



PRIMERA ENTREVISTA

VÍCTIMAS
VÍCTIMARIOS

OPERADOR

EL PRINCIPIO

La primera entrevista del operador con la víctima o con el victimario es un momento muy importante del programa de justicia juvenil restaurativa.

Esta trascendencia está relacionada, al menos, con tres aspectos:

1. La credibilidad y confiabilidad del operador comienza con la primera impresión que éste genere en los entrevistados.
2. La definición del rol que cada uno desarrollará a lo largo del programa se perfila en esta primera entrevista.
3. Los principios que rigen esta intervención son puestos encima de la mesa durante esta primera interacción entre el operador y los entrevistados.

MAPEAR

Hay un cuarto aspecto que también debe tenerse en cuenta cuando se analiza la primera entrevista; en este momento es cuando el operador debe ser capaz de mapear el conflicto a partir de la interacción con los entrevistados.

El mapeo es el proceso encaminado a establecer un diagnóstico de los elementos constitutivos de la situación conflictiva.



INTRODUCCIÓN

1

En este sentido, cuanto mejor sea el mapeo del operador mayores probabilidades de éxito tendrá el diseño de estrategias de intervención en el programa.

Ahora bien, la búsqueda de información para el mapeo puede acabar siendo un obstáculo insalvable, precisamente, para lograr la conformación de una relación certera en lo que respecta a los objetivos del programa.

Por esta razón es necesario prestar mucha atención en este punto no sólo al qué se hace sino al cómo se hace.



Durante la primera entrevista son muchos los elementos a los que hay que prestar atención. Pero, quizás de todos ellos, los más destacados son:

- LA APERTURA
- EL DISCURSO

QUÉ HAY QUE TENER EN CUENTA

2

LA APERTURA

Se trata del momento en que comienza la interacción con los entrevistados. Algunas reglas muy básicas son las siguientes:

- No improvise. Tenga claro qué quiere decir y cómo quiere decirlo.
- Siempre hay que, al menos, dejar claro tres cosas:
 - ¿por qué están aquí?
 - ¿qué es lo que se hará aquí?
 - ¿cuál es el objetivo que se busca conseguir?
- Adecue su lenguaje al de las personas a las que se está dirigiendo.
- Antes de empezar revise la información que tiene del caso.



- Sea natural. No intente presentarse en un rol impostado.
- Sea claro y ordenado. La obscuridad y la complejidad son sus enemigos.
- Recuerde que al final debe darle el protagonismo al entrevistado; es su narrativa la que interesa.

EL DISCURSO

Es importante que durante esta primera entrevista el operador sea plenamente consciente de que el discurso del entrevistado es el material con el que trabajará. Por esta razón, las intervenciones del operador deben seguir ciertas pautas:

- Sea curioso; muy curioso
- La interrupción debe ser la excepción y no la regla; le interesa escuchar.
- Toda interrupción debe hacerse para; limpiar, ordenar y/o aclarar el discurso.
- No es el momento ni de juzgar, ni de evaluar, ni de reflexionar; se trata de generar un ambiente donde el entrevistado cuente su historia para que el operador pueda mapear.
- En esta etapa las preguntas cerradas y las reflexivas son excepcionales.
- El mayor enemigo del mapeo son las evaluaciones, los presupuestos, las hipótesis tempranas y las suposiciones infundadas.

Hay dos errores muy comunes de los operadores durante la fase de exploración y mapeo:

~ JUGAR AL INTERROGADOR

~ JUGAR AL PROFESOR/ EDUCADOR

EL ROL DEL OPERADOR DURANTE LA ENTREVISTA

3

EL INTERROGADOR

No es extraño que los operadores, especialmente los más novatos, tiendan a comportarse como interrogadores durante el proceso de exploración;

¡Voy a descubrir la verdad de lo que aquí ocurre!

Esto es un grave error y además no sirve para el papel que se espera que juegue el operador durante el programa.

Para evitar esto es importante seguir algunas reglas:

~ El operador debe entender que él desconoce lo que ha pasado y cómo lo ven los entrevistados; él pregunta desde el no saber y desde una curiosidad genuina.

~ Cuando el operador sienta que las preguntas cerradas



colonizan las intervenciones, es hora de parar y pensar qué está haciendo.

~ El operador no debe buscar una verdad escondida; no está en condiciones de juzgar, condenar, evaluar o ponderar. Él está para escuchar, empatizar y entender lo que los entrevistados quieren contar. Debe ganarse ese

EL PROFESOR/EDUCADOR

Otras veces a los operadores les surge el rol del educador;

¡Voy a conseguir que se den cuenta de lo equivocados que han estado!

