

## **ESCUCHAR** durante el **ASPO** en un dispositivo asistencial del Fuero Penal

Lic. Patricia Analía Parisi

Perito Trabajadora Social – Departamento Judicial La Matanza

Integrante del Espacio de Trabajadores Sociales Celeste y Blanca Construye

Parto de creer que la intervención profesional del Trabajo Social siempre es una tarea compleja que requiere revisar conceptos, metodologías y herramientas con perspectiva histórica por ser su campo de intervención, la cuestión social.

Pero este momento de características excepcionales frente a una pandemia a escala mundial, nos ha dado un sacudón y de manera veloz, nos obligó a reinventar y reinventarnos para producir intervenciones posibles, en nuestro caso de modo no presencial y que a la vez sean cuidadosas, oportunas y pertinentes.

Durante las entrevistas asistenciales habituales, previas al ASPO, recibimos en las instalaciones del C.A.V.D (Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos) a personas adultas, cuando denuncian un hecho que podría configurar un delito, derivadas a este servicio, por fiscalías, organizaciones e instituciones de la comunidad.

En ese marco, nos disponemos a intervenir, en un **espacio** (la oficina o el domicilio) y en un **tiempo** (horario preestablecido o de manera inmediata en ocasiones de emergencia), a través de la **escucha** y la **observación**. Procuramos alojar a cada sujeto en su singularidad; dilucidar y comprender la problemática que atraviesa; brindar la asistencia interdisciplinaria e interinstitucional que la situación en cada caso requiere; producir un informe victimológico cuando fuera solicitado por una fiscalía o a consideración del profesional interviniente.

La **escucha** y la **observación** nos permiten focalizar en la vida cotidiana de la población; en la trama de vínculos y en los modos de estar con los otros al interior de las familias, en las instituciones y en la comunidad.

Los padecimientos subjetivos, se presentan para este dispositivo, como un **conflicto o nudo a desanudar** para aproximarnos a comprender que ha sucedido; en qué contexto y cuál sería el rasgo singular del asistido y su ámbito social de pertenencia. Ese tiempo de comprender habilita luego el momento de producir una intervención posible cuyo horizonte es el mejoramiento de la situación de cada sujeto.

Las problemáticas que abordamos se refieren a diferentes formas y manifestaciones violentas. Por lo tanto, las situaciones pueden presentarse como actos de avasallamientos crueles, dolorosos, mortificantes, arrasadores.

Los delitos y sus denominaciones para el fuero penal determinan las hipótesis de investigación de los fiscales e instructores. En cambio, para nuestra **función asistencial**, si bien el tipo de delito define la posible vulneración de un derecho determinado, cada persona despliega con su relato, no solo acerca del episodio que le hubiera afectado, sino, además sobre el contexto en el que emerge el conflicto padecido; sus lazos familiares y comunitarios; la repercusión psicosocial que le pudiese haber ocasionado lo vivido, entre otras variables.

Esta intervención asistencial, diferenciada de la investigación jurídica, tiene características propias y predeterminadas, por cuanto requiere, disponerse para una

escucha, que habilite el despliegue de un decir libre y espontáneo, en un marco de privacidad y despojado de un “tener que decir”, como lo sería, por ejemplo, ante una declaración testimonial frente a un funcionario en el marco de la investigación penal.

A partir de la pandemia por Covid 19, las disposiciones sanitarias gubernamentales y las dictadas por nuestro empleador, el Ministerio Público Fiscal de la Pcia de Bs As, decretaron un encuadre institucional, mediante el uso de algunas herramientas tecnológicas para la comunicación interna; para el acceso a los expedientes en trámite y para la intervención con los denunciantes/víctimas, suspendiéndose en este organismo, la atención de modo presencial.

Por el mes de abril comencé a formular/me algunas preguntas, que permitan esbozar algún marco conceptual orientador del proceder, frente a situaciones de urgencia en tiempos de pandemia. El cuadro de situación inicial era, la irrupción inesperada de una enfermedad grave, desconocida y mortífera, en un momento político difícil, por la reciente asunción de funciones del gobierno nacional y provincial, luego de cuatro años de devastación y retroceso como efecto de las políticas neoliberales.

En este contexto político, sociosanitario e institucional ***¿Cómo haríamos para brindar asistencia interdisciplinaria e interinstitucional de manera telemática a víctimas de delitos, que viven en un distrito tan diverso y complejo?***

Al momento de pensar y ensayar alternativas, no fue posible despojarme del “propio sentir” en esos primeros días. Tal vez, debido a una potente imagen que conjugaba pobreza y enfermedad; con desmantelamiento y precariedad del sistema sanitario y todo un pueblo en peligro de una enfermedad desconocida y arrasadora, es que reviví emociones sentidas en los años que trabajé como docente en tiempos de postdictadura. Recordé la tristeza por los compatriotas muertos y desaparecidos que había dejado la brutal dictadura y la extrema precariedad de las condiciones de vida de nuestros alumnos, sus familias y la propia. Pero a la vez, en ese tiempo, se vivía como trabajadores del Estado, una gran esperanza y deseo de transformación, siendo un verdadero estímulo, para pensar colectivamente y trabajar por una reconstrucción democrática, de inclusión social y garantía de derechos. Fue al resignificar en la actualidad ese sentimiento que conjuga tristeza y esperanza, cuando recordé, un dicho popular de aquellos días: ***“cuando no hay, lo inventamos.”***

Ya iniciado el ASPO no hubiera sido posible, ir readecuando este dispositivo asistencial desde la soledad del cuarto que acondicioné en mi casa, para intentar algo de privacidad respecto de mi grupo familiar y fundamentalmente para resguardar la intimidad de las voces de la/os asistidos. Siempre la construcción es colectiva. Por eso, comenzamos a pensar como equipo, de qué modo adecuar y reformular las intervenciones profesionales, para que el derecho a la asistencia pueda ser garantizado en simultáneo al preservar la salud de todos y teniendo como imperativo, un derecho humano fundamental: el derecho a la vida. También fueron de enorme valor, los aportes e ideas de colegas compañeras de la Asesoría Pericial, de la Asesoría de Incapaces y de Juzgados de Familia, ya que todos atravesamos similares dilemas, aunque nuestras funciones profesionales fueran diferentes y específicas en cada organismo del Poder Judicial.

De este modo, las incertidumbres y preocupaciones profesionales van encontrando un cauce mediante conversaciones interdisciplinarias; problematizando conceptos teórico-prácticos sobre la asistencia y las problemáticas que solemos abordar, siendo por lo general, las violencias en todas sus formas y manifestaciones.

El intercambio fue girando sobre la entrevista telefónica como herramienta metodológica; lo psíquico y lo social en tiempos de adversidad; lo colectivo y lo singular; la revisión al interior del equipo de la producción escrita de nuestros informes victimológicos; la circulación de información de nuevos teléfonos institucionales y modos de articulación. Reconocimos como fortalezas, el entrenamiento instituido en el equipo para realizar lecturas e intervenciones interdisciplinarias y el sostenimiento previo de articulaciones con organizaciones, instituciones y mesas territoriales de la comunidad. No podría dejar de señalar la importancia que ha significado, la solidaridad y el afecto, que nos enlaza como trabajadores para poder sostener esta tarea desde las condiciones y circunstancias particulares de cada hogar en este nuevo contexto de pandemia.

A partir de estos intercambios, volvimos a problematizar el concepto de asistencia. Al respecto, coincidimos que debíamos encontrar maneras para mantener una escucha atenta en el uno por uno, procurando identificar una trama/soporte, que permita a les asistidos, amortiguar el malestar que suele manifestarse como angustias, temores, enojos, dolor. Promover diálogos, en diferentes días, de modo que esas pausas, permitan mediante la escucha profesional sostenida en un tiempo, poder contar con mayores registros para interpretar y ubicar las demandas cuando las hubiera; brindar orientaciones y canalizar las articulaciones institucionales que se presentaran como urgentes para el mejoramiento psíquico, físico y/o social.

### **INTERROGANTES, DILEMAS, DESAFIOS**

En el transcurso de este proceso se abrieron nuevos interrogantes sobre la práctica asistencial al presentarse dilemas éticos y desafíos que tensionaron la tarea y requirieron la formulación de estrategias.

¿De qué modo en el contexto de un problema sociosanitario de alcance masivo e inédito, sería posible recrear un dispositivo que permita, **escuchar de manera telefónica** a les denunciantes de delitos que nos asignaran durante el ASPO, a fin de procurar alojar a cada sujeto, utilizando como herramienta el recurso sonoro de la voz y las palabras, prescindiendo de la observación, la gestualidad y la mirada?

¿Cómo producir en una comunicación telefónica, aquellas pausas necesarias, para dar lugar a la expresión de una reflexión/implicación subjetiva?

¿Cuáles serían los efectos que tendría esta escucha telefónica? ¿Sería posible de modo telemático propiciar el despliegue de relatos espontáneos y de sentimientos propios de los malestares que estos eventos acarrearán, los que se expresan habitualmente como tristezas, angustias, enojos, desconsuelos? ¿Qué haríamos si al abrir este diálogo ocurriese algún tipo de descompensación emocional y/o psíquica?

¿Alcanzaría esa escucha telefónica, para poder dilucidar, algún rasgo singular y ofrecer desde allí, una asistencia situada, precisa, necesaria, oportuna?

¿Cómo optimizar el uso de la voz y las tonalidades posibles, para propiciar un clima de confianza y resguardo?

## **ALCANCES DE LA ESCUCHA TELEFONICA**

**EL TIEMPO Y LA VIDA COTIDIANA:** Los horarios en la vida cotidiana de las familias se habían modificado al “estar todes en casa”. Durante los primeros meses, algunas personas no respondían a los llamados telefónicos en horas tempranas de la mañana. Una alternativa fue realizarlos a partir de las diez u once horas en adelante, logrando mejores resultados.

Si bien nos propusimos al iniciar cada llamado telefónico luego de explicitar el motivo, consultar sobre la aceptación, voluntad y disponibilidad para entablar la comunicación asistencial, las personas optaban por acceder rápidamente al diálogo con el profesional, aunque estuviesen en su horario de trabajo o en el mismo espacio habitacional junto a los familiares convivientes. Esto obstaculizaba el clima de la comunicación. La concentración de los asistidos durante el diálogo era fluctuante. En ocasiones debido a las interrupciones de sus hijos o cuestiones propias del habitar lo cotidiano.

Este registro, nos permitió ir readecuando ese primer contacto. Con algunas personas, se optó por explicitar el motivo de la comunicación en el primer llamado y acordar un día y horario a fin de que pueda organizar su cotidianidad y disponerse con mayor tranquilidad y privacidad.

**SUPERPOSICION DE INTERVENCIONES:** Siendo diversos los organismos públicos nacionales, provinciales y municipales que brindan asistencia por situaciones de violencia de género y/o abuso sexual, para algunas personas, no resultaba sencillo comprender, desde que organismo nos estábamos comunicando.

La recepción imprevista de la llamada, en algunos casos, causaba desconcierto y cierta confusión. Para intentar subsanar esta actitud reiterada en los inicios, instrumentamos con algunas personas y en situaciones puntuales, el envío de un mensaje de texto previo, informando acerca de la institución, nombre del profesional y motivo de la comunicación, para acordar luego el día y horario del llamado telefónico.

No obstante, el haber implementado esta herramienta con algunas personas, siempre fue conveniente volver a comunicar verbalmente, el motivo y la información institucional, permitiendo así, despejar dudas; evitando confusiones; mejorando los climas de la comunicación y morigerando la hostilidad o la desconfianza que algunas personas presentaban.

**VOLUNTAD Y DISPOSICION PARA SER ASISTIDO:** Si bien predomina, la aceptación, voluntad e interés para ser escuchadas y asistidas, algunas personas se manifiestan reticentes, por lo cual, debiendo dar cumplimiento con la solicitud de intervención de una Fiscalía, se les propone, realizar un encuentro presencial en sede judicial, cuando las condiciones sanitarias y las disposiciones reglamentarias lo permitan.

Las características de las comunicaciones telefónicas entabladas son tan diversas como los rasgos singulares de cada persona asistida. Por lo cual se han podido escuchar estilos comunicativos y modalidades de relatos diferentes. Los hubo extensos, confusos, desordenados como también, otros más acotados, simples, ordenados, pausados y precisos. Cada rasgo singular que se percibe al escuchar, en el transcurso de la comunicación, también va requiriendo de un tipo de intervención profesional particular, en tanto conveniencia o no de formular otras preguntas; realizar interrupciones con alguna reflexión u orientación o facilitar el despliegue de un sentimiento o emoción (llanto, angustia, enojo). Para ello, regular las pausas y los silencios se presenta dificultoso al no contar con la gestualidad y la mirada que ofrecería un encuentro presencial.

El uso de la voz de la profesional mediante ritmos o tonalidades diferentes, no siempre han sido instrumentos suficientes para encuadrar y sostener un buen clima de diálogo y comunicación. Prescindir de la observación, sigue acarreado dificultad, en tanto requiere mayor concentración y rapidez para encontrar palabras adecuadas y oportunas en el proceso asistencial.

**LA ENTREVISTA Y EL INFORME:** ¿Podemos considerar la comunicación telefónica como una entrevista? ¿Será posible en este contexto, producir un informe definiendo hipótesis e impresiones diagnósticas sobre la situación victimológica de los asistidos?

En el recorrido de esta nueva experiencia de asistencia de modo remoto, fuimos advirtiendo que el material recogido en las comunicaciones telefónicas no siempre es suficiente o adecuado para arribar a una consideración final o impresión profesional. Por lo cual, elaboramos informes victimológicos, en la medida que las comunicaciones se desarrollan con fluidez; en un clima que se perciba de confianza; con voluntad, aceptación y disposición por parte de la persona asistida.

Para ello, definimos algunos criterios que permitan dar cumplimiento a la solicitud requerida, teniendo como prioridad la función asistencial y la detección de posible riesgo, adecuando la producción escrita al contexto particular en el que desarrollamos actualmente nuestras intervenciones profesionales.

En algunos casos se realizan y elevan informes preliminares de intervención, acordando con los asistidos, mantener un encuentro de modo presencial, cuando las disposiciones epidemiológicas lo permitan y poder de este modo dar cumplimiento a la elevación del Informe victimológico a solicitud de una Fiscalía. En otros casos se produce de manera inmediata y con carácter de urgente un informe a fin de comunicar una posible situación de riesgo cuando esto es inferido.

**LA ASISTENCIA COMO DERECHO:** Cada nueva comunicación nos arroja a una situación impredecible y a veces desconcertante. Sin embargo, podemos advertir en las respuestas expresadas por les asistidos, que ser escuchados durante la pandemia, les ha permitido sentir alivio ante el padecimiento; acompañamiento en el proceso de recuperación y esclarecimiento en cuanto a los mecanismos de los procesos jurídicos en este contexto. La pandemia por Covid19, sigue requiriendo cuidados sociosanitarios preventivos para todes, en este caso, denunciantes de delitos y trabajadores. Por ello, mientras continúen las medidas sanitarias dispuestas, seguiremos profundizando los

intercambios de experiencias y buscando estrategias colectivas, que nos permitan promover una **escucha** dispuesta, respetuosa de la singularidad y cuidada. Mediante una modalidad que seguirá presentando limitaciones y obstáculos, pero que también abre nuevos desafíos.