

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL EN DERECHOS HUMANOS**

Fase de formación especializada

PROGRAMA DE DEFENSA

**Técnicas para
la realización
de entrevistas**

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

PRESIDENTE

Luis González Placencia

CONSEJO

Mercedes Barquet Montané
José Antonio Caballero Juárez
José Luis Caballero Ochoa
Miguel Carbonell Sánchez
Denise Dresser Guerra
Manuel Eduardo Fuentes Muñiz
Patricia Galeana Herrera
Mónica González Contró
Nashieli Ramírez Hernández
José Woldenberg Karakowsky

VISITADURÍAS GENERALES

Primera Mario Ernesto Patrón Sánchez
Segunda Rosalinda Salinas Durán
Tercera José Antonio Guevara Bermúdez
Cuarta Guadalupe Ángela Cabrera Ramírez
Quinta Luis Jiménez Bueno

CONTRALORÍA INTERNA

Rosa María Cruz Lesbros

SECRETARÍAS

Ejecutiva José Luis Gutiérrez Espíndola
**Promoción de los Derechos Humanos
e Incidencia en Políticas Públicas** Gerardo Sauri Suárez

CONSULTORÍA GENERAL JURÍDICA

Fernando Francisco Coronado Franco

DIRECCIONES GENERALES

Quejas y Orientación Alfonso García Castillo*
Administración Irma Andrade Herrera
Comunicación por los Derechos Humanos Daniel Robles Vázquez
Educación por los Derechos Humanos Paz Echeñique Pascal

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SEGUIMIENTO

Montserrat Matilde Rizo Rodríguez

CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA EN DERECHOS HUMANOS

Ricardo A. Ortega Soriano

SECRETARÍA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA

Gabriela Gutiérrez Ruz

COORDINACIONES

Asesores María José Morales García
Interlocución Institucional y Legislativa Soledad Guadalupe López Acosta
Tecnologías de Información y Comunicación Rodolfo Torres Velázquez
Servicios Médicos y Psicológicos Sergio Rivera Cruz*
Servicio Profesional en Derechos Humanos Mónica Martínez de la Peña

* Encargado de despacho

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL EN DERECHOS HUMANOS**

Fase de formación especializada

PROGRAMA DE DEFENSA

**Técnicas para
la realización
de entrevistas**



CONTENIDOS: Virginia Archundia Bañuelos.

COORDINACIÓN DE CONTENIDOS: Mónica Martínez de la Peña, coordinadora del Servicio Profesional en Derechos Humanos; Rossana Ramírez Dagio, subdirectora de Formación Profesional, y Héctor Rosales Zarco, jefe de Departamento de Contenidos.

COORDINACIÓN ACADÉMICA DE CONTENIDOS: Jorge Peláez Padilla, profesor-investigador de la Academia de Derecho de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), integrante del Colectivo en Estudios Críticos del Derecho (RADAR); Carlos María Pelayo Möller, doctorando en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Mylai Burgos Matamoros, profesora de la Facultad de Derecho (UNAM/UACM), y Guillermo E. Estrada Adán, profesor de tiempo completo en la Facultad de Derecho (UNAM) y profesor en El Colegio de México.

EDITOR RESPONSABLE: Alberto Nava Cortez. CUIDADO DE LA EDICIÓN: Bárbara Lara Ramírez. DISEÑO DE PORTADA: Maru Lucero. DISEÑO Y FORMACIÓN: Maru Lucero y Analaura Galindo Zárate. CORRECCIÓN DE ESTILO: Haidé Méndez Barbosa.

Primera edición, 2012

D. R. © 2012, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Av. Universidad 1449, col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón, 01030 México, D. F.

www.cd hdf.org.mx

Ejemplar de distribución gratuita, prohibida su venta.

Se autoriza la reproducción total o parcial de la presente publicación siempre y cuando se cite la fuente.

Técnicas para la realización de entrevistas*

* Virginia Archundia Bañuelos. Psicóloga y directora del Centro de Atención Terapéutica para la Violencia Sexual, A. C. (Cavac), y especialista en el abordaje de la violencia sexual, con 10 años de experiencia de labor terapéutica en organizaciones de la sociedad civil. Todas las opiniones presentadas en este texto son responsabilidad exclusiva de la autora.

ÍNDICE

Técnicas para la realización de entrevistas

Virginia Archundia Bañuelos

Presentación	7
Módulo I. Aspectos generales de la entrevista	9
Módulo II. Estructura de la entrevista	25
Bibliografía	41
Ejercicio	43
Autoevaluación	45
Clave de respuestas	47

PRESENTACIÓN

El Servicio Profesional en Derechos Humanos (SPDH) fue creado en 2005 con el propósito de responder a una demanda de especialización en el trabajo que desempeña la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) como organismo público autónomo.

A partir de la creación del SPDH, la Comisión ha realizado un esfuerzo significativo para la consolidación y el desarrollo de los procesos de ingreso y ascenso, capacitación, formación y evaluación anual del desempeño.

La presente guía ha sido elaborada a partir del trabajo conjunto de la Coordinación del Servicio Profesional en Derechos Humanos de la CDHDF con las y los coordinadores académicos de las áreas modulares del SPDH y, desde luego, las y los autores de los contenidos del presente material, quienes serán las y los responsables de la impartición de los cursos presenciales a las y los miembros del Servicio.

La Fase de formación especializada, a la que pertenece esta guía, se integra por contenidos tendientes a satisfacer las necesidades específicas de formación de cada una de las áreas sustantivas que integran la CDHDF: defensa, promoción y estudio.

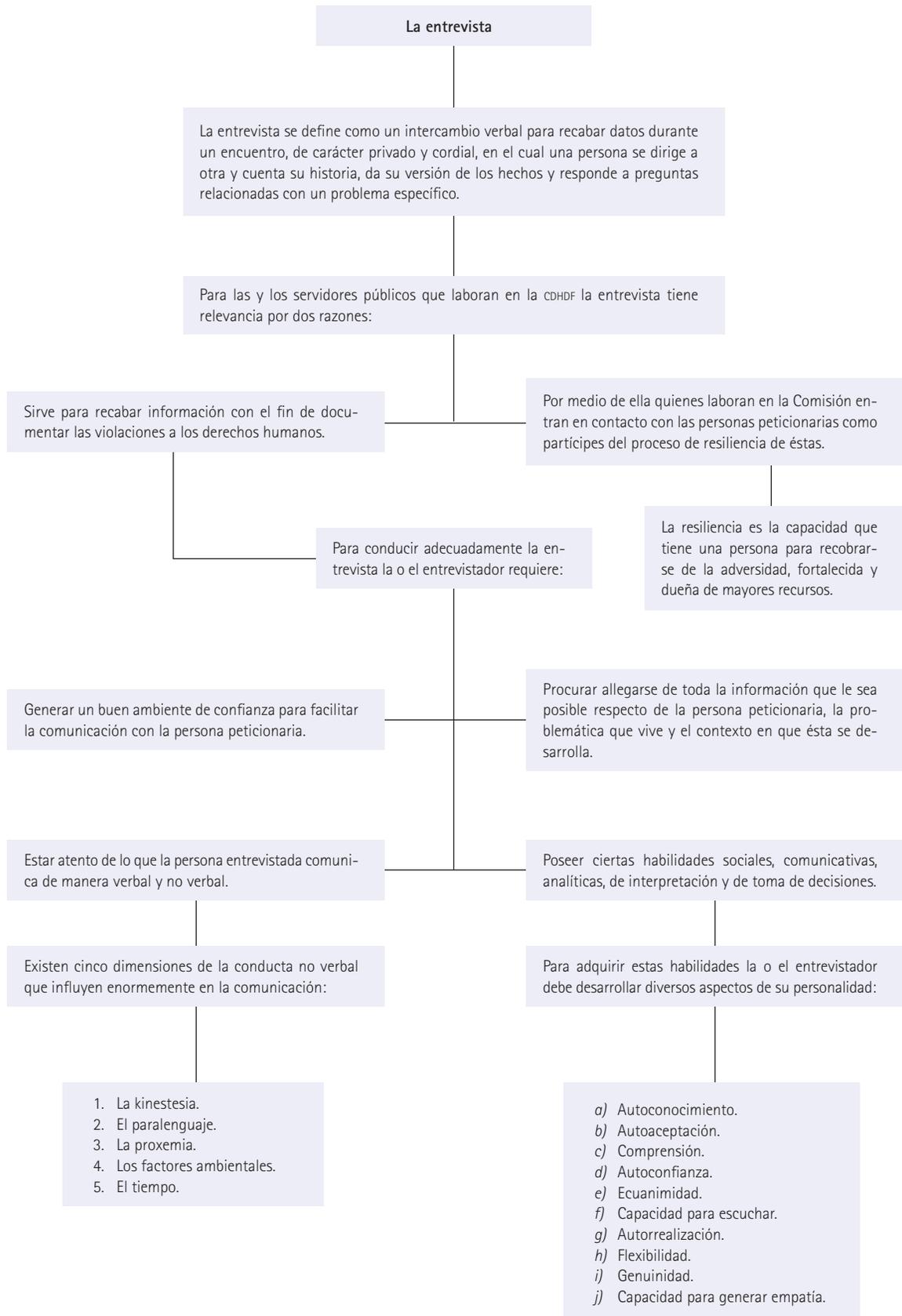
Los materiales que conforman este documento han sido elaborados con la expectativa de reflexionar sobre la aplicación práctica de los diversos aspectos que abarca el tema de los derechos humanos en el área de **defensa**. Se incluyen contenidos en torno a la documentación de violaciones a derechos humanos, los mecanismos de resolución alternativa de conflictos (específicamente la conciliación), y las pautas que deben observarse para realizar entrevistas salvaguardando la integridad de las víctimas de violaciones a derechos humanos.

Esta segunda edición de la Fase de formación especializada constituye un paso importante hacia la consolidación de una metodología *ad hoc* de enseñanza de los derechos humanos dirigida a las y los servidores públicos de los organismos públicos autónomos encargados de protegerlos, pues sin duda está encaminada a fortalecer la defensa y la promoción de los derechos humanos en nuestro país.

Coordinación del Servicio Profesional en Derechos Humanos

MÓDULO I.

Aspectos generales de la entrevista



La entrevista es una de las herramientas más eficaces para obtener información. Por medio de ella se recurre a una fuente de carácter primario, es decir, se conoce la información de viva voz de quien ha vivido o presenciado ciertos hechos.¹

Se define como un intercambio verbal para recabar datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, en el cual una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.²

Es empleada en muchos contextos diferentes y con diversos propósitos: en el desarrollo de investigaciones en materia de ciencias sociales se utiliza con el fin de recabar información que servirá para soportar o refutar una hipótesis planteada; en la psicología constituye una valiosa herramienta para la atención clínica; y en el ámbito de los derechos humanos se recurre a ella para documentar violaciones a los derechos humanos.

Cualquiera que sea el contexto y propósito de la entrevista, se requiere cierta habilidad y sensibilidad de parte de quien la realiza, más aún cuando la per-

La entrevista se define como un intercambio verbal para recabar datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, en el cual una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.

¹ Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos*, México, Limusa, 1988, p. 8.

² *Ibidem*, p. 10.

sona que va a ser entrevistada es una presunta víctima de violaciones a los derechos humanos.

La entrevista es tanto una disciplina como un arte. Disciplina debido a que entraña diversas pautas que deben ser observadas por la persona que entrevista para recabar apropiadamente la información; y un arte puesto que cada entrevistadora o entrevistador imprime su sello propio al llevarla a cabo, logrando niveles de empatía y sensibilidad distintos para con la persona entrevistada.³

La forma como se orienta y desarrolla una entrevista varía de acuerdo con el objetivo que persigue. En el caso de la CDHDF, la entrevista está orientada a atender a las personas que acuden a dicha institución para interponer una queja o denuncia, o para solicitar orientación y apoyo ante las omisiones o acciones de las instituciones del Estado que vulneran los derechos humanos.⁴ De ahí que el dominar el proceso de la entrevista resulta una herramienta indispensable con la cual deben contar todas y todos los servidores públicos de la CDHDF.

Personas que intervienen en la entrevista

La entrevista se da a partir de un diálogo entre dos o más personas. En él cada persona adquiere un rol determinado, ya sea el de entrevistador(a) o el de entrevistado(a).⁵

- a) *Entrevistado(a)*. En el contexto de la CDHDF, la o el entrevistado es la persona peticionaria que acude a la Comisión en busca de ayuda. Respecto de las y los peticionarios se deben tener presentes dos aspectos muy importantes: primero, se trata de personas que han sido víctimas de violaciones a derechos humanos, lo que las coloca en un estado emocional vulnerable; segundo, las problemáticas que exponen –y que son competencia de la Comisión– involucran conductas de autoridades, por lo que su confianza podría desmoronarse fácilmente si no se les brinda una atención respetuosa de la dignidad humana y ausente de conductas revictimizantes.
- b) *Entrevistador(a)*. Es la persona que conduce la entrevista con un fin determinado. En el caso de la CDHDF, el objetivo será obtener información para precisar si se ha cometido una presunta violación a los derechos humanos. No obstante lo antes referido, la persona que conduce la

³ Aiken Lewis, *Tests psicológicos y evaluación*, México, Pearson, 2003, p. 350.

⁴ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Modelo de admisibilidad y orientación*, México, CDHDF (serie Documentos oficiales, núm. 12), 2009, p. 15.

⁵ Carlos María López-Fé y Figueroa, *Persona y profesión. Procedimientos y técnicas de selección y orientación*, Madrid, TEA, 2002, p. 206.

entrevista debe tener presente que el diálogo se establece con otro ser humano, y que la forma en que se conduzca frente a la persona entrevistada debe ser en todo momento respetuosa de su integridad física y psíquica.

A continuación se orientará la exposición en dos sentidos. Primero se expondrán algunas consideraciones muy puntuales de las y los peticionarios que acuden a la CDHDF; y posteriormente, se referirán algunas consideraciones generales acerca de la persona que entrevista, a efecto de delinear algunas pautas de actuación que son fundamentales para guiar su conducta frente a las y los peticionarios.

La o el entrevistado

Desde la perspectiva de la persona entrevistada, se deben considerar dos aspectos esenciales: primero, la entrevista en el contexto de la CDHDF tiene por finalidad documentar presuntas violaciones a los derechos humanos;⁶ y segundo, cada interacción de las autoridades con las personas peticionarias necesariamente impacta en el estado emocional de estas últimas, por lo que la persona que entrevista debe ser partícipe en la resiliencia de las y los peticionarios. Expliquemos con mayor detalle este último punto.

La resiliencia puede definirse como la "capacidad que tiene una persona para recobrase de la adversidad, fortalecida y dueña de mayores recursos".⁷ Las personas que han sido víctimas de violaciones a los derechos humanos serán más susceptibles de ser resilientes si se desenvuelven en un contexto seguro y empático respecto de lo que están viviendo.

Durante el proceso de la entrevista frecuentemente las personas peticionarias deben narrar eventos difíciles. Esto es de gran impacto psicológico para ellas, por lo que el maltrato o la atención inadecuada no sólo no contribuirán a su resiliencia sino que pueden constituir en sí mismas conductas revictimizantes.

En ese sentido, la entrevista no nada más tiene por objetivo recabar datos necesarios para la documentación de violaciones a los derechos humanos de las personas peticionarias, sino que también se trata de que fortalezca y empodere a las víctimas; es decir, que contribuya con su tranquilidad o equilibrio emocional para continuar con el trámite. En concreto, al utilizarla se busca no

Las y los servidores públicos que laboran en la CDHDF deben ser conscientes de que cuando entrevistan a una persona no sólo deben preocuparse por recabar información para documentar la investigación, sino también de que dicha experiencia ayude a la persona en su proceso de resiliencia.

⁶ En la guía *Metodología para la documentación de violaciones a los derechos humanos*, de la Fase especializada, se tratará este tema, por lo que en la presente exposición sólo se abordará la forma adecuada de interactuar con las personas peticionarias que acuden a la cdhdf desde el punto de vista psicosocial.

⁷ Froma Walsh, *Resiliencia familiar*. Estrategias para su fortalecimiento, Buenos Aires, Amorrortu, 2005, p. 26.

sólo atender y recabar eficientemente información para la documentación de violaciones a los derechos humanos, sino también que la persona peticionaria sienta que ha recibido un trato apropiado y que está siendo respaldada por la CDHDF ante la situación que experimenta.

La o el entrevistador

La realización de una buena entrevista no se limita a la elaboración y formulación de preguntas; es mucho más importante generar una comunicación activa que permita obtener la información requerida de acuerdo con los objetivos establecidos. Para ello la o el entrevistador debe desarrollar ciertas habilidades⁸ sociales, comunicativas, analíticas, de interpretación y de toma de decisiones, las cuales se ilustran en el siguiente cuadro:

Habilidades de la o el entrevistador			
Sociales	Comunicativas	Analíticas y de interpretación	De toma de decisiones
Se refiere al manejo de las normas y costumbres sociales, así como a saber qué decir o qué hacer según lo amerite la situación.	Estas habilidades son muy importantes en la entrevista: saber en qué momento hablar o saber escuchar lo que está comunicando la otra persona.	Para que la información sea coherente y útil es necesario contar con la capacidad de sistematizar la información que se reciba durante la entrevista.	Se debe tener mucho cuidado de que el proceso de la entrevista no esté sesgado por algún estereotipo de la o el entrevistador o por juicios de valor. Debe evaluarse objetivamente a la persona entrevistada; esto ayudará a una correcta toma de decisiones.

Fuente: Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos*, México, Limusa, 1988, pp. 125-127.

Para adquirir dichas habilidades es necesario que la o el entrevistador desarrolle diversos aspectos de su personalidad:

a) *Autoconocimiento*. Implica conocerse a sí mismo, estar claro respecto de quién soy; es decir, cuáles son mis creencias, emociones, ideas, pensamientos, gustos, etc. Esto permitirá que la persona que entrevista se diferencie de la o el entrevistado, evitando con ello las proyecciones (colocar en otras personas parte de los sentimientos e ideas propios).

Para que la o el entrevistado establezca una clara diferencia entre lo que le acontece y lo que vive la otra persona, es preciso que al momento de entrevistar tome en cuenta los siguientes aspectos:

⁸ Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *op. cit.*

- Considerar la causa y el origen de un hecho. Evitar pasar de la empatía a la simpatía o a la identificación, analizar el hecho y las circunstancias desde lo narrado y no de las experiencias, actitudes o valores propios. No dar por hecho o asumir algo desde la experiencia personal.
- Recapacitar sobre la reacción ante este hecho. Preguntarse qué emociones o sentimientos le genera lo narrado, para evitar mezclarlos con los de la persona entrevistada.
- Evitar tomar un problema ajeno como una afectación personal.

b) *Autoaceptación*. Difícilmente se puede ser tolerante y aceptar a otras personas si uno no se acepta primero a sí mismo. La autoaceptación permite soportar mejor las tensiones y las presiones; habrá situaciones en que la o el entrevistado adopte actitudes hostiles, por lo que quien entrevista debe estar atento para responder apropiadamente, seguro o de lo que se es y no es, para no afectar el desarrollo de la entrevista.

Si la o el entrevistador tiene claridad acerca de lo que es y no es, será más sensible y respetuoso de las posturas o decisiones que asuma la persona entrevistada frente a su problemática y no intentará manipularla para que se subordine a sus apreciaciones personales.

c) *Comprensión*. La o el entrevistador será comprensivo en la medida en que haga sentir a la persona entrevistada que está siendo escuchada y validada en su narración y sentimientos. El objetivo de este aspecto es fomentar y facilitar la interacción comunicativa. La comprensión le permitirá a quien entrevista ser sensible a las características sociales de las personas y crear un ambiente empático. Es importante evitar ponerse en el papel de juez; una persona comprensiva entiende que las conductas son motivadas por algo y que no sólo se tienen sin razón.

d) *Autoconfianza*. Si la o el entrevistador actúa con confianza –es decir, si refleja seguridad en sus acciones–, la persona entrevistada tenderá a tranquilizarse y a sentirse apoyado, y en consecuencia asumirá un mayor control en sus emociones, acciones y decisiones.

e) *Ecuanimidad*. Es la capacidad para responder de manera controlada ante situaciones inesperadas. En la medida en que la o el entrevistador posea mayor autocontrol y autoconocimiento, tenderá a ser más ecuánