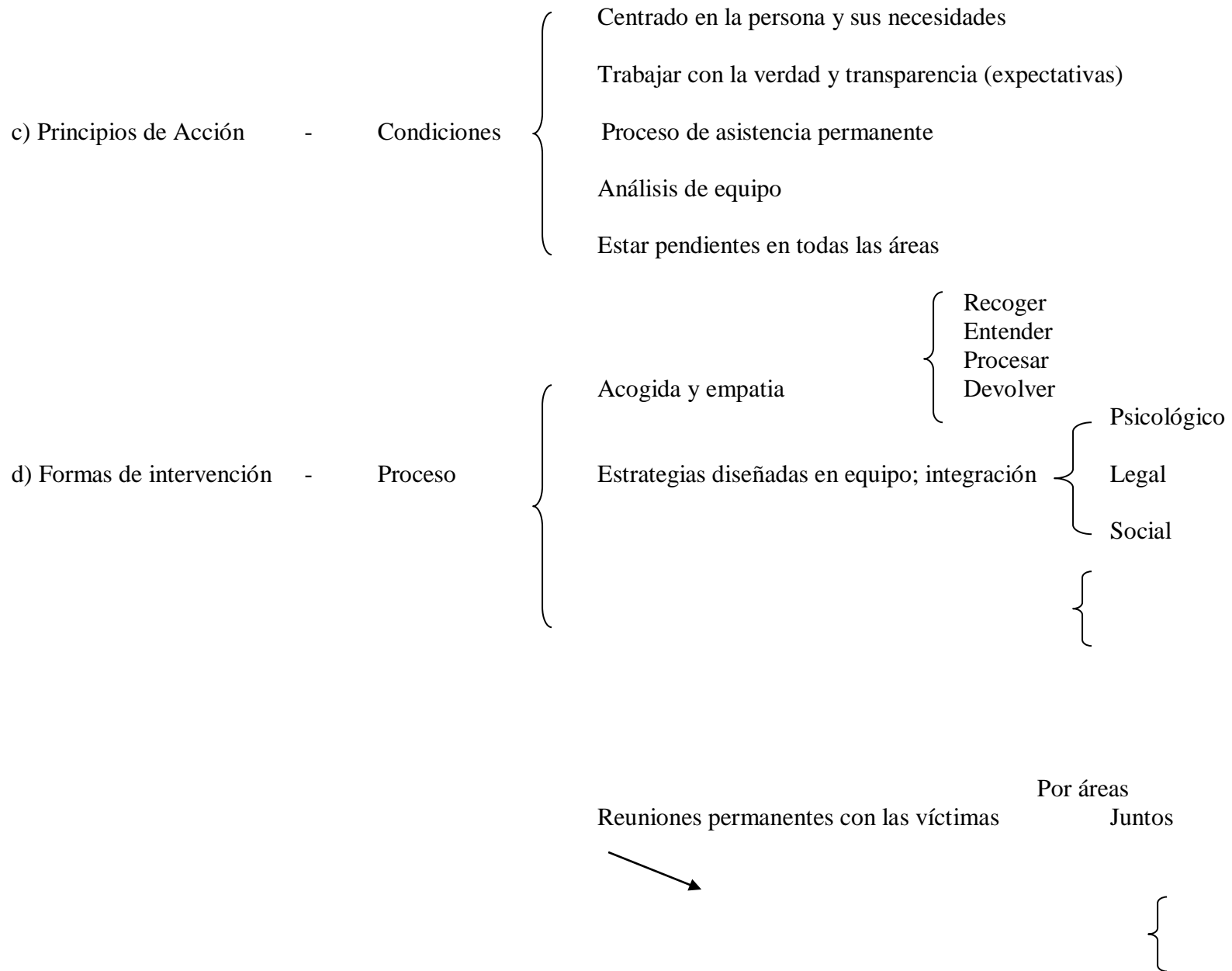


a) Concepto por áreas

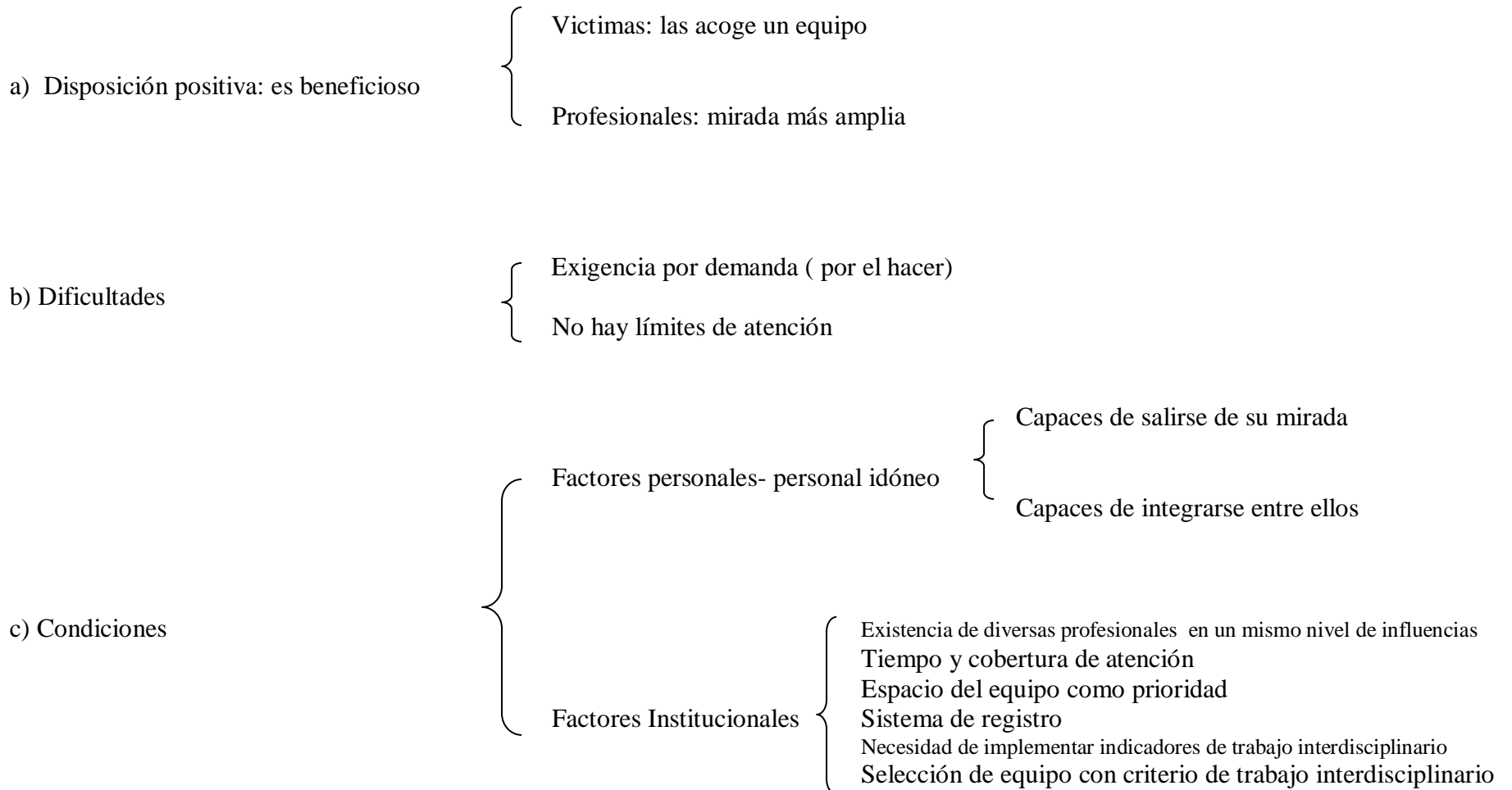


b) Concepto Común

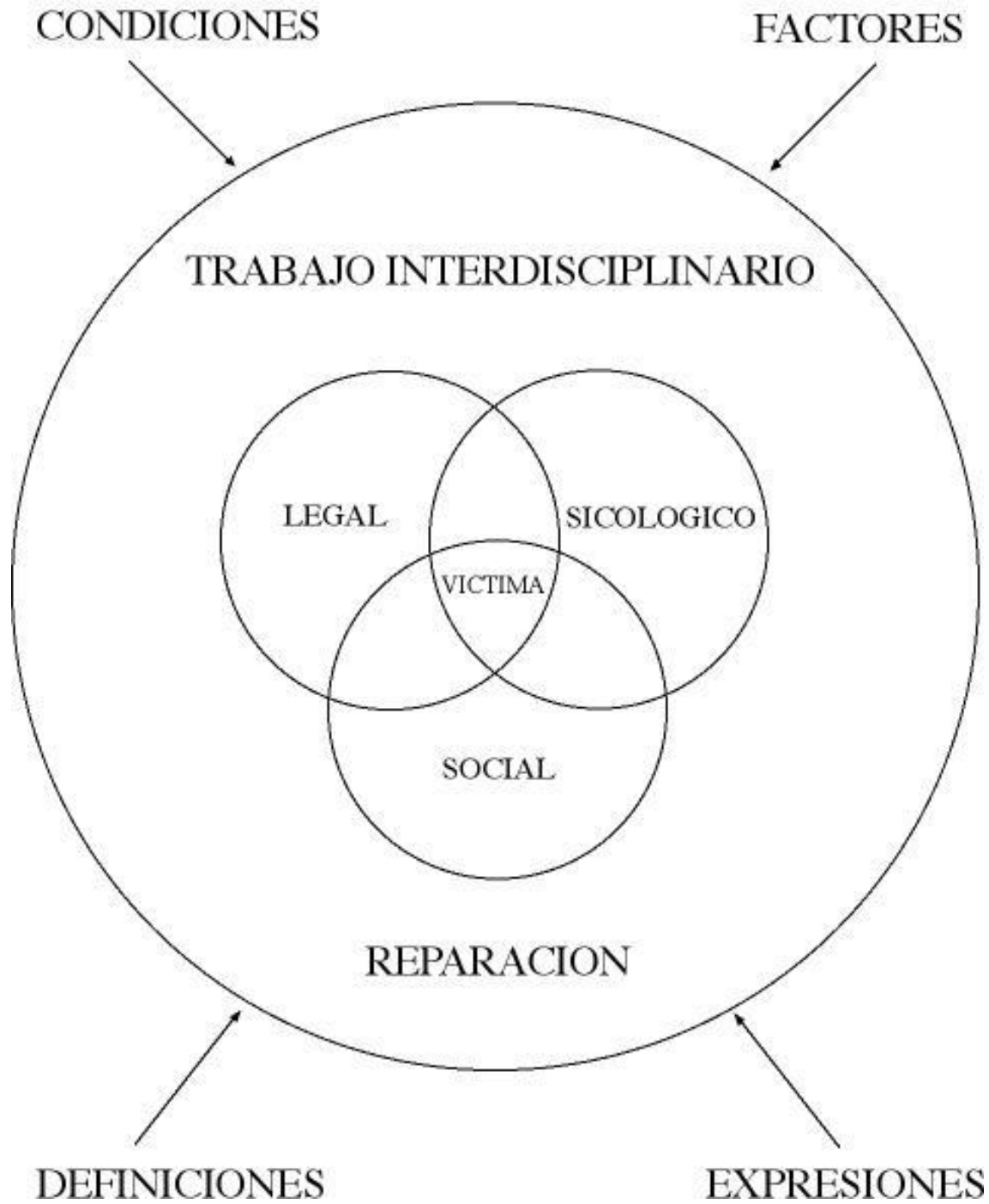




## 7.- Factibilidad del Trabajo Interdisciplinario



# CODIFICACION SELECTIVA





## ENTREVISTA 1

1C: Tu nombre me dijiste

2V: Violeta Villalobos

3C:Cuál es tu profesión?

4V: Abogado

5C: Qué es lo que haces aquí tú?

6V: La idea de mi trabajo en el Centro, es realizar asistencia jurídica a las víctimas de delitos violentos, solamente a este tipo de víctima, de delito de homicidio, de robo con intimidación, abuso sexual, etc, lesiones graves y lesiones menos graves no.

7C: Tú hace cuánto tiempo estas en este trabajo

8V: Hace cuatro meses

9C: Tú, antes habías tenido la experiencia de haber trabajado con otros profesionales, de otras disciplinas?

10V. No,

11C: Primera vez que trabajas con personas que no sean abogados

12V: Claro

13C: Cómo se distribuyen ustedes el trabajo?

14V: Eh, en primer lugar viene, la denuncia de fiscalía, la persona victima de un delito va a fiscalía a denunciar y de ahí envían una ficha de derivación, acá al Centro de Víctimas, y lo primero que se hace acá es una entrevista de acogida, que la hace el profesional, el psicólogo.

15 C: Solo?

16V: Solo, posteriormente. Bueno pueden venir de fiscalía, del SENAME, SERNAM, que de allá deriven a las víctimas, dependiendo si son menores o si son mujeres, y se le hace la entrevista de acogida y posteriormente ellos hacen, nosotros hacemos un oficio a fiscalía para que ellos remitan los antecedentes que tienen. Los antecedentes del delito, eh el imputado, y las pruebas que se han allegado hasta ese momento. Después se hace una reunión, donde esta el psicólogo que hizo la entrevista de acogida y los abogados que tenemos acá que somos dos, donde se evalúa la parte psico-jurídica, si es viable hacer una querrela o no, y bueno con todos los antecedentes que la fiscalía remite las copias de lo que tiene, nosotros vemos si el delito son los que ameritan que sean atendidos acá por el centro, y si es que hay un imputado que sea determinado contra la cual dirigir la acción, y si es viable en esos términos, nosotros los asistimos en la parte jurídica, y lo acompañamos, acompañamos todas las audiencias, desde la audiencia de formalización, las de prorroga del plazo, pedimos diligencia, porque muchas veces el fiscal, con la carga de trabajo que tiene,

se le pasan algunas diligencias que nosotros creemos que son importantes, como por ejemplo, el peritaje psicológico y psiquiátrico del imputado o peritaje de veracidad del relato de las víctimas y del imputado, o informe de termino de lesiones, porque lo que nosotros acá queremos saber el daño que han tenido las víctimas producto del delito, entonces lesiones en parte física, por lo mismo el peritaje psiquiátrico, psicológico, como han sido ellos afectados moralmente, por ser víctima del delito.

17 C: O sea en estas reuniones ustedes determinan si es viable y quien toma el caso?

18 V: Claro, si es viable y si no es viable sólo se le atiende en la parte psicológica. Si es viable obviamente nos hacemos parte vamos a las querellas hasta el término del juicio oral, es un proceso largo, donde nosotros, hacemos ver principalmente los puntos de vista de la víctima en relación al proceso penal, porque el fiscal en el fondo es un abogado que defiende los intereses del estado y su persecución penal y nosotros vamos por las víctimas y hacemos valer su posición y es super gratificante en ciertos aspectos, por ejemplo, la causa que yo estoy viendo hoy día precisamente, se trata de un homicidio frustrado y la víctima era la ex conviviente del imputado, entonces esta persona lleva como siete meses privados de libertad y continuamente se hacen audiencias para revisar la prisión preventiva, o sea si sigue privado de libertad o se le deja bajo el régimen de reclusión nocturna o simplemente libre. Entonces en esas audiencias intervenimos nosotros, por que principalmente alegando que la libertad es peligrosa para la seguridad de la víctima, en este caso particular que yo le mencionaba es peligroso para seguridad de la víctima porque era su ... habían actos de violencia intrafamiliar que habían sido condenados, entonces hay que hacer ver esa postura

19 C: Cómo ha sido esto de dar atención a la víctima con otros profesionales

20 V: Yo encuentro que desde el punto de vista de ellos, ellos se sienten más resguardados, porque uno en el fondo como abogado se preocupa de la parte jurídica no más, de que pena estamos pidiendo, bajo que régimen esta, si esta bajo el régimen privado de libertad o no, y la circunstancias del delito, si hay circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal, atenuantes o agravantes, nos vamos estrictamente a los códigos. Entonces, ciertamente y o tengo una formación de profesora, soy profesora, por ese lado yo en cierto sentido, por la parte humanista, aparte de eso trato de hacer un ambiente más grato para conversarles y para que ellos se expresen, pero la parte ya psicológica, es muy importante porque ellos se sienten apoyados, están siendo intervenidos para salir de la crisis, porque ser víctima de un delito es una cuestión traumática.

21 C : Cómo tú entiendes el trabajo interdisciplinario, cómo se manifiesta, en que se nota?

22 V: Se nota porque, nosotros conversamos los casos en la mesa de trabajo, entonces que proyección va a tener ese caso en lo jurídico y si la víctima está o no está dañada. Entonces la parte del daño emocional me la aporta a mí el psicólogo. Entonces me dice .. hay casos que no son tan claros

23 C: Por lo tanto esta reunión de trabajo es clave?

24 V: ES clave, claro, por ejemplo los delitos de violación en que la víctima y el imputado antes hayan tenido una relación amorosa y haya una violación posterior, ellos me dicen que la víctima esta dañada, ella no consintió en el acto sexual. Entonces yo tengo que seguir por esa línea, y cuando yo voy a las audiencias, el defensor obviamente el defensor va a alegar que no es una violación, es acto sexual consentido, la víctima lo conocía de mucho tiempo, eran pololos, etc. Entonces yo me apoyo en lo dicen ellos para darle o no credibilidad al relato, porque a mí también me merecen ciertas dudas y tengo que consultarlo.

25 C: Cómo tu crees que los otros profesionales, no abogados, entienden el trabajo en equipo?

26 V: Lo fundamental acá es la comunicación que hay entre nosotros, entonces si usted ve acá, vemos la mesa de trabajo nos reunimos todos y estamos todo el día ahí trabajando, entonces yo estoy viendo un caso y ellos me aportan o ellos están viendo algo y dicen en que va este caso, tengo ahora una entrevista con la víctima tal, entonces me dicen en qué va. Mira le digo yo, este caso tiene como para unos seis meses más y le van aportando lo que uno le dice, ellos lo ven como una cuestión más integral, que excede sus propios ámbitos de profesión

27 C: Y Ustedes tienen esa mesa en común físicamente y además tienen una instancia formal de reunión?

28 V: Hay una reunión que se hace los días viernes y se evalúan los casos nuevos que han llegado en la semana. Cuando viene la carpeta de fiscalía donde tiene todos los antecedentes, yo me la llevo a la casa la estudio anteriormente, y el día viernes digo esto es lo que pasa este delito, ahí ellos me van aportando, y ahí en conjunto tomamos la decisión si es viable o no es viable Pero eso es aparte de tener un espacio físico común, yo creo que estamos todos en sintonía respecto de lo que queremos hacer.

29C: Qué crees tu que influye en esta sintonía... teniendo presente que hay una formación profesional de cada uno, uno viene con una cultura, uno tiene una practica de trabajo, hay un modelo propio del centro, qué crees tú que influye que esta interacción sea tan estrecha?

30V: yo creo que, es una opinión bien particular que es respecto de los caracteres de personalidad de cada uno, porque si por ejemplo tu ves al psicólogo y la otra psicóloga o a la asistente social, son todos profesionales jóvenes, como de un rango de edad parecido, el estar en contrato y hablar como el mismo idioma, nadie se cree el cuento que yo soy profesional, yo soy la abogado acá yo tengo que llevar la batuta, nadie, todos lo hacemos en conjunto. Por ejemplo, yo perfectamente en la audiencia decir, voy a retirar la petición de tal peritaje, yo no puedo, por respeto al trabajo de los otros profesionales. Yo digo, voy a someterlo a evaluación y ahí vamos a ver si es necesario el peritaje o no.

31 C: Uno de los factores que influirían sería...

32 V: Las características de personalidad, afortunadamente, ninguno quiere resaltar, es un trabajo como en conjunto. Somos todos jóvenes, somos todos eh. Yo creo que hay una idea incita de lo que nosotros queremos hacer y que esa idea es común. No la hemos conversado nunca, pero creo que los objetivos van para el mismo lado. Es una idea intrínseca, que no la hemos exteriorizada, pero que es común.

33 C: Y Esto se notaría en estas cosas que tú dices, que tú no notas decisiones por sí sola...

34 V: Yo en parte donde necesito apoyo, yo lo pido.

35 C: Eso se da también al revés, de parte de los otros profesionales hacia ti?

36 V: Eh, si. Cuando el psicólogo tiene una intervención, me dice oye me toca el caso de tal persona en que va. Y yo le digo en esto va, va super bien encaminado, dile que si, que este tranquilo, que esto se demora, etc. Es reciproco, inclusive ayer tuvimos una entrevista respecto de un caso, que no está muy claro de una muerte por inmersión, de una joven que murió en un piscina, en circunstancias extraña. Entonces, hacemos reuniones los dos, o sea esta en primer lugar la entrevista de acogida, que la hace el psicólogo y que cuando no esta la hago yo igual, las reuniones periódicas de los días viernes y cuando hay casos relevantes o más o menos complejos, donde no basta la intervención del psicólogo o el abogado por sí solo. Hacemos una reunión aquí en esta misma sala. Esta Eugenio, estoy yo y a la persona le aclaramos las dudas.

37.C: Ustedes tiene sesiones en conjunto con la víctima?

38 V: Claro, en ciertos casos y momentos, sin perjuicio que aparte de la entrevista con el psicólogo, que son periódicas mientras está en tratamiento, yo también los entrevisto para irle dando luces de cómo va la causa. Yo de repente los cito simplemente cuando ellos tienen inquietudes llaman a la secretaria, piden hora, y estando acá en el centro y no habiendo otras razones, como una audiencia, yo los atiende sin ningún problema.

39C: Ha habido alguna dificultad en esta interacción entre abogado, asistente social, psicólogo...?

40 V: No , en función del trabajo no porque en este caso particular, el psicólogo tiene muchos conocimientos jurídico. Entonces, en cuanto al uso de conceptos técnico jurídico se maneja bastante bien. Entonces nosotros hablamos en el mismo idioma cuando tenemos que hablar en el mismo idioma, adentro en la mesa de trabajo.

41 C: O sea en la interacción de las distintas disciplinas, no hay factores que influyen como para que obstaculicen el trabajo?

42 V: No, porque las condiciones personales... aparte que la reforma, es un proceso en el que se le da a la víctima como interviniente una relevancia especial. Entonces, en mi trabajo, yo sé que los jueces me escuchan lo que yo les digo, porque yo represento a las víctimas y es otra visión distinta a la del fiscal. Entonces yo tengo mi espacio, mi espacio ganado. Entonces el Eugenio como psicólogo también sabe que es así y nos reforzamos

mutuamente. Mira voy a tal audiencia, le pregunto si este tipo es peligroso para la seguridad de la víctima, etc, entonces hablamos como lo mismo. Sin perjuicio que cuando estamos con las personas es para clarificarles las dudas. No vamos a decirle “acaba de ir a una audiencia de formalización de la investigación”, quedan igual.

43.C: Cuál es el concepto de reparación que tu tienes desde tu disciplina?

44 V: Desde mi punto de vista la reparación, podría definirse como la indemnización que debe entregarse a la víctima, la idea general es tratar de retrotraer al estado en el que estaba la víctima antes del delito. Eso es como imposible, pero por ejemplo en la parte psicológica, se le trata de dar asistencia y de apoyarla para que ella tenga los menores efectos posibles, de lo que le sucedió. Los menores efectos en cuanto a daño emocional . Y en la parte jurídica, la reparación vendría a ser , lo que ellos piden. Ellos me dicen “señorita lo que yo quiero es que se haga justicia”, que se le aplique el máximo rigor de la ley. Ya OK, si mi rango va de cinco años a diez, yo pido diez. Y me aboco en mi tarea para que sean 10 años: Sin perjuicio de la indemnización, porque si la indemnización es en dinero, pero en general acá la indemnización no... se produce vía demanda civil. Pero los imputados no tienen los recursos.

45C: Entonces lo específico de lo legal sería el tema de la pena?

46 V: Claro, viene a través del castigo al culpable del delito, que esta persona no quede impune: que esta persona no salga con una pena que es irrisoria.

47 C: Cómo crees tú que los otros profesionales piensan el concepto de reparación.

48 V: El psicólogo yo creo el concepto que yo le dije anteriormente, hacer menor posible el daño que hayan sufrido estas personas. No sé no lo hemos conversado nunca, pero tratar de aminorar las consecuencias de haber sido víctima de un delito, especialmente en este centro que se tratan delitos violentos. La persona violada acá recibe asistencia hasta que sea, digamos...hasta que el psicólogo lo encuentre conveniente.

49 C: Estas distintas miradas del concepto de reparación, tú crees que tienen algo en común?

50 V: Yo creo que la idea, al final converge en la persona de la víctima, o sea, mientras yo le obtenga la mayor pena posible y esta persona sea condenada por el delito que se le esta atribuyendo, que se le aplique una pena, especialmente en que el imputado queda privado de libertad, más la reparación desde el punto de vista, del daño emocional yo creo que converge en la víctima, es como un círculo que se cierra.

51 C: Cómo esto del círculo... es como que una sería condición de la otra?

52 V: Por ejemplo a las víctimas se les habla siempre con la verdad. Entonces por ejemplo, a veces no están los antecedentes de investigación suficiente como para acreditar la existencia del delito. Entonces, en ese sentido, por ejemplo, no siempre están estos delitos tipos homicidios. Entonces nosotros vemos que el imputado esta con el cuchillo, están la

prueba, están las huellas, eso es como perfecto, pero no siempre está, pero cuando ay delitos que son hechos más difíciles de investigar, ahí uno le explica que en realidad, tiene tantas probabilidades de salir condenada o tantas probabilidades de salir absuelto. Entonces no es condición, ya que la persona sigue con el tratamiento psicológico independientemente de los resultados que nosotros tengamos en el juicio. No sé si me entiende. No es condición uno de otro. Lo importante que se trabaje paralelamente, con la verdad. Yo no puedo decirle voy a tener presidio perpetuo calificado, nunca, o sea difícil. Yo le digo estamos oscilando una pena de cinco a diez años. Están tales antecedentes para que sea menos, y antecedentes para que sea más. Ahora el que decide en última instancia es el juez. Siempre actuando con transparencia. Ah y esa es otra cosa, por ejemplo, ahora con la reforma los juicios son orales y públicos, entonces las víctimas y sus familias pueden asistir a las audiencias del juicio oral. En estas audiencias se debate sobre los hechos. Ellos escuchan, no solamente la parte de su postura sino que escuchan la postura de la defensa, que por lo general, en el caso de violación, dicen “en realidad la víctima se expuso, era pareja, consintió, es fuerte para ellos, es revivir la victimización secundaria. Entonces ahí es super importante el trabajo del psicólogo, porque el psicólogo va y los acompaña al juicio oral. Ellos pueden sentirse afectados nuevamente y ahí hay asistencia inmediata. Entonces después del juicio se le hace una evaluación a cada uno, que lo que pensaron ellos, se hace una retroalimentación, para nosotros tener más base para sustentar el trabajo. Qué pensaron ellos de la actuación mía.

53 C: El punto de encuentro es la intervención misma?

54 V: Además, tenemos la de acogida, que la hace el psicólogo, la hago yo o la hacemos en conjunto, la reunión de los viernes, de trabajo, las reuniones cuando las víctimas necesitan asesorías más integral, la hacemos acá y lo vital que es en el juicio oral y no todas las causas llegan a juicio oral. Pero las causas que manejamos acá que son de delitos violentos, fuertes de sangre, la mayoría llega a juicio oral, yo tengo en ciernes seis juicios orales, entonces son homicidios, violaciones, violaciones a menores. Son personas que necesitan cualquier apoyo de parte de nosotros.

55 C: Aquí a veces hay aspectos difíciles de integrar, lo legal va por un carril, desde lo psicológico hay otra lógica que tiene que ver cómo aminorar, independiente de la cosa legal, desde lo social igual. A pesar de todo esto crees que es posible hacer un trabajo en conjunto?

56 V: Si , eso es lo que estamos haciendo.

57 C: De qué manera, como lo están haciendo ahora o lo podrían hacer de otra forma?

58 V: Yo creo que como lo estamos haciendo ahora, sin perjuicio que se puede mejorar, pero yo encuentro que es una buena idea esta. Yo igual cuando llegue decía que hace el psicólogo acá, porque está dando su opinión, si él no sabe lo que es tal cosa, pero eso fue los primeros tres días lo que me llamó la atención, pero ya después yo en realidad... es

bueno para la víctima es muy bueno tener a todos los profesionales pendiente de su situación. Ellos se sienten tan acogidos. No hay ni entrevistas ni están citados a nada y vienen conversan con nosotros, después no dan las gracias. Ellos después nos evalúan a nosotros. Igual aquí las víctimas no son un pan de Dios. Igual tienen sus complicaciones, igual a veces entrar a dudar de mis competencias profesionales. Entonces ehh, pero después, pero yo les digo, si ustedes tienen cualquier duda vayan a ver como yo ejerzo, vaya a ver mis alegatos. Porque yo no tengo ningún miedo que me vean en acción.

59 C: Cuándo tu hablas de mejorar, en que cosas estas pensando?

60 V: A ver, (silencio) Difícil, difícil, porque yo encuentro hasta el momento va bien (Silencio). Tal vez, eh acerca de mayores..ah y aquí trabaja un psiquiatra que de repente viene. De repente mayor apoyo económico para la compra de medicamentos en el caso que el psiquiatra estime porque pedir apoyo a la unidad de atención a víctimas y testigos de la fiscalía, mandar los presupuestos. Tal vez en el plano económico faltaría más, para no hacer tan engorroso el trámite, como más financiamiento propio. Tal vez la parte mía pido que se haga un peritaje especial y no se puede por falta de recurso.

61 C: Pero aparte de la cosa más externa, Tú crees que la cosa andaría bien?

62V: Andaría bien y óptima. Y además el equipo de trabajo acá es super bueno, es gente bien. Tal vez actividades de autocuidado es bueno que fuesen más seguido, para ver nosotros cómo estamos, cuánto es lo que nosotros hemos recibido en cuanto a nuestra propia situación personal de los golpes que da este trabajo. Este trabajo no es para cualquier persona, que tenga el carácter medio débil, te tira a la lona al tiro. Por ejemplo yo, todos los días me entrevisto con gente que le han matado un hijo o una hija. Por ejemplo ahora estaba en una entrevista, a un padre le mataron un hijo o casos de violación. Entonces uno tiene que tener como la templanza para... te dicen "mira aquí está la foto de mi hijo". Ese tipo de cosas, entonces actividades de autocuidado en ese sentido, creo que sería bueno, todos Entonces sería mayor autonomía en cuanto a los fondos, actividades de autocuidado y capacitación.

63 C: A ver cómo eso de capacitación?

64 V: Es que en realidad nosotros estamos yendo a unos seminarios respecto de esto. Yo lo veo que nosotros estamos trabajando con dos organismo, la parte jurídica, que es el

ministerio publico y la defensoría penal pública o licitada. Estos organismos tienen capacitaciones permanentes. Una vez al mes, los días sábados se juntan y vienen profesores de afuera a dictarles sus cátedras y nosotros en ese punto de vista sin capacitación. Yo veo mi carencia que tampoco es tal, yo estudio, pero igual sería bueno tener un apoyo, en el pedir no hay engaño. También podrían ser las capacitaciones por el

lado psicológico, mis consultan son por el test de Rorschach, de qué se trata, se ha usado o no, cuál es..

65 C: O sea la capacitación sería interesante que fuera de todo?

66 V: De todo, o sea tener una alimentación en ese sentido. Pero las consultas que tengo me siento en la libertad y yo les pregunto si el test tanto me sirve o no me sirve. Los test de veracidad. Por ejemplo le hacen test de veracidad al imputado y el imputado arroja un 100% y le pregunto si ese test es confiable y me dice la psicóloga “no si este test no se usa nunca”. Entonces, yo le digo tráeme la información exacta y yo tomo nota. Entonces yo en mi juicio digo “en realidad este test tiene un grado de confiabilidad, no es el más usado, se ha dejado de lado, por cuanto no apunta a estos otros puntos.

67 C: Entonces ahí habría otro espacio donde ustedes...

68 V: No si hay muchos, muchos espacios donde nosotros tenemos comunicación, pero yo creo que a veces es por características de personalidad. Nosotros nos llevamos bien y aparte que es fuerte este trabajo, hay que tener la conciencia de que no es como tratar como con casos civiles.

69 C: Ya pues Violeta yo te agradezco la colaboración



ENTREVISTA II	ANALISIS
<p>1. C:Cuál es tu Profesión?</p> <p>2.E: Psicólogo</p> <p>3. C: Qué es lo que haces tú aquí?</p> <p>4. E: Actualmente, mi función es coordinar y atención de pacientes, de víctimas. En el tema de coordinación, es todo lo que tenga que ver con la administración y organización del centro, y con respecto a atención a víctimas, todo lo que tiene que ver con la terapia reparatoria, la atención directa.</p> <p>5. C: Tú hace cuánto tiempo que estas trabajando?</p> <p>6. E: Del 2002, de Enero del 2002.</p> <p>7 C: Esta es primera experiencia o has tenido la experiencia de trabajar con otras personas de otras disciplinas?</p> <p>8.E: He tenido experiencia anteriores, porque mi trabajo anterior fue en el SENAME. Ahí estuve en un COD-SERECO, un centro de rehabilitación conductual, estaba a cargo de la unidad de rehabilitación, por lo tanto ahí también teníamos, coordinaciones con asistentes sociales, y con abogados. O sea, mi trabajo anterior ya, tenía contacto con otras disciplinas y el anterior también, porque me tocón trabajar con profesores. Así que yo diría, que me mi experiencia laboral siempre ha significado trabajar en equipo, con otras profesiones.</p> <p>9.C: Aquí cómo se distribuye el trabajo, cómo se organiza, cómo esta estructurada la atención?</p> <p>10.E: A ver, el tema de atención a víctimas, todo lo que es la entrevista a</p>	

víctimas la hago yo y un abogado, por lo general siempre la hago yo porque, los abogados están, dada la cantidad de casos tenemos, están más en audiencias o atendiendo público. Esa es la puerta de ingreso a las víctimas, posteriormente ahí se hace una evaluación, que esa evaluación se hace en equipo, de acuerdo a esa evaluación, son las decisiones que tomamos, en relación si es apoyo terapéutico, si es apoyo legal, o apoyo social, el apoyo social siempre está como combinado, esta siempre involucrado, involucrado cuando se hace necesario, pero siempre la determinación esta, o apoyo integral, o sea terapéutico y legal. Después de esa reunión tratándose de menores de edad, lo atiende Paulina Cabrera, que es la psicóloga, yo por lo general atiendo a los papás, y vamos teniendo conjuntas, y adultos los atiendo todos yo. Todo lo que es ... independiente de las materias, exceptuando, delitos sexuales, cuando son adultos, mujeres, que muchas veces ellas piden expresamente que sea una mujer que las atienda, y ahí yo me desligo. Pero, sí participo en la entrevista de acogida. Esa es la distribución de carga, por lo menos lo que corresponde a mí, más otras tareas, como yo te explicaba de organización, preocuparse de que esta cosa funcione, de gestión, de reuniones con otras instituciones, reuniones de coordinación, especialmente con la unidad de víctimas y testigos, reuniones en la subdirección, que ahí un cuento de organización.

11.C: Cómo ha sido esto de dar una atención a la víctima, con otros profesionales?

12.E: Fíjate que esto es relativamente nuevo, porque la gente atendíamos en el SERECO, casi la gran mayoría eran infractores a la ley, menores de edad,

pero muchos de ellos también eran víctimas. Había muchas historias de vida de abuso, especialmente relacionado con delitos sexuales, por lo tanto ya había una experiencia previa, en cómo tratar, especialmente con la asistente social el trabajo en conjunto. Mi experiencia actual, en relación a la víctima en sí y lo relacionado con las otras disciplinas, yo creo que ha sido bastante favorable, y super enriquecedora a través de las reuniones de equipo, un alto porcentaje de las reuniones que tenemos son informales. Ya?. En que sentido, este trabajo no nos permite planificar a largo plazo, de contar con todo el equipo, porque aquí ocurre que, no sé si será la realidad de otras regiones, pero las audiencias llegan de un día para otro. Por lo tanto podemos planificar para mañana viernes la reunión y si llaman al abogado a una audiencia, uno tiene que priorizar, ir a la audiencia y no participar de esa reunión. Entonces aquí, yo diría un alto porcentaje del análisis de casos se da en reuniones informales, pero informales en cuanto a horario, pero se sigue ciertas pautas de compartir la información, de los análisis, de la visión jurídica, de la visión terapéutica, de qué tan dañada puede estar una persona, de cuáles son las proyecciones jurídicas, de cuáles son sus necesidades sociales, y eso se hace a través de estas reuniones informales. Y algo que nos favorece mucho es que tenemos una sala de trabajo, que hay una mesa al medio de esta sala y nos permite estar en contacto permanente, escuchando comentarios en relación a lo que esta pasando, diariamente. O sea todos los días acá nos vemos las caras, y cada persona que llega de una intervención terapéutica o después de una vista domiciliaria o después de una audiencia, llega haciendo algún comentario a la sala. Ahí vamos agarrando algunos elementos. Pero como evaluación, yo la considero..., por lo menos en el

trabajo actual, algo favorable.

13.C: Tu entiendes así el trabajo interdisciplinario?

14.E: Yo diría, lo entiendo en que cada uno aporta desde su área, y hay una visión de integralidad del ser humano, ehh en qué sentido? . En que muchas veces la decisiones jurídicas, muchas veces, pasan por un saber el estado emocional de la persona, si es conveniente exponerla, si no es conveniente o al revés nosotros saber, cuáles son las proyecciones jurídicas, incluso para trabajar con las expectativas, que puedan tener las personas, en un ámbito más terapéutico, yo eso entiendo como integralidad o como trabajo interdisciplinario, o sea acompañando cada uno, cada uno en su área, pero siendo parte de una torta completa.

15.C: En eso se notaría?

16. E: En que se realiza una interacción permanente.

17. C: Cómo crees tú que lo entienden los otros?

18. E: A ver.... yo creo que los otros, es un entendimiento similar y eso se refleja por lo que recién te mencionaba que cada uno de nosotros cuando llega, hay un continuo dialogo de lo que esta sucediendo, y más que un dialogo cerrado un dialogo abierto donde también se dan las oportunidades de poder cada profesional que este ahí en esos espacios poder aportar. Lo siento porque también una necesidad, una costumbre del equipo actual, que es relativamente nuevo, de preguntar muchas cosas y enriquecerse tanto los psicólogos o asistentes sociales podamos aportar. Ehh y hay una necesidad de compartir, yo creo que los otros lo entienden de una manera similar.

19.C: Hay factores que influyen en esta interacción...?

20.E: Yo parto por algo que es elemental que es el modelo de intervención, que siempre se nos dijo a nosotros que era una visión integral, una visión interdisciplinaria, por lo tanto uno adquirió o asumió ese modelo como parte del trabajo permanente, yo diría que parto por ahí. Segundo que es un factor que para mí es fundamental, las características físicas de las formas de trabajo, del mesón, de la sala común, de estar todos compartiendo una sala de trabajo. Yo al principio lo creí algo incomodo, porque claro, la bulla, la distracción, uno de repente puede estar haciendo un informe... pero fíjate que lo veo a esta altura como algo muy positivo, como algo que ha favorecido este trabajo interdisciplinario y para mí jugó un papel fundamental. Aquí no cada uno tiene su sala y tiene un trabajo aislado sino, no cierto estar ahí compartiendo y un tercer elemento, y yo digo que hoy día lo puedo señalar es que cada uno de las personas que se ha incorporado es un trabajo nuevo y eso ha significado... trabajo nuevo más combinado más condiciones de personalidad ha significado que las personas adquieran ciertos modelos de trabajo que ya vienen establecido. A qué me refiero con esto?. Que todas las personas que se han incorporado, han pasado por un proceso de inducción y que han entendido esta visión de reparación y que la gran mayoría, especialmente este último equipo que hemos conformado, es un equipo que no ha tenido, experiencia previa del trabajo de víctimas, ehh por lo tanto, han adquirido fácilmente, yo digo son como tabla rasa, es fácil escribir en ellos, yo creo que eso ha favorecido a que incorporen rápidamente este modelo y no ser personas que ya vienen con muchos años de experiencias, de trabajo, ciertas formas, ciertos estilos sea más difícil poder incorporar este sistema.

21.C: Y las cosas que pueden obstaculizar esta interacción?

22.E: Como factores iniciales, los modelos de formación, especialmente los abogados, que son más por un trabajo individual, pero se ha compensado con esta visión que por lo general son profesionales jóvenes y que tienen una mayor capacidad de adaptarse a nuevos modelos. Lo otro que puede estar afectando es la cantidad de casos que uno puede asumir en un tiempo determinado y que eso no te dé espacio para poder compartir o reflexionar en detalles cada uno de los casos que estamos atendiendo. La carga de trabajo, eso te hace funcionar al día y con las urgencias. Entonces, efectivamente hay casos que pueden ir quedando rezagados y que no tenemos la capacidad para analizarlos en conjunto y en el momento hay que tomar la decisión y se toma por algunos pocos, o de repente decisiones que puede tomar el abogado sin tener consultas previas, ya que hay que actuar rápidamente. Ese elemento es fundamental y preocupante, si es que seguimos manteniendo las mismas cargas de trabajo, o sea incorporando más y no teniendo esos espacios que son fundamentales.

23.C: Uno de los temas que no se pensó al principio fue el tema de la reparación, desde tú profesión cómo tu defines el concepto de reparación?

24.E: Mira a mi me da mucho sentido, y tal como lo dijiste, al principio una intervención en crisis, la intervención en crisis en diferentes etapa. Ehh en mi disciplina es fundamental, la primera etapa de la sintomatología, de poder tratar ese tema y después de re-elaborar lo sucedido. Insisto desde mi concepto. Pero mi concepto ha quedado chico en relación a que creo que la

reparación va más allá. Ehh chico en qué sentido, re-elaborar lo sucedido significa asumir, primero ser acompañado, tener un espacio de acompañamiento, que para mí me he dado cuenta con estos dos años de funcionamiento, es fundamental que la gente se sienta entendida y escuchada. Ehh segundo la reparación se relaciona con los elementos de justicia, saber que alguien va a defender mis derechos. Por eso te digo que se me quedó chica ese modelo de intervención en crisis. Re-elabora lo sucedido no va solamente por asimilar y hacer parte de uno las heridas productos de un hecho traumático, sino por sentirse acompañado, porque se haga justicia, entre comillas por un castigo, que iba combinado todo el tema jurídico. Ehh reparación también significa que se incorporan otros elementos en la sanación de las heridas y esos otros elementos son la familia, en general, es saber que probablemente , no cierto haya pasado un momento traumático a una persona pero esto afecta a todo el sistema y que todo el sistema esta preocupado lo incorporado nosotros a nuestro trabajo y que hay también terapias familiares cosa que todos estén en la misma idea y tratando de sanar la situación, de sobre llevarla, eso también ha significado reparación y que un elemento probablemente dentro de mis conceptos era un modelo de intervención individual u hemos abordado este enfoque más sistémico, hemos ido abordando distintos elementos, incluso con la comunidad que hay algunos elementos de reparación. Yo fui escuchado, me acompañaron en la marcha, para que me escuchara la gente y supieran todo el dolor que estoy viviendo, eso también para mi es reparación. O sea, se han incorporado distintos elementos.

25.C: Se podría decir que hay algo específico desde la psicología?

26.E: Yo creo que no, por eso te decía que quedé chico con esos conceptos de reparación, intervención en primer orden, segundo orden, que nos enseñaron en la intervención en crisis y re-elabora lo sucedido, estabilidad emocional.... Yo creo que obligadamente tú necesitas incorporar otros elementos.

27. C: Y tú cómo crees que los otros ven el concepto?

28. E: Yo creo que ... a ver . Ehh Han sido diferentes etapas, por lo menos de vida de este centro. Yo creo que los que se han incorporado, porque estamos hablando de abogados que se han incorporado hace cuatro meses, hace dos meses, recién están viviendo el proceso del modelo. Creo que, ellos están en una etapa, recién de entendimiento. Creo que predomina en ellos el tema jurídico y de justicia y de reparación con una sentencia ejemplificadora, la pena. Pero es combinado, porque la abogada que lleva más tiempo que es Violeta, ha entendido que no es solamente la pena, sino también que hay una sanación individual, que pasa por trabajos y procesos individuales o de familias y creo que esta en ese proceso. Y digo por etapas porque nosotros en nuestra vida hemos vivido con más de cinco o seis abogados y creo que con el equipo original se entendía muy bien este asunto de la integración y lo interdisciplinario y de saber que muchas veces las familias reclamaban , no por lo que estuviera haciendoi el abogado sino porque era una herida que no se sanaba y que era gente demasiado irritable, porque había también una



sintomatología asociada al hecho., me entiendes?. Muchas veces los abogados se ponían en el lugar de la víctima y que eso era fundamental. Bastaba con una simple explicación, una explicación detallada, para entender sus procesos. Yo creo que en el equipo actual estamos... el equipo jurídico ha entendido muy bien el modelo, pero esta en este proceso de saber que no es solamente una sentencia, sino también hay un trabajo individual .

29.C: Tú crees que hay elementos comunes del concepto de reparación desde diferentes miradas ¿

30.E: Si, en el sentido de ser escuchado, de estar acompañado: Eso está en todas las áreas. El ponerse en el lugar de ellos. Eso no es un papel del psicólogo sino también del mismo abogado que muchas veces se nos ha dado aquí con el equipo actual. Nos ponemos en lugar de ellos y pidamos la condena lo máximo que se pueda. Eso también en el lugar de las personas, del dolor de las víctimas. Esos son los elementos comunes. Un espacio, yo te diría, de honestidad y transparencia, que eso yo creo que se ha dado en todas las áreas, hay cosas que se pueden y otras que no se pueden, hay muchas familias que te llegan diciendo, en el ámbito terapéutico, que quieren olvidar y ya nunca más recordar el asunto, y tú sabes que sería una mentira o una irresponsabilidad, si tú le dices que vamos hacer un trabajo que se va a olvidar ... y lo mismo pasa jurídico. La gente dice que se quiere que quede veinte años preso. Imposible, esos son los elementos comunes que se ven en todas las áreas, pero yo priorizaría ... Cree que un elemento importante, es esto de ser escuchado, un espacio realmente de acogida

31.C: Eso se nota en el trabajo mismo de intervención?

32.E: Exacto

33.C: O sea, tiene más que ver con una actitud más que con una receta de cómo hacerlo...

34.E: A nosotros los psicólogos nos enseñaron esto de la empatía, pero de ahí llevarlo a la practica es complejo. De ahí también, lo rico o lo bueno de este trabajo, igual que las otras disciplinas lo tienen entendido este concepto sin haberlo pasado en su parte teórica, en su formación profesional, pero han entendido la importancia y a la vez también... la gente que estamos atendiendo. Y eso se lo llevamos al ámbito teórico... lo que yo te decía, es como si le ponemos nombre lo que ellos están haciendo es ser empático, ponerse en el lugar del otro. Estar ahí, escuchar activamente, entender que ellos están reclamando o están viviendo un dolor, reclamando por algo que encuentran injusto. Entonces esta la capacidad de explicación a los procesos. Recoger, entender, procesar y devolver y eso...

35.C: En términos de transparencia..

36.E: Exacto, es lo que yo trato y hemos tratado de que sean manejados por todos los profesionales es la transparencia y honestidad.

37.C: Suponiendo que este trabajo es difícil de integrar...hay profesionales trabajando juntos, pero con distinta formación, pero a pesar de eso, tú crees que es posible realizar un trabajo interdisciplinario?

38.E: yo creo que si.

39.C: Cómo tu lo ves, cómo se podría concretar, como lo están haciendo ahora o de otra manera?

40.E: A ver yo creo que cualquier proceso de puede mejorar. Creo que el que tenemos es adecuado, pero pudiese mejorarse. Creo que es posible por algo tan básico como poder compartir y entender, primero que son procesos diferentes, y eso también dentro del modelo a lo mejor, tenía ciertas dificultades, y en un principio este modelo decía: bueno seis meses y para la casa, pero nos hemos dado cuenta, tal cómo tu mencionabas, tanto en el ámbito jurídico, como en el ámbito terapéutico, esos tiempos son más que eso. Y Por qué es posible. Es posible porque yo creo, por poder compartir las experiencias o el trabajo que uno esta haciendo con la persona, ya sea... en todos los ámbitos. En el ámbito jurídico, cuando se hacen esas reuniones y el abogado es capaz de expresar ... vamos a pedir esto. Es entender el sistema o el proceso. Como también uno como terapeuta al poder expresar, al poder compartir cuáles son los programas terapéuticos y como partir con un diagnostico, que el resto conozca, el sistema o la dinámica familiar y que probablemente hayan historias de vida... o sea el poder compartir esa información es super enriquecedor para todas las áreas, y cuando se comparte

esa información y se entiende, que va en un fin último, entre comillas la reparación, es posible trabajarlo. Y creo que es lo que se ha dado acá, incluso incorporando ahora último, que hemos tenido la facilidad, de un psiquiatra infantil, que se ha incorporado a nuestro trabajo, que esta acá, que participa en algunas reuniones y también nos da una visión diferente. Pero, el fin último, la meta objetivo que uno puede tener en general en la vida. Cuando uno no sabe para donde va , anda perdido, pero cuando uno tiene una meta, un objetivo, sabe por lo menos qué caminos elegir, y creo que acá entendemos, casi la gran mayoría de los profesionales que trabajamos el tema de reparación, que no pasa con una condena ejemplificadora, que no pasa por decir yo no quiero el ámbito jurídico nada y yo, quiero olvidarme de esto. Pasa por un cuento combinado, de cada familia, cada persona tiene vivencias o yo diría... ehh experiencias diferentes una de las otras. Entonces, qué es lo interesante de este modelo y veo que si resulta, poder compartir uno eso, es como que la vida no es única, tiene distintas aristas, no es cierto. Cada uno, desde su punto de vista esta llenando la torta. Pero el poder compartir lo que uno esta haciendo, su trabajo, eso es super enriquecedor para todos, para entender lo que pasa. Es lo que estamos haciendo actualmente, insisto, creo que podría mejorarse, a través de proponer otras técnicas en relación al compartir la información, a lo mejor sistematizar todo esto, que no se hace habitualmente, pero que se puede hacer, creo que se puede y es super enriquecedor, es super enriquecedor y enriquecedor no solamente para nosotros como profesionales sino también para las personas. Yo te diría que aquí hay un elemento importante, que cada uno es respetuoso de su área. O sea, yo creo que he aprendido hartas cosas legales y probablemente los

abogados en el ámbito terapéutico, pero cada uno respeta lo que le corresponde, y lo bueno, y fíjate creo que es interesante y por eso creo que es favorable la cosa interdisciplinaria, porque creo... no sé una reunión en conjunto con un abogado para explicarle en qué etapa del proceso legal va, puede ser terapéutico, como también para el abogado es un entregar información y que la gente quede informada, más adelante en la próxima sesión, le devuelvan la información y tomen las decisiones correctas, en relación a la familia. Me entiendes?. O sea, una misma actividad, y que habitualmente pasa acá, hecha tanto por abogado, psicólogo o asistente social, puede ser productiva. Y uno puede decir, bueno es que es una sesión terapéutica, y no por también puede ser para un abogado y va a servir para recoger información y aspectos claves porque en definitiva ellos representan a la familia, a los intereses de la familia, recoger esa información y tomar una postura jurídica, me entiendes?. Y para un psicólogo dice, esto era necesario porque estaba entrampado en todo este avance terapéutico por no entender proceso legal. Entonces claro, resulta.

41.C: Para terminar, una cosita que lo sacaste después y te lo pregunto para no suponerlo. Tú crees que esta rotación en el área jurídica, podría ser un obstáculo en el proceso del trabajo interdisciplinario?

42.E: Mira, mi concepto es que cuando uno quiere ver obstáculo los va a ver siempre. Mi visión es que es una realidad y hay que aprender a trabajar con ella, y no son las condiciones ideales, pero yo te digo, en general hemos sabido superar esa situación. Y dentro de nuestra característica de

transparencia y honestidad, nosotros cuando sabemos que alguien se va, se lo transmitimos a la familia.

Ehh, es por esta postura, si a lo mejor si me hubieras preguntado el año pasado, y yo la lo mejor lo dije, pero hemos aprendido y es una postura y una disponibilidad. En realidad obstáculos en la vida van a ver siempre. Es lo que yo te mencionaba obstáculos del trabajo en equipo, que no tengamos la claridad, que va a pasar mañana y por algo tan practico, porque no contamos con los abogados, porque los llaman audiencias, entonces también ... me entiendes?. Nosotros tratamos de privilegiar las reuniones de los días viernes y lo hemos logrado, pero también con dificultades, a lo mejor no contando con todo el equipo o con parte del equipo y es una tarea doble, porque lo hablamos y lo analizamos y después hay que tener una reunión con los que no estaban, para poder transmitir lo que paso ese día. Y yo te digo si uno lo ve como obstáculo, claro pero también, por otro lado eso lo hemos superado a través de estas reuniones informales de todos los días de estar compartiendo y vamos poniéndonos a al día con todos aquí.

43.C: Bueno gracias.

Entrevista III

Análisis

1.C:Cuál es tu profesión?

2.S: Asistente Social

3.C: Qué es lo que tu haces aquí en el centro?

4.S: Mira, en el Centro la función de Asistente social esta poco definida, a medida que ha ido avanzando el tiempo se ha ido perfilando ciertas funciones, que de alguna otra forma la ido creando yo. Eh, principalmente atención de público, intervenciones en Crisis, porque... te cuento un poco. La asistente social, en el proyecto en sí no estaba considerada que hiciera las primeras atenciones. Eso estaba ligado a los psicólogos y a los abogados. Acá en el Centro tenemos pocos profesionales, los abogados están normalmente en juicios o audiencias. Por lo tanto unas de las funciones es hacer las primeras entrevistas, acompañados con un psicólogo o sola. Dentro de mis funciones específicas como asistente social, están las visitas domiciliarias, elaboración de informes sociales, coordinaciones tanto a nivel institucional, para poder rescatar algún beneficio que le permita a las personas mejorar su calidad de vida y coordinaciones con instituciones de los mismos casos. Me preocupo de coordinar reuniones con otras instituciones porque muchas instituciones nos señalan que una persona esta siendo atendida en distintas instituciones, para el tema de la victimización es necesario coordinarse con otras instancias, para ver quién va asumir el caso, si va ser este centro con la metodología que esta usando, para que la

persona no se sienta “peloteada” de un lugar a otro.

Principalmente eso y obviamente la coordinación tiene que ver con la obtención de recursos y trabajar el tema con las personas el tema de la autogestión.

5.C: Hace cuanto tiempo que estas en este trabajo, en este equipo?

6.S: Desde que se inicio el 2002.

7.C: Tu antes habías tenido la oportunidad de trabajar con otros profesionales de otras disciplinas?

8.S: La verdad que dentro de mi experiencia profesional, he tenido la suerte de trabajar con distintos profesionales.

Específicamente psicólogos y abogados. Yo trabajé como directora de un centro de menores infractores de ley, donde tú trabajabas con abogados, con psicólogos. Estuve trabajando en libertad vigilada, ahora libertad asistida, y bueno dentro de la misma corporación, lo que tiene que ver con los consultorios jurídicos, es decir he pasado por toda la gama de la corporación y con el servicio nacional de menores el tema interdisciplinario. Tengo harta experiencia en trabajo interdisciplinario.

9.C: Ahora había una preguntas de cómo se distribuían el trabajo, pero de alguna manera ya lo dijiste. Ahora cómo ha sido de dar atención a la víctima con otros profesionales?



10.S: Mira, la verdad, que en general para el equipo, ha sido difícil, en términos de que cada uno, tiene su experticia profesional en el área que le compete. Para mi personalmente como Asistente Social me ha resultado difícil el poder imbuirme en un proyecto, en que la función de la asistente social es el complemento del resto, te fijas. Entonces, ehh y de ahí el equipo en términos de validación del espacio profesional de cada uno. Por eso te digo que ha sido un trabajo de hormiguita, en términos de incorporar el servicio social, en un área más y tan importante como la que puede ser la jurídica, la psicológica, y no estoy hablando de un resentimiento social, pero esa es una realidad.

11.C: Entonces, cómo entiendes el trabajo interdisciplinario?

12.S: A ver como lo entiendo... yo creo que es un complemento de todas las áreas que pueden estar involucradas de un trabajo, de los profesionales, como complementándose mutuamente. No necesariamente que una de las áreas sea el complemento del resto sino por ejemplo; los abogados requieren de la asistente social, tanto como yo requiero de los abogados para la información y para hacer una devolución a las víctimas. En la parte psicológica se da más fuerte el trabajo ahí, entre los psicólogos y las asistentes sociales, como una retroalimentación constante, uno siempre esta dependiendo del otro.

13.C: Eso cómo se nota?

14.S: Por lo menos acá en la experiencia del Centro se nota, respecto de la misma atención, porque en las intervenciones psicológicas también participa, en este caso la Asistente Social, ya ... obviamente siempre pensando, cuáles son tus límites como profesional, hay muchas dudas e inquietudes que las personas tienen, que surgen de la intervención psicológica, pero el psicólogo no las puede abordar. Por lo tanto, ya sea en materia formal o informal se incorpora al profesional que se requiere. Lo mismo es el caso mío, yo estoy con una persona y la persona cae en un estado de crisis, seguramente yo la voy a atender y la voy a acoger, pero también siento que los psicólogos tienen herramientas que son propios de la profesión, que yo necesito incorporarla para atender de mejor manera a la persona . Aquí por un tema de recursos profesionales, el abogado está más distantes del resto, te fijas. Y sobretodo pesa mucho acá el tema que ha habido demasiado rotaciones de abogados. En el área psico social, los mismos profesionales que entraron el 2002, son las personas que están ahora. Sin embargo hemos tenido mucho cambio de abogado, por lo tanto eso hace que quizá, el abogado entre haga su trabajo, pero tampoco logre entender cuáles son las funciones de las otras áreas. Me entiendes, acá eso influye mucho, el tema de la permanencia de un equipo que pueda adaptarse, complementarse y entender lo que hace el otro y sacarle el mayor provecho

posible.

15.C: Cómo crees tú que entienden los otros el trabajo interdisciplinario?

16.S: A ver, ehh...yo creo que no hay mucha conciencia al respecto. En el área psicológica yo creo que si. Lo que pasa es que hay muchos factores que influyen, el hecho que llevamos harto tiempo. Yo creo que a esta altura si se entiende, en la parte psicológica, pero en la parte de los abogados, siento que no hay mucha conciencia de lo que es un trabajo interdisciplinario. Siento que habitualmente el tema es trabajar, analizar casos, ver un juicio. Porque de repente nosotros tenemos todos los antecedentes en la carpeta, tenemos informes psicológicos, tenemos informes sociales y sin embargo, el abogado se hace las mismas preguntas y muchas veces yo he visto personalmente, oye ahí esta la carpeta, creo que les cuesta asumir este trabajo interdisciplinario, y también insisto en el tema de la permanencia de los equipos. Tu tienes un profesional que esta una semana, como nos ha pasado, esta dos meses, esta un par de días, que también nos ha pasado, es difícil que se entienda el trabajo interdisciplinario. No solamente venir acá, ir a un juicio. Por lo demás hay otras cosas que tiene que ver con el trabajo mismo, el tema del autocuidado, el tema de conectarte con los compañeros de trabajo que

también te ayudan a fortalecer un trabajo interdisciplinario.

Yo creo que hay muchos factores, con esto no quiero decir que los abogados son rígidos, porque nosotros partimos con equipo que los dos abogados que habían, iban a juicio en realidad, tenían experiencia de trabajar en SENAME, tenían la experiencia de trabajar con otros profesionales, por , tanto tu lo notabas, que había un equipo que estaba super afiatado, en el fondo cada uno se sacaba el máximo provecho del resto. Pero de ahí en adelante, no se ha dado esa cosa de... también influye en que parte ha trabajado el profesional.

17.C: Mirando los factores que influyen, que se da o no se da. Uno de los factores puede ser la formación profesional de cada uno, el tema de los prejuicios, los mitos y las creencias que tenemos cada uno, de la cultura de cada uno, después están las practicas y las maneras de trabajar de cada uno y también esta el modelo de trabajo del centro. Tu crees que esos factores influyen? Cuáles si y cuáles no? U otros factores que influyen que se de está interacción?

18.S: Yo creo que lo que tú mencionas es la clave, digamos porque... por eso yo digo en cuanto a lo que son los mitos, eso tu lo ves claramente respecto del trabajo que se hace. Igual hay un todo un tema respecto de la formación profesional, por ejemplo el abogado no hace visitas

domiciliarias, los psicólogos si es psicólogo clínico, si es psicólogo comunitario, es todo un tema que aquí también se conversa, y que de alguno otra forma tiene que ver con mejorar la calidad de la atención de las personas y en alguna oportunidad los abogados si han concurrido al domicilio y eso hace que las personas cambien, vean el Centro desde otra perspectiva, son temas que se analizan. Pero quizá para poder armar un modelo de trabajo donde incorporemos todos los elementos y considerando los elementos que tú mencionaste, se necesita , yo creo que un tiempo, y lamentablemente nosotros no hemos tenido ese tiempo, te fijai .

19.C: Uno de los factores que ayudó y que ayuda tiene que ver con la permanencia.

20.S: Yo creo que si. O sea , adaptarte a un trabajo, porque tu te puedes sentar y decir “vamos a generar un modelo de trabajo” y seguramente algún abogado que fueron los primeros que tenían esta experiencia con SENAME, eh nos sentamos y dijimos : “esto van a ser nuestras directrices, estas van a ser las líneas de acción”. Entonces en un momento se pudo llevar a cabo, pero después se incorpora otro profesional que viene con otra experiencia, con otra forma de mirar el trabajo, entonces no encaja ese modelo

con esa persona. Entonces tenís como volver de nuevo a generar todo un nuevo modelo y ya nos ha pasado... por lo menos cuántos han pasado por el Centro... es difícil.

Entonces nosotros claro, los asistentes Sociales estamos claritos respecto como tenemos que funcionar, pero se incorpora una persona a la semana, al mes ... entonces tenemos que empezar a generar todo de nuevo, porque el sistema tiene que encajar con esa persona. Te fijás o no.

21.C: Si hubiera que nombrar lo que ha obstaculizado esta acción, tu nombraría...

22.S: Yo te diría el tiempo de permanencia, de todas maneras. El tiempo de permanencia creo que, desde mi visión, ha sido un elemento que obstaculizado el que nosotros podamos tener un trabajo interdisciplinario donde tengamos un esquema más potente.

23.C: Y las cosas que han ayudado a que las cosas se den?

24.S: A ver yo creo que ehh las personas que han, que se han integrado al equipo, son personas que les gusta este trabajo. Te fijái. Además que aquí estuvo la posibilidad que tanto el

coordinador como el subcoordinador pudiera tener una injerencia respecto de la persona que llegara al centro. Porque a veces permitía un determinado perfil para la persona que trabajara acá. No alguien que viniera a hacer carrera a la corporación, que se mostrara en una audiencia, en un juicio y chao, te fijai, en el fondo, por una u otra razón estuvieron poco tiempo, pero al momento de seleccionarla se priorizó mucho que el perfil encajara con las personas del Centro. Incluso en un tema personal de convivencia, igual este es un trabajo que te demanda mucha energía, que te cansa, que te frustra. Por lo tanto necesitas tener un espacio de convivencia sana dentro del equipo para poder funcionar bien, en relación a todos estos factores que yo te he mencionado. O sea esta también el compromiso digamos de estar acá y decirle a la persona que bajo tales condiciones va a trabajar, el tiempo que le va a demandar y si encaja el perfil con los profesionales que ya estamos aquí.

25.C: Un factor que ayudado es tener claro el perfil, el proyecto?

26.S: Exacto, exactamente o sea tener , y como te digo la injerencia que han tenido los profesionales, tanto el coordinador como el subcoordinador, de poder ehh. Sabe que esta persona nos parece OK, se va a adaptar y va a

encajar un poco con el equipo.

27.C: Cómo tú defines el concepto de reparación, desde tu profesión?

28.S: A ver, ehh :Es complejo el concepto de reparación, es complejo, muy complejo, pero desde mi perspectiva, del ámbito social, uno lo podría definir como aquel proceso que permite a las personas, tal vez adaptarse, a una nueva condición. No me gusta hablar mucho de que supere, de que cambie sino de que se adapte, porque que en el fondo una persona sufre una situación traumática, obviamente que algo en ella va a cambiar, y a lo mejor va a quedar con la sensación que a través de la atención que se le pueda hacer, ella va a superar su problema. Yo creo que adaptarse a una nueva situación, pudiendo enfrentar también aquellas situaciones que vienen anteriormente. Nosotros atendemos personas, que un buen porcentaje de esas personas, ya han pasado por una situación, no sé si tan traumática como la que incide para que ellos vengan acá, pero si hay factores que son mantenedores de la crisis. Por lo tanto, desde la reparación, hay que darles ciertos elementos, ciertas herramientas a las personas para que puedan adaptarse a una nueva situación. En ese concepto, creo que igual en el área social, se juega un papel bien importante. Me queda la



sensación de repente, que por ejemplo, en la parte psicológica, en la parte del abogado, en la reivindicación moral, la justicia, en la parte psicológica se va a atender en relación a la situación que provoca el hecho, en la incorporación al Centro, pero la parte social, yo siento que tú vas más allá y no con un enfoque asistencialista, sino de poder generar, gestionar, que le falta una casa...pero si yo lo miro de la parte asistencialista, yo digo “puchas, igual estoy buscando una casa”, pero también tiene que ver que a lo mejor dentro de esa casa, de esa vivienda era que el sujeto cometía el abuso sexual, si tu vas al domicilio te vas a dar cuenta de lo importante que esa persona tenga una pieza, tenga una casa, porque resulta que todos vivían en una misma cama, te fijai o no, y que esa situación la ha llevado por mucho tiempo y que no ha salido de esa situación falta de oportunidades sociales, por falta de recursos, pero siento que el concepto de reparación va en aquellas situaciones que son mantenedoras de la crisis y que habitualmente pasa por un tema de recurso, por un tema educacional, por un tema laboral. Por lo tanto, de esa perspectiva siento que igual el trabajo social aborda otra problemática, y es ahí donde de repente, alzo mi voz acá en el Centro, en decir “esto que se hizo no es en vano, no es un ingrediente más, no esta hecho con un enfoque asistencialista. Yo jamás le digo “yo le voy hacer un informe, se lo voy a llevar a la municipalidad, y

después Usted va a venir y le van a dar su casa”. No, busquemos alternativas en común juntos, usted busaca las suyas, yo busco las mías y nos juntamos y vemos cuál de esas alternativas es la que se puede buscar de mejor forma y se puede concretar. Es un proceso de aprendizaje y eso es paralelo al trabajo que puedan hacer la otras áreas. Así que en ese sentido, creo que el trabajo social hace un aporte muy importante en el Centro, quizá, a veces por muy debajo, un poco invisible, pero bueno tu después en los resultados, te vas dando cuenta , porque son las personas las mejores jueces de uno, son ellos los que te buscan, los que te agradecen y para mí eso es suficiente.

29.C: Cómo crees tú que los otros entienden el concepto de reparación?

30.S: A ver, yo un poco pensando en cada profesional . Bueno los abogados la reparación esta dada desde el ámbito de la reivindicación moral y justicia, que yo te diría que es lo que más la gente pide. La gente se siente bien satisfecha o juzgan a un abogado si lo que ellos pidieron, tiene que ver con sus expectativas, quieren que el tipo quede preso, yo quiero que el tipo me indemnice. Entonces yo creo que en el ámbito del derecho esta pensado desde esa reivindicación, o sea el éxito o no éxito del juicio que tu lleves. En el caso de

los psicólogos, tiene que ver con un tema de superación de la situación por la cual está yendo la persona, pero una superación en términos de borrón y cuenta nueva.

Normalmente hay todo un proceso que es muy parecido a lo que uno piensa como profesional, algo más social. Los psicólogos, en ese sentido, ellos tampoco terminan un proceso como ya, tres meses, sino es caso a caso y va de acuerdo a la evolución de la persona. El proceso de reparación también está por las terapias, tanto por la parte emocional, la parte jurídica, como la parte social.

31.C: Hay elementos comunes en este concepto de reparación?

32.S: Si yo siento que si

33.C: Cuáles serían?

34.S: O sea, pienso, por decirte, aquí todos estamos muy atentos, de lo que pasa caso a caso, por lo tanto, si nosotros vemos que... , y eso hace que lo analicemos en equipo y que también hayan ciertas diferencias. El derecho es , hay leyes escritas, te fijai, entonces, son cosas que sabemos que va para allá el caso, de acuerdo si el imputado, tiene otras causas anteriores. Siento que igual estamos todos muy

pendientes, primero del resultado de la parte jurídica. Si de repente en un juicio alguien se desborda, el abogado también se preocupa, por lo tanto también va y dice al psicólogo sabes que esta persona quedo mal, quedo bien. De repente, pucha sabis que, Silvana, necesitamos acreditar cosas, bueno ahí estoy yo metida. Yo creo que en las tres áreas como se visualiza cosas semejantes, en el fondo todos estamos esperando que la persona, el resultado que vive la persona, tanto en el ámbito jurídico como en el psicosocial, sea un proceso completo y al cien por ciento, en términos de que...no nos sirve de que una persona en la parte jurídica diga "ya , me indemnizaron" y si tu ves que la persona sigue mal, y viene acá pidiendo ayuda. A nosotros nos interesa que la persona , ojalá en todos los niveles quede bien, y bien en el sentido que logró adaptarse a esta situación, que hay ciertas cosas que si puede superar, me entiendes. Porque aquí hay que ser realista, la parte jurídica no es lo que necesariamente la gente quiere. Esperar que en un porcentaje, la persona, en todos los niveles este bien, en el ámbito psiquiátrico, porque nosotros contamos psiquiatra, por lo tanto, en las áreas, que la persona quede como completita, bajo ciertos porcentajes de niveles mínimos. También va a depender de lo que la persona quiera, a veces hay quienes le interesa la parte jurídica, y a las otras partes no les toma mucho peso, la idea es que sea una reparación

integral, y por eso yo creo que es super importante, el perfil del personal que se vaya incorporando. Hay que tener super claro la aspiración, y tiene que ver con la reparación integral Porque la gente en el fondo... y va a depender del caso también. Porque un caso de cuasi delitos de lesiones, un atropello o el impacto emocional, es menor que el caso de una violación, ahí uno va viendo todos los factores.

35.C: Sabiendo que no es fácil integrar, tu crees que es posible hacer un trabajo interdisciplinario?

36.S: Yo siento que si , yo siento que, a pesar de estas diferencias de que si, y que en el fondo es la aspiración de todos los que trabajamos en el Centro. Yo siento que están tan unidas las tres, a pesar de que tiene cada una su ritmo, pero para efecto de la intervención y lo que queremos entender por reparación, ehh yo creo que es un desafío, es un desafío poder conectar las áreas nosotros nos damos cuenta, cuando nos conectamos las tres áreas, los resultados son mucho más favorables que si cada uno esta haciendo su pega por separado.

37.C: Cómo crees que se debería hacer o hay cosas que deberían incorporarse para que se den?

38.S: A ver, es que yo igual yo siento que igual ... a ver la dinámica de trabajo es muy rápida, es un hacer, un hacer , un hacer. De partida, nosotros no tenemos un tope de atención, no decimos en el mes hay solamente veinte cupos, siempre se esta incorporando a quien lo solicite, o los casos son derivados y se recibe a todos, obviamente delimitando el tema de la materia. El número de personas es atención indefinida, por lo tanto, ya partes con ese tema, que para mí es un obstaculizador más que facilitador .

39.C: O sea tu quieres decir...

40.S: Es que no, a lo que quiero llegar es que hay distintos elementos que yo te puedo decir que son facilitadores o son obstaculizadores. Entonces en este momento, los factores que impiden que el trabajo... o sea es interdisciplinario en la medida que hay distintos profesionales. En el fondo el concepto puro, que es realmente trabajar conectado siento que no se esta dando como debería darse. Por distintos factores. Yo te mencioné, el tema del tiempo, el tema de la cantidad de personas que se atiende, por lo tanto hay espacios que el equipo debería privilegiar, como por ejemplo las reuniones del día viernes, como el análisis de caso, reuniones entre el área psicosocial, reuniones entre los abogados, psicólogos, o sea, esos espacios no se dan, por una cosa de hacer, de hacer, de recibir. Entonces en este momento, los abogados normalmente están fuera y cuesta

mucho establecer ciertos horarios para espacios que son super importantes, que tienen que ver con analizar casos, definir líneas de acción. Por lo menos siento que no se está dando y pienso que eso es muy importante para tener un trabajo mucho más integral . Porque en la medida que no se dan estos espacios yo no sé que pasa la señora Juanita Perez, o la psicóloga no sabe que estoy haciendo yo con la Maria Lopez. Entonces, o el abogado tiene que vea las carpetas y por lo tanto, en la carpeta hay un informe social o psicológico que le puede servir para la audiencia que tiene para el día siguiente, y esto se ha dado este último tiempo por este cambio, esta rotación

41.C: O sea tú crees que es posible pero no de cualquier forma.

42.S: Exacto, por supuesto yo creo que se necesita un orden, definir, poner límites y el priorizar estos espacios. Y decir “el día viernes no se contesta teléfono” o se contesta los llamados de los profesionales , porque pasa porque uno siempre quiere atender a la gente. De repente si tu estas en una reunión. Te dicen que te llama la señora María y tu sabes que la señora María está re complicada, tu la atiendes igual y eso significa que le estas quitando tiempo a algo que también es importante que tiene que ver con el análisis de

casos. Hemos ido tratando... bueno yo no sé yo estado un tiempo afuera, más de un mes, no sé si habría mucho cambio, pero nosotros siempre estamos demandando este tiempo, pero por una u otra razón no se da. Y yo te digo por mi formación de Asistente social yo soy bien ejecutiva para mis cuestiones, en el tema que a mí me gusta definir líneas de acción. De hecho quien ha creado el sistema de registro ha sido yo. Me pone nerviosa esta cosa que hay que anotar, de que hay que generar hojas evolutivas, te fijai, o sea nos vamos a sentar con un caso, en la parte jurídica se va hacer esto, en la parte social se va a hacer esto y en la parte psicológica se va a hacer esto. Y eso a mi me gusta tenerlo escrito, y es como difícil. Yo quiero tener la posibilidad de abrir una carpeta y decir con este caso se esta haciendo...

Y cualquier persona que venga nueva sepa que con este caso se esta haciendo esto y esto.

43.C: Bueno gracias por todo



1.C: Cuál es tu profesión?

2.E: Mi profesión es abogado

3.C: Cuál es tu quehacer en el Centro?

4.E: Mi quehacer , es un rol doble. Esta el rol del coordinador y el rol del abogado, en cuanto está en la línea de casos y algunos otros roles que no están claramente definidos, que es el área de coordinación o el área de registro y estadística. Pero básicamente, yo identifico como la coordinación en sus distintos ámbitos , que uno es del registro estadístico y otros el de abogado, en la línea de caso.

5.C: Tú hace cuánto tiempo estas en este trabajo?

6.E: Desde el año 2002, vamos en el cuarto año.

7.C: Habías tenido experiencia con otros profesionales que no fueran abogados anteriormente?

8.E: Si, había tenido experiencia, pero no en el ámbito psicosociojurídico sino en el ámbito ambiental, me tocó trabajar con profesionales de las ciencias sociales y naturales.

9.C: Ahora, en el trabajo cómo están organizados, cómo está estructurada la atención?

10.E: A ver, hay una última sistematización que apunta a contar con unidades y áreas de trabajo. Las áreas son áreas transversales en la cual se integran todos y las unidades están pensadas en ciertas especialidades, no por profesión sino por función básicamente. Así, por ejemplo tenemos unidades, como la unidad de seguimiento, la unidad comunitaria, la unidad de registro y estadística, y están las otras llamadas áreas por profesión; área psicológica, área jurídica, la social y el área administrativa, y estas unidades de áreas se van estructurando de acuerdo a una planificación que se va haciendo año a año.

11.C: Y la atención va a ser de acuerdo a el área?

12.E: A ver, entendiendo que la atención... diría yo que hay tres grandes clientes del centro. Uno que desde luego que es el usuario, la víctima de delito. Dos diría que toda la red, en cuanto se requiere coordinación y en el ámbito comunitario los grupos focalizados, donde se ha ejercido el trabajo, la clientela con la cual nosotros trabajamos y centrándonos específicamente en la víctima, que probablemente ocupa un 50% o 60% de energía del centro. Eso esta estructurado sobre la base de equipos de sondeos, equipos de ingreso y luego los equipos tratantes y están cruzados por las unidades transversales como las de seguimiento, de casos, por ejemplo.

13.C: Cómo ha sido esto de atender a la víctima con otros profesionales?

14.E: A ver, yo creo que mirado desde uno y mirado desde la víctima. Mirado desde uno, sin duda una experiencia sumamente rica y enriquecedora porque uno en verdad ha descubierto nuevos ámbitos, que uno desde rol profesional uno ni siquiera uno imaginaba, es una sensación compartida por todos los profesionales, en el sentido ha sido un

descubrimiento constante de todo lo otro que puedan hacer las otras profesiones, y más aún cuando se conjugan, se amalgaman las distintas profesiones, en definitiva, el resultado final, se percibe que es mejor, por lo menos desde nosotros. De modo que yo diría que hay un constante descubrimiento y un reacomodo para hacer mejor el trabajo. Desde el punto de vista de la víctima, cliente, paciente como se le quiera llamar, ahí estamos un poquito más perdidos, básicamente trabajamos sobre la base de nuestras percepciones, no contamos con instrumentos válidos como recoger sus visiones, no obstante en las distintas fases del trabajo se toman en cuenta acciones bien dirigidas a conocer el tema de las expectativas, el tema de la percepción del cliente que en definitiva es la da la satisfacción final. Eso aún no esta suficientemente adecuado y desarrollado, pero es un foco de atención de todas maneras.

15.C: Este trabajo con distintas profesiones, en qué se nota que están en conjunto?

16.E: A ver, yo creo que es una aspiración, la interdisciplinariedad. Efectivamente se trabaja mucho en conjunto, se trabajo juntos que también que es un poquito menos que en conjunto y también se trabajo por separado. Desde la coordinación, existe la visión que se debe propender y propender a que el trabajo sea no solo juntos sino conjunto y más que conjunto, interdisciplinario. Ello por qué, porque está esta declaración de principios, pero al revisar el quehacer diario, en el corto y en el largo plazo se constata que se tiende al trabajo individual, pero desde la coordinación y desde el equipo existe la intención de potenciar el trabajo interdisciplinario. Ahora eso cuándo lo ve con más claridad, es lo que nosotros llamamos los hitos interdisciplinarios, hitos disciplinarios para nosotros son tales como, por ejemplo; en el área de casos, en el momento del sondeo que es el momento de definición de ingreso o el momento de las definiciones iniciales en las que va a quedar el caso y el otro

gran momento, diría yo, son aquellos casos que van a juicio oral, son los actos anteriores y posteriores al juicio oral, tendiente a dar una atención más adecuada a la víctima. Existen otros tantos momentos como la línea de supervisión de casos, que recién se está empezando a trabajar propiamente tal. Supervisión desde la vista interdisciplinaria más allá de lo que pudiera ser supervisión técnica de las respectivas áreas.

17.C: Esta es tu visión. ¿cómo crees tú que los otros miembros del equipo lo entienden, cómo lo expresan, cuál es el concepto de trabajo interdisciplinario que pudieran tener ellos?

18.E: Yo creo que es posible desarrollar distintos grados de desarrollo y motivación. O sea, eso es fácil palparlo, tanto en el discurso como en el hecho. Por lo menos lo que ha dicho la experiencia de la evaluación de desempeño, aunque sea autoreferente decirlo, vemos que desde la coordinación es un tema super asumido en la piel de los coordinadores, el tema del trabajo interdisciplinario. Desde el rol de cada uno de los integrantes del equipo, diría que hay discursos distintos y prácticas distintas, no obstante está este paraguas hacia el cual vamos. Así, por ejemplo, en el área jurídica, dado que es un área centrada en la tarea, por la contingencia le cuesta la mirada más interdisciplinaria. De algún modo, el área jurídica ve a las otras áreas como un medio para cumplir sus objetivos, y su objetivo es el resultado jurídico. No se visualiza tan claramente que el objetivo podría ser el cliente, esto es constatar una realidad, en ese tema se está trabajando, de proyectarnos un poco, sin perder de vista el objetivo, el producto, el resultado, que en el área jurídica se debe trabajar. También creo que es un área de trabajo bastante más plana, en el sentido que es capaz de mantener, o mostrar bajo una misma línea todos sus casos. En el área psicológica es que si bien en el discurso está bastante presente el tema interdisciplinario, un poco la cifra lo que arroja es que es un área que se focaliza bastante más, pero a sí mismo pierde mucha

clientela, en el sentido que cuesta bastante más un cliente psicológico, las condiciones que en definitiva deben darse para que se preste el servicio requiere mucho más trabajo. No es tan fácil tener un cliente en la línea psicológica y más aún en la línea interdisciplinaria, es bastante más... se dispersa la atención porque efectivamente existen muchos casos en que se debe hacer un esfuerzo adicional para contactar al cliente y otro tanto se pierde en la línea del horizonte. El área que cuesta más encuadrarla, porque creo que aún no tiene un modelo muy definido es el área social. Sé que se está trabajando, pero cuesta visualizar la línea social. Ahora en general, diría yo desde el punto de vista Centro, constata casos que están cargados a la línea más interdisciplinaria, y se quiere o logran los grandes objetivos, pero también hay casos que están centrados en la especialidad. Creo que ninguno de los casos se pueden dejar de atender, hay casos que requieren la especialidad y hay que potenciarlo y de casos que se pueda dar lo interdisciplinario, lo uno no es excluyente de lo otro.

19.C: Cuando se trata de hacer el trabajo hay factores que influyen, yo te voy a nombrar algunos, por ejemplo la formación profesional de cada uno, la cultura que tiene cada uno, los prejuicios y las creencias de uno, las prácticas o maneras de trabajar, el modelo de trabajo del centro. De todo esto, qué crees tú que influye?

20.E: La primera variable es la variable personal. O sea, la disposición al trabajo. Eso va bastante más allá del rol profesional, o sea en la medida del punto de vista de las competencias personales, una persona este orientada al trabajo interdisciplinario, el tema del rol profesional puede suplirse de todas maneras. En segundo termino en lo que dice relación con lo que son las habilidades técnicas profesionales se puede constatar que se vienen de distintas escuelas, de distintas líneas de desarrollo, de distintas líneas del saber que dentro de las mismas existen una diversidad en cuanto a su orientación. Yo creo que las

que apuntan a integrar el trabajo interdisciplinario son aquellas cuando es posible constatar un espíritu de flexibilidad, de franqueza, un equipo reflexivo crítico, sobre todo autocrítico, que sean capaces de absorber la crítica como de formularla. Yo creo que todo eso apunta a desarrollar un trabajo más interdisciplinario, pero yo creo que eso obedece al diario a diario. A largo plazo es lo que debería influir es la capacidad que tengan los equipos de sistematizar la experiencia, eso debería ayudar a que los equipos se fortalezcan fuertemente, transformar a la teoría lo que están viviendo. Ahora yo creo que eso va a tener varios productos adicionales, darle identidad al equipo, reconocer su historia. Yo diría que a priori, no es posible decir que la una característica de una profesión va a ser positiva o negativa. Eso pasa por la variable personal. Evidentemente, se constatan algunas características que podrían influir a favor o en contra, me refiero, yo por ejemplo, el área jurídica, por formación, es un área muy centrada en la tarea, bastante rígida. Ahora tiene de ventaja su programación, ya que centrarse en la tarea es más fácil que centrarse en los objetivos. Es un área más ordenable, por un tema externo al área. El contexto del área jurídica viene dado por algo externo que es la norma, el ordenamiento jurídico, eso está dado, no se debe trabajar en construir estándares, la ley dice que se puede y que no se puede hacer. Desde ese punto de vista el área psicológica me da la impresión que no es así. Probablemente, lo que sean las líneas técnicas es la que va suministrando los estándares, es más hermética y en el área social falta ponerlo de relieve para poder conocerlo.

21.C: Ahora dentro de las cosas que obstaculizan la intervención de los profesionales, cuáles crees tú que son?

22.E: Yo creo que el principal obstáculo es la falta de conocimiento y aunque sea fuerte decirlo, la falta de confianza. O sea la falta de conocimiento de lo que hace el otro y el reconocimiento... no del tema de las habilidades profesionales, sino el reconocimiento de lo

que el otro esta viviendo en función de los aspectos personales como de los aspectos profesionales. Así por ejemplo para los abogados fue difícil visualizar el desgaste que sufre un psicólogo, que a mi me parece de relevancia que esta en una hora de sesión, que es una hora de alto desgaste, que no es comparable con un abogado que esta revisando una carpeta, en términos de desgaste personales. Quizá, vista el área jurídica ha sido difícil transmitir al resto del equipo, por ejemplo, que requiere mucha flexibilidad en los tiempos, pero requiere mucha disposición a trabajar sin horario. Estar bastante más conectados con los casos, uno se conecta sábado, fines de semana, a toda hora, no es posible hacerlo de otra manera, siempre se esta conectado, porque los factores externos son los que determinan los tiempos. O sea, la fecha en que se fijo juicio oral, no depende de nosotros, la fecha en que se va a cerrar una investigación, no depende de nosotros. Entonces viene dada por algo externo. Ahora, a medida que eso es conocido por las otras áreas, sociales, jurídicas y administrativas también, se va comprendiendo un poco más. Desde el punto de vista del área social, esta todo el tema que es necesario conocer más su modelo de intervención, y allí es donde está el obstáculo, porque de alguna manera, es visto y se muestra como un medio para los demás, no como una disciplina autónoma, con la autonomía que se maneja la sicología y el derecho. Entonces yo creo que ese es el gran punto que se debe trabajar. Por eso lo que obstaculiza este trabajo es el tema del desconocimiento y la falta de confianza. No es desconfianza, es el hecho que no están desarrolladas fuertemente todavía. Esas confianzas, hay distintos niveles, según las alianzas internas que se logran en los equipos.

23.C: Ahora vamos a cambiar de tema...cómo tu defines el concepto de reparación desde tu disciplina?

24E: Desde lo jurídico se carece de un concepto de reparación integral, uno ve la reparación en distintos ámbitos, principalmente en el ámbito civil, ahí está desarrollada efectivamente y que se entiende por la integralidad. Yo... básicamente veo que este está orientado a un criterio patrimonial. O sea, para el derecho la reparación integral es la reparación patrimonial, la reparación de lo que se ha perdido, y el otro aspecto que uno aborda claro es la reparación del daño moral, pero nuevamente se repara a través de lo patrimonial. Ahí en el derecho está desarrollado, hay mucho escrito sobre el tema, sobre el daño moral, sobre el problema patrimonial y hay abundante material. En el ámbito penal es bastante más difuso el tema porque básicamente el derecho ha desconectado la reparación con la víctima, se piensa más en la reparación social. Este tema medio abstracto de la pena, que la pena, cumple distintos roles y no hay claridad de sus funciones, pero en el ámbito penal diría que la reparación está bastante más ausente. Eso diría yo desde el punto de vista estrictamente jurídico. Como decía en lo patrimonial muy desarrollado, en lo penal escaso desarrollo, pero siempre en función del tema de los bienes. Yo encuentro un daño patrimonial, lo reparo y en lo oral lo reparo patrimonialmente. No está este concepto de reparar de manera integral, entregándole elementos como la acogida, el acompañamiento, de la percepción y de la vivencia durante el proceso.

25.C: Ahora cómo crees tú que los otros profesionales conciben el concepto de reparación?

26.E: Mi visión es bastante difusa al respecto, porque ... si bien está sentado el paraguas y se dice que la reparación es integral, como que no visualizo en los psicólogos, el área psicológica en el fondo, cuál es el estándar cuando entienden por reparado a una persona, desde el punto de vista psicológico. Me da la impresión que eso debe estar desarrollado, lo que yo he escuchado, las medidas terapéuticas o hacia donde va, pero es un tema que no se



ha asentado, o sea trabaja el área clínica muy cerrada, en consecuencia no sé qué entiende el psicólogo cuando dice que se ha reparado. Desde el punto de vista cómo entiende el área social reparación... ahí me da la impresión... aquí ayuda la dispersión del área social, ya que tiene una vista bastante más panorámica, bastante más integral, que no esta centrada en los aspectos patrimoniales. Me da la impresión que el área social, en ese sentido es más integradora que otras áreas, ya que esta velando porque exista un esfuerzo hacia la reparación.

27.C: Ahora tu crees que hay elementos comunes desde estas diferentes miradas del concepto de reparación?

28.E: Si yo creo que si

29.C: En qué sentido?

30.E: Los elementos comunes yo lo veo básicamente en la necesidad de restaurar, como volver a la normalidad, que de alguna manera es volver a encauzar desde las distintas áreas, volver a la vida normal. Yo creo que todos tienen en vista eso, obviamente que eso está influido por el grado de daño que representa este delito, entendiendo que jamás se va volver a la normalidad. Pero creo que todos están presente este tema. Se trata de volver a una supuesta normalidad. Sabemos que todos estos conceptos son ampliamente cuestionable.

31.C: Esto sería desde lo teórico que tendría una “bajada” practica en la intervención?

32.E: Si claro, en la intervención digamos de algún modo general se tiende a la estabilización a tratar de normalizar al paciente. Nuevamente, dadas la características de los casos que se intervienen es difícil plantear un concepto de normalidad como lo maneja uno. En el fondo, básicamente el tema a salir de las crisis y más allá de salir de la crisis evitar que estas se eternicen. Bien sabemos que si hay crisis lo más probable que lo único que haga... es permitir que esa crisis que se desarrolle y se agote en su momento. Quizá evitar que estas se hagan crónicas, pero yo diría que la mirada en conjunta va por ahí. Porque en el fondo de alguna manera busca volver a ese camino que se vio alterado.

33.C: El punto de la restauración sería el punto de intersección de las distintas miradas...? Ahora en el supuesto caso... sabiendo que son difíciles de integrar estos ritmos, lo psicológico, lo legal, lo social, ya que tienen énfasis distintos. Tu crees que es posible hacer este trabajo interdisciplinario? Y de qué manera?

34.E: Yo creo que hay un debate inicial y no lo hemos terminado de analizar. El debate inicial, es decir... a ver... en el caso de un delito violento hay distintos modelos o más que modelos formas de trabajarlo, y uno desde la especialidad y otro desde la integralidad o de la interdisciplinariedad y ese debate hay que desarrollarlo, no está adecuadamente desarrollado. No obstante por mi experiencia y conocimiento que tengo, evidentemente estoy en que el trabajo interdisciplinario es posible, es una aspiración y ojalá nunca descansemos, sea como el constante llamamiento a la perfección, nos va a estar siempre aspirando al trabajo interdisciplinario. Por qué, porque creo que alcanzar un momento que uno se crea que llega a lo interdisciplinario probablemente que sea todo el equipo, pero hay que buscar cómo el trabajo interdisciplinario efectivamente está entregando, cada vez, mejores respuestas, en un continuo mejoramiento a nuestros clientes. Ahora, evidentemente

es un camino sumamente pedregoso, o sea desde, todo lo que dice relación con la integración de los equipos, la integración de la visión interdisciplinaria, porque evidentemente van existir choques, colisiones que en cualquier momento pueden hacer decaer en esta visión. Ahora también creo que es válido el trabajo desde la especialidad. Este mismo servicio pudiera ser prestado, o en forma completamente separada, un trabajo, un abogado sensibilizado en un lado, un psicólogo quizá con una mirada más jurídica, por otro lado, un asistente con una mirada psicosociojurídica trabajando por otro lado, pero creo yo que evidentemente si estas buenas personas, estos buenos perfiles los juntamos, quien gana en definitiva es el cliente. Todos en el mismo lugar, obtiene el máximo de prestaciones, sin tener que hacer un largo recorrido y principalmente que sientan que hay un entorno acogedor de lo contrario significaría que tendrían que andar buscando un lugar acogedor en distintos lugares y eso es un desgaste innecesario.

35.C: Ahora, ese trabajo interdisciplinario es posible hacerlo... bajo que condiciones?

36.E: Si yo lo llamaría una aspiración hacia lo interdisciplinario. deberíamos contar con ciertos indicadores que nos permitan verificar si estamos en ello o no. Porque evidentemente estar trabajando conjuntamente podemos caer en la falsa sensación o caer que estamos en lo interdisciplinario. Quizás cada cierto tiempo, cada ciertos grandes tiempos, de uno estar revisando lo que nosotros llamamos los hitos interdisciplinarios. Cómo creemos que una determinada acción se desarrolle interdisciplinariamente. Entonces evidentemente hay un tema de espacio, y también hay temas de resultados, va a ser bueno que en algún momento tengamos estos modelos o parámetros respecto de qué vamos a entender de que fue el trabajo interdisciplinario, una vez que demos por finalizada la intervención en un caso, al menos tenemos que preguntarnos si es que los hitos

interdisciplinarios fueron cumplidos, si es que se actuó en esa función. Evidentemente en donde tenemos que centrar nuestras vistas, mas que en el inicio es en el final, rectifico en el medio y en el final. Una reflexión constante del equipo, es muy fácil iniciar un caso, es muy difícil, mas bien dicho muy disperso ver cómo termina el caso. Muchas veces termina, más que nada por el decaimiento, por deserción del caso, pero se puede trabajar mucho en el egreso del caso y en la medida que nosotros tengamos más claro las formas en que se van egresando los casos , los va a comparar con estos hitos teóricos interdisciplinario, que son como la aspiración, yo creo que podríamos constatar, si efectivamente se está avanzando. De modo que , bueno...viéndolo bien concreto como un lugar evidentemente, el hecho que se pueda trabajar con profesionales, con personal idóneo en el ámbito interdisciplinario que crea en el modelo interdisciplinario, que lo conozca, que se motive es otra condicionante sumamente necesario.

Entrevista V	Comentario
<p>1. C: Cuál es tu profesión?</p> <p>2.J: Psicóloga</p> <p>3. C: Qué es lo que haces aquí en el centro?</p> <p>4. J: Mi labor es la que esta descrita en el perfil con el modelo que nosotros trabajamos. La función exclusivamente de psicólogo, que tiene que ver con atención clínica de casos, análisis de casos en</p>	

reuniones en equipo, y derivaciones principalmente. Eso es, tanto internas, como las que tienen que ver con el mismo centro de víctimas, especialmente la derivación a psiquiatría o a algunas otras instituciones, pero eso es excepcional. Pero en general es como eso la función que uno tiene, es la del psicólogo que hace atención clínica.

5. C: Hace cuánto tiempo estas trabajando en este Centro?

6.J: Tres años desde mayo del 2002

7. C: Habías tenido la experiencia de trabajar con otros profesionales que no sean psicólogos?

8. J: Si, siempre, había trabajado con equipos de otros profesionales, donde habían... no había otro psicólogo pero hay otros profesionales y también con otros profesionales de otras áreas y otros psicólogos.

9. C: Ustedes cómo se distribuyen el trabajo acá?

10. J: Nos guiamos mucho por la descripción que trae el modelo de los perfiles de cargo. Como nosotros

somos un centro pequeño, muchos de los cargos no existen acá, y prácticamente, la asistente social hace su labor de asistente descrita por el perfil del modelo, lo que corresponde a esa área, y el abogado lo mismo, en el caso del abogado, al carecer nosotros de la labor de coordinador y subcoordinador, él ha tomado algunas de las funciones de coordinación, por necesidad. Eso es lo que nosotros hacemos, lo que corresponde a lo que la gente conoce de un abogado. Todo lo que tiene que ver con lo jurídico lo hace Victor, con lo psicológico yo, lo social, la asistente. Es un trabajo bastante básico en ese sentido. Nosotros no tenemos un gran desarrollo técnico, ni teórico, de investigación. Nosotros no tenemos espacios para discusiones teóricas, de análisis de casos, eso acá es prácticamente inexistente. Desde la perspectiva de un psicólogo. Si tu le preguntas al abogado va a decir que hay un análisis, porque efectivamente en la reunión de equipo es un espacio donde se discuten los casos. Se ve en que voy yo con mis casos, el abogado nombra todos sus casos, las gestiones que ha hecho, la asistente por su parte lo mismo. El que tiene algo para aportar lo porta, pero es eso, un trabajo muy simple.

11. C: Cómo esta estructurada la atención?

12. J: Los ingresos en dupla y luego la intervención es por área, como se hace tradicionalmente.

Cualquiera de los profesionales, pero hay ciertas causas de ingreso que se privilegia que este el abogado y el psicólogo, como por ejemplo homicidio y violaciones. Inicialmente no era así, pero yo pedí en un momento que fuera así, también había una indicación del ministerio, así que eso quedó establecido. Lo ideal que ese caso este el abogado y este el psicólogo. Si no es posible se incorpora el otra profesional y el resto quien este disponible para hacer la recepción. Cuando se toma el caso, se ve inmediatamente, como que sale al tiro casi producto de la entrevista la solicitud, la atención que tiene el público. Entonces uno hace la derivación. Empieza casi de inmediato, por ejemplo si ingresa la asistente y el abogado y requiere atención psicológica, ellos mismos me dan una hora, es como expedito, o sea esa derivación. Luego al quedar en un área, por ejemplo quedar en la jurídica y psicológica, a la reunión que sigue se revisan todos los ingresos de casos nuevos,. Se ve también si uno tiene la idea de si va a ser suficiente con el abordaje de esas áreas o si necesita

alguna derivación y ya queda independiente en las áreas que se esta atendiendo

13. C: Las víctimas cómo llegan?

14. J: Llegan principalmente a través de la fiscalía de Quillota y la La Calera muy excepcionalmente de Limache, tribunal de menores, OPD, nos llegaba y ahora es casi inexistente esa derivación y también muy excepcionalmente por demanda espontanea, pero muy excepcional, la mayoría por fiscalía de Quillota y La Calera

15. C: Cómo ha sido para ti esto de dar atención a la víctima con otros profesionales?

16. J: Te refieres... porque el ingreso solamente es con otro profesional. Es muy excepcional otra atención conjunta.

17. C: Por el ingreso, pero por el caso cómo se lleva

18. J: Si hay una coordinación hasta donde se pueda: pero ha sido fácil, no ha tenido nada de novedoso. Yo



trabajaba en otro equipo. No era como acá, como por ejemplo, uno se coordinaba con un psiquiatra y parece que tuviera más afinidad, que es más fácil, aquí en cambio un abogado es diferente porque, él lleva un ritmo de temas que yo no conozco, entonces hay que ver donde se inserta. Es diferente, pero ha sido sencillo el coordinarse con las otras áreas porque en general ahora tenemos nosotros muy bien segmentado el tipo de trabajo de cada uno. Ocurre que no nos interferimos y como que existe una visión de cuando necesita la derivación al psicólogo, cuando necesita con el abogado, cuando siente que necesita que retome una persona que incluso había abandonado. Ella me dice que necesita por que está próximo al juicio oral, pero ha sido... a esta altura ha sido sencillo, al principio fue difícil

19. C: Quiere decir que al principio no era así?

20. J: No, al principio no era así, pero ahora ya ehh, como que igual los roles se han ido ordenando y eso ha facilitado la coordinación nuestra y tener un abordaje más integral, igual integral un poco independiente, pero como coordinado, porque en general sabemos en que vamos los casos que tenemos

en conjunto, a veces yo me pierdo un poco, por ejemplo, con los caos que toma lo puro jurídico, por que lo hemos visto en reuniones, hemos visto ese ingreso y a veces conozco a la persona, pero a veces tengo que volver ya que nunca los he visto, no los he atendido. Pero no es difícil ahora, es un trabajo sencillo. Bueno aquí las cosas aquí se hacen en forma simple, tampoco es un gran desafío.

21. C: Cómo entiendes tu esto de hacer un trabajo interdisciplinario, cuál es el concepto que manejas, en qué se manifiesta, en qué se nota?

22. J: Es que la verdad es que nunca he tenido, nunca... uno cuando egresa, se profesionaliza uno no tiene una idea de este trabajo interdisciplinario, es lo que se va dando por la necesidad del trabajo. Uno ingresa e ingresa a un equipo y es como tirarse a un resfalín. Tú tienes que seguir el curso no más. Entonces yo nunca tuve una mirada del trabajo interdisciplinario, antes de poder realizarlo. Lo conocí haciendo y en la medida que lo conocí haciéndolo... igual yo tuve un proceso porque yo comencé en otra área. Que es una área que tiene una forma de trabajo diferente. El área de proyectos de

SENAME. En donde con el tiempo que yo partí, SENAME estaba probando esta modalidad de integrar los profesionales y hacer equipos, en donde las miradas se unieran o se fusionaran... yo no lo tengo muy claro. Inicialmente, para mí fue muy difícil entender, qué era lo que se estaba buscando y parecía lo que se quería conseguir, no había idea de lo que se quería conseguir yo tenía la impresión de que existiera realmente. Siempre critique mucho, por ejemplo, el trabajo psicosocial, porque era como un engendro, era un resultante de juntar dos personas, como cortar la mitad de una persona, y otra y juntarla a la fuerza sin ninguna armonía. Entonces al principio yo fui muy crítica con el tema de trabajar con otro profesional y estos equipos multidisciplinario, le decían multi... donde no había mucha diversidad tampoco. Luego al integrarse un psiquiatra igual era... había una relativa diferencia. Pero ahí me fijaba que había partido muy pobre esta visión del trabajo interdisciplinario porque del psiquiatra nunca se esperaba que se fundiera o fusionara con el psicólogo o con el asistente social, en cambio el psicólogo si se esperaba que se fusionara, entonces eso nunca lo entendí u nunca lo pude elaborar. Era como un engendro, era

espeluznante, como ver una cosa indefinida, amorfa y fea, que no tenía forma de nada, no había armonía para mí. Pero en ese momento lo que faltaba era...yo creo que eso era... una desinteligencia. A lo mejor proponer una idea, pero no se sabía como llevar a cabo, yo creo que en el fondo era eso: Por lo mismo se hacían unas entrevistas que eran conjuntas pero ...eran una cosas que no resultaban. Entonces yo partí con eso y fui muy critica de esa visión, pero empecé igual a trabajar con el psiquiatra, empece a ver otros trabajos donde habían abogados u otros profesionales, kinesiólogos y yo me fije que en los consultorios trabajan en una modalidad que ellos también le dicen interdisciplinario, que son equipos integrados. En donde cada profesional hace un aporte para una mirada y esa mirada va a ser más rica, porque es como el arco iris, los colores, tu tienes una gama, no te vas a quedar con el puro rojo, por ejemplo. Esa es como la idea es unir todo eso que se dividiera todo y se perdiera y no quedara una visión de psicólogos, ni una visión de asistente social, una visión de nada. Como que ahí fui afinando la idea del trabajo multidisciplinario y me quede finalmente con la idea que tu como especialista en tu área y abriendo los ojos y mirando a los otros especialistas en sus

áreas y cómo ellos aportaban o dan visiones o dicen palabras que nunca se te ocurrirían, o dan ideas que a ti nunca se te ocurrirían u opiniones que a ti nunca se te ocurrirían y con eso te va alimentando a ti en tu visión, te va completando. Eso me gusta mucho, pero para que llegar...no se puede lograr en todas parte donde se propone este trabajo

23. C: Cómo crees tu que los otros entienden este trabajo interdisciplinario?

24. J: También ha sido un proceso yo creo, porque existen ... porque yo pienso nosotros somos super diversos acá ...porque existen como esas dos visiones polarizadas, unos que creían que era como esta fusión pacticamente cierto, la fusión con el psicólogo, no la fusión con el abogado, eso es inpensado, pero la fusión, acá también existe esa visión y la otra, que a pesar de que es un trabajo multidisciplinario porque estamos todos aquí, porque llegamos todos y estamos todos sentados, pero no hay ninguna integración, nada ni un compartir. Desde esa perspectiva partimos acá. Y para ellos también ha sido un proceso entender la complementariedad de miradas y siempre... ehh que ha costado esto, ver los

casos y darles el enfoque, y tenerlos a la visto desde la perspectiva de lo que es beneficioso para la víctima que nosotros estamos atendiendo, perdiendo la perspectiva de lo que uno quiere, lo que a uno le gusta o que se yo, yo soy psicólogo y me siento bien haciendo esto. No, en un sentido practico, lo que es bueno para la víctima, es lo bueno, no importa si queda afuera este o este otro, queda afuera el de más allá eso pasa a perder importancia y ha sido duro ese criterio tenerlo acá, pero se ha ido haciendo. Ha ido resultando. Al principio las necesidades personales eran importantes, parecían incluso más importantes más que el trabajo que se estaba haciendo. Eso pasó por un periodo de adaptación, que para mi gusto fue demasiado largo, demasiado extenso, muy desgastante para todo el equipo, para los cuatro, pero el resultado de ahora, en un periodo de mayor estabilidad, es ahora nosotros tenemos claro nuestro trabajo y es poco lo que demoramos, de repente, cuando hay un impasse, o miradas muy diferentes. Impasse no los hay nunca ahora. Pero cuando hay miradas diferentes es muy poco lo que cuesta para llegar a algo. Por último alguien no podrá estar de acuerdo, pero hay bastante consenso

25. C: Hay factores que influyen cuando uno interactua con otros; La formación, la cultura de cada uno, los prejuicios, las creencias, las practicas, el modelo con el que uno está trabajando. Qué factores crees tú que influyen para que este trabajo sea interdisciplinario?

26. J: Todos esos influyen, pero además está algo mucho más individual, más cultural. Pero lo clave es lo que tiene que ver con las características personales de los componentes del equipo, esto es fundamental para que de repente incluso pueda abortar un funcionamiento armónico. Influye mucho en el ajuste de un equipo, de un funcionamiento, incluso aunque no sea interdisciplinario. Las diferencias muy pronunciadas entre una persona y otra pueden igual colapsar un funcionamiento de un equipo o pueden hacerlo un desafío tan grande. Yo creo que todo eso agregado a todo lo anterior son montañas que hay que subir para todos. Entender lo que esta diciendo y escandalizarme y lo mismo le pasara a los otros, me imagino, pero la cultura profesional, mas que la cultura, la formación cultural, los prejuicios. A veces los prejuicios fuerte con la formación profesional.

27. C: Que cosas obstaculizan el trabajo

interdisciplinario?

28. J: Además de eso que se ha nombrado. Una inadecuada selección de los miembros del equipo, porque se habla acá del trabajo en equipo, del trabajo interdisciplinario. La percepción mía, siempre ha sido la misma, es de que este equipo, no se eligió como un equipo, se eligió en forma separada, un psicólogo, en forma separada un abogado, en forma separada un asistente y entre nosotros elegimos la secretaria y se juntaron y partió igual, como un engendro. Entonces yo siempre pense, cuál será el criterio que usaron para seleccionar, al psicólogo, cuál es el criterio para seleccionar el abogado, porque luego se nos estaban pidiendo cosas que claramente no se podían llevar a cabo, porque eran imposibles por las características de las personas del equipo. Entonces yo creo que es un elemento importante y casi nunca se tiene en cuenta, no está la visión... o sea, se le puede preguntar a las personas en la entrevista individual si ha trabajado antes con otros profesionales, si ha trabajado en equipo, ha hecho trabajo interdisciplinario, y se va a decir que si, pero eso claramente a la hora de empezar a trabajar en equipo no es suficiente, porque no esta el sentido, como de



alturas de mira, de hacer un apostolado por último, donde el centro es tu trabajo, no tu misma, tu profesión, no tu mirada. Yo pienso que eso no ayuda. Por ejemplo, se le pide un funcionamiento de equipo a personas que claramente no pueden hacerlo porque son tan diversas..., no es que sean diversas las miradas sino que... por ejemplo hay alguien que claramente no tiene ninguna habilidad para trabajar en equipo y esa persona esta seleccionada para un trabajo en equipo y se le impone al resto, personas que trabajan en forma individual. Entonces desde mi perspectiva, debe existir algún criterio, que no se trata que no sea infalible, pero existir un criterio, si se está pensando en equipo, porque aquí desde la partida es un equipo.

29. C: Ahora pasando al concepto de reparación, cómo tu defines desde tu disciplina, el concepto de reparación?

30. J: Bueno tu sabes que no tenemos ninguna formación, ninguna especialización de trabajo, esto se va haciendo desde la experiencia, en tanto más experiencia va teniendo más validez el trabajo que tu puedes hacer, pero yo partí por conceptos básicos que

estaban planteados cuando se realizó la inducción de parte del ministerio, era un poco, ehh recibir la demanda de la persona y ayudarla a recobrar el estilo de vida supuestamente que ella gozaba antes de haber sido víctima de delito, siempre desde una perspectiva que es algo que si nosotros hemos hecho valer mucho: pensar que atendemos personas que son sanas, nosotros siempre recibimos personas sanas, no personas enfermas, por lo tanto ellas antes de llegar acá, era una persona como cualquier otra y nosotros... es como un trabajo de descontaminación, para pasar por diversos filtros, para que al final va a quedar descontaminada como estaba antes, incluso quedan un poco mejor. La idea es que la persona recobre el estilo de vida que tenía antes, que vuelva a sentirse bien, incluso, se sabe que no se va a sentir bien como era antes, porque hay unas pérdidas que son irreparables y lamentablemente, nosotros lo único que no le podemos devolver es lo que la persona más quiere, que le devuelvan a su hijo, que le devuelvan a su marido, que están fallecido, pero que la persona vuelva a sentirse bien, sentirse con fuerzas para seguir viviendo y a tener un sentido vital nuevo. Esa es como la idea, es algo muy general y por lo mismo hay diversos resultados de eso, por lo mismo que no

es algo tan específico. Porque eso va por diversos caminos, y esos caminos se frustran y hay que buscarle por otro lado, pero en general eso es lo que yo siempre les ofrezco, la posibilidad de recuperar lo que ellos tenían antes.

31. C: Cómo crees tú que los otros profesionales entienden este concepto de reparación?

32. J: Bueno, para el abogado es, pienso yo, Victor es muy práctico, no se va en honduras, lo cual es bastante interesante. Para él va con que la víctima tenga posibilidades de ejercer todos sus derechos, y él apoyarla en todo ese camino hasta que ejerza todos los derechos y consideramos el resultado que a partir de ello obtengamos, porque mucha veces va a ejercer sus derechos y eso no va a tener ninguna relación con las expectativas de la víctima, pero se le ofrece hasta donde es posible. Para él es eso. Ejercer todos los derechos de la persona, también que se sienta bien, pero como va a entrar al psicólogo, él se desliga de esos aspectos, y el da satisfacción a eso. Para él la reparación es eso, que la persona sienta que tiene un abogado particular y que este abogado la va a representar cabalmente, hasta donde sea posible. Eso

es lo que ofrece y eso es lo que intenta dar. El caso de la asistente... qué perspectiva puede tener?...No sé ahí me resulta más difícil verlo, no lo tengo tan claro. Tal vez, ver a la persona más satisfecha con el apoyo que se le da en el Centro, verla recuperada desde una manera muy general, es lo que yo creo que puede ser la idea de reparación para la asistente social. Verlo recuperado. Verla más animosa, más simple, esa es mi impresión. A veces veo que se guía por cosas muy simples, por lo que veo ella tiene otra idea de reparación que yo tengo, porque esos indicadores yo no, los tomo en cuenta, no me interesan, en cambio para ello son indicadores de algo. Son cosas muy concretas, por ejemplo va a un caso y ve que la persona... yo tengo la opinión de que la persona ya ha hecho un trabajo de reparación, ha egresado efectivamente y siento que está botado lo que yo hice. Sin embargo a ella le parece porque esta persona tuvo un impasse con su pareja, está decaída y se siente mal y rechaza es sujeto nuevamente de atención. Entonces tiene otro sentido de la reparación. Ahí me doy cuenta, es un traspie, y un traspie importante, pero piensa que puede ser nuevamente objeto de una re reparación. Incluso por tercera vez tuvimos un caso muy particular, egreso se

le hizo una terapia, al tiempo fue víctima de otro delito, trabajé mucho con ella y egreso y volvió a ingresar por otro delito, una situación muy particular y a ella le pareció que tenía que ser atendida y la derivó inmediatamente al psicólogo y yo no atendí, que fue algo que conversé con mi paciente, porque ya era mi paciente, la había atendido como un año, o sea mucho tiempo, y para mí la reparación, en lo que correspondía a mi trabajo estaba hecha sin embargo para los otros profesionales. O si bien estaba hecho con relación a ese delito y como este era un delito nuevo habría otra cosa que reparar. Lo ignoro porque no lo converse tampoco

33. C: Teniendo presente que hay distintas miradas, tu crees que hay elementos comunes en el concepto de reparación?

34. J: Si, si. Los elementos en comunes. Tener la sensación que la persona está en condiciones de continuar por ella misma. Una persona que ya esta normalizada, que es capaz de trabajar si trabajaba, que es capaz de llevar su familia, si la llevaba, que puede seguir adelante, que tiene todas las capacidades para hacerlo, que uno la ve habilitada.

Todo lo que calce con eso, nosotros como que lo compartimos. Cuando la recibimos aquí, mucha gente uno la ve y la ve como si estuviera caída en el suelo, igual si la hubieran golpeado y entran arrastrando. Viene en silla de rueda, viene con burrito, viene con las muletas y del proceso de ver esa curación física va pasando por esa curación emocional. Y uno los ve después... uno se da cuenta que se han reparado porque los ve en buen estado, los ve independiente, los ve autónomos de nuevo como ellos pudieron haber sido y los ve fuerte y firmes, a pesar de estos ciclos que tienen las víctimas. Hay como dos ideas que nosotros percibimos intuitivamente que una persona está en franca reparación. Se le ha ayudado lo suficiente, como el ofrecimiento que le hizo el centro. Lo que es la parte cognitiva, la claridad que empieza a tener la persona con la situación. Como empezar a funcionar con una lógica que inicialmente esa lógica no existe, cuando hay personas que no sé como tienen tantas fuerzas y de repente son muy lógicas, pero en general como que la persona ha perdido esa lógica, ha perdido esa capacidad de discernir, de discriminar bien, está torpe intelectualmente. Sin embargo cuando ya se ha hecho el proceso de reparación y avanzado con nosotros en

cualquier área o en todas las áreas, como que ha recobrado esa lucidez que no tenía inicialmente y eso se percibe desde todas las áreas, porque todos hacemos alusión a eso de alguna manera, y el abogado hace alusión a eso, yo hago alusión a eso. Cada uno lo mira diferente. Y lo otro, pasa esto mismo, pero en la parte emocional. Entonces cuando las cosas, ambas se integran, se ve diferente a la persona, salta como a la vista. Emocionalmente la persona se restablece mucho. Esta mirada caótica desde los sentimientos, desde los afectos, se va estabilizando, equilibrando, va pasando. Incluso la secretaria ya sabe como comportarse con las personas, por esto mismo porque hay periodos de inestabilidad. Entonces cuando percibimos que tanto en lo emocional como en la parte más lógica, se llega a este equilibrio, armonía, esta lucidez, que cada uno la puede ver desde su propia perspectiva, pero ve lo mismo, entendemos que ya hay un proceso de reparación.

35. C: Sabiendo que son aspectos difíciles de integrar, lo legal, lo psicológico, lo social, responden a distintas lógicas a distintos ritmos. Tu crees que es posible hacer un trabajo interdisciplinario?

36. J: Es posible si, pero muy difícil. A lo mejor tendría que existir una cultura hacia el trabajo interdisciplinario, no que todos trabajaran interdisciplinariamente, pero la formación que uno recibe nunca ha sido para un trabajo interdisciplinario sino un trabajo individual. Entonces, luego uno lanzado al mundo del trabajo, tiene que prácticamente cambiar esta mirada, surge la necesidad laboral... y no tienes ninguna experiencia, ninguna cercanía con estas miradas interdisciplinarias. Yo pienso que tendría que existir una profesionalización hacia eso. Porque claramente acá cuando se seleccionó el equipo, los profesionales que lo eligieron fueron desde miradas individuales y los juntaron, hicieron exactamente eso mismo. A lo mejor en otras cosas pasa, en Salud, en el SENAME, no importa si al final si se cierra la institución no va a pasar nada, pero por el peso que tiene este trabajo, efectivamente se requiere de personas que sean capaces de integrarse entre ellas, que sean capaces de salirse de su mirada, es como... más que empatizar pero como una cultura hacia eso, yo pienso que es difícil, que la mayoría de las veces uno hace un intento de integrar las miradas y lo logra , pero el



<p>trabajo interdisciplinario propiamente tal, yo creo que es muy difícil. Probablemente, algunos equipos, muy inteligentes emocionalmente, inteligentes intelectualmente, lo pueden lograr y no me cabe duda que hay equipos que lo logran, pero yo creo que es una excepción, honestamente para mí.</p>	
---	--