También esto es un grave error, especialmente, en estos momentos; usted está explorando lo que cuentan y cómo lo cuentan las personas. Aún no sabe lo

suficiente. Para evitar esto es importante seguir algunas reglas:

~ El operador debe tener cuidado con los prejuicios y los presupuestos; es importante que los operadores sepan darle espacio y tiempo a la escucha.

~ Si empiezan las preguntas reflexivas o de anclaje el operador debería empezar a revisar desde qué lugar está preguntando.

~ El operador no debe subir al púlpito para desde allí condenar; debe estar al lado de los entrevistados, para que puedan tener una voz auténtica en el programa.

Uno de los aspectos más importantes de la primera entrevista es el referido al mapeo.

Este mapeo responde a la búsqueda de los siguientes elementos:

● **SUJETOS** ¿Quiénes han desempeñado un papel en esta historia?

● **INTERESES Y OBJETIVOS** ¿Qué quieren estos sujetos y cómo piensan conseguirlo? ¿Hay algo oculto en estas historias?

● **LEGITIMACIÓN** ¿Los sujetos se reconocen mutuamente en este conflicto?

● **RELACIÓN** ¿Había o hay relación entre los sujetos? ¿Habrá relaciones en el futuro? ¿Cómo ven los sujetos sus relaciones?

● **PODER** ¿Qué pueden hacer estos sujetos para conseguir aquello que desean, quieren o prefieren? ¿Hay alguno que puede imponer sobre el otro sus expectativas?

● **EMOCIONES** ¿Qué papel ha jugado en esta historia lo emocional? ¿Qué papel puede jugar en el futuro lo emocional?

EL MAPEO

4



● **COALICIONES** ¿Quiénes están coaligados con quién en esta historia? ¿Cómo evolucionarán en el futuro estas coaliciones?

● **MARCOS DE REFERENCIA** ¿Hay prejuicios o presupuestos en juego? ¿Habrá en el futuro otros prejuicios?

● **CONTEXTO** ¿Cuál es el contexto en el que se desarrolla la situación conflictiva?

Es importante que el operador sea capaz de entender que el MAPEO siempre se hace desde algún lugar; el punto de vista del victimario, el punto de vista de la víctima, el punto de vista del propio operador, etcétera. Estos enfoques no tienen por qué coincidir; los sujetos según la víctima pueden no ser los sujetos según el victimario.

En cualquier caso entender la historia tal y como la cuenta cada uno es un paso muy importante para poder esculpir un mapeo que terminará siendo el reflejo de cómo lo ve el propio operador.

La primera entrevista no sólo requiere del análisis de la situación de conflicto (mapeo) al que nos hemos referido antes. Además, es necesario trabajar en el diagnóstico de las condiciones que se le exigen tanto a la víctima como al victimario para poder acceder al proceso del diseño. Denominamos a éstas como condiciones personales de madurez.

VICTIMARIO

Una característica importante del programa es la exigencia de que cualquier respuesta frente al joven que cometió el ilícito debe tener un sesgo pedagógico; concebir a la sanción como un fin en sí mismo no es funcional a la comunidad. En términos generales lo que se pretende ensañar, al victimario dentro del

programa puede ser resumido de la siguiente manera:

“el victimario debe ocupar su lugar en la comunidad a partir del reconocimiento de sus acciones, de la responsabilización por las consecuencias que éstas han tenido y su intervención para restaurar aquello que se ha visto truncado por su actuar”

Estas son precisamente las tres condiciones personales de madurez del



5

CONDICIONES DE LA VÍCTIMA Y DEL VICTIMARIO

victimario que hay que diagnosticar durante la primera entrevista.

VÍCTIMA

También este programa reclama la toma en consideración de aquello que corresponde entregar a la víctima;

“la víctima debe tomar nuevamente el control de sus acciones y debe sentir que quedó reparado aquello que estaba roto por el actuar del victimario”

Para conseguir esto es necesario que la víctima tenga como condiciones personales de madurez un adecuado nivel de inteligencia emocional, una legitimación y empowerment en tanto que víctima y la voluntad de participar con el proceso.

En aquellos casos donde a partir de la primera entrevista

(a) la víctima o el victimario adolezcan de alguna, varias o todas las condiciones personales de madurez

o

(b) existan elementos estructurales del conflicto que afectan a la madurez

corresponderá el diseño de ESTRATEGIAS DE GESTIÓN a los efectos de intentar la corrección de estas dos problemáticas.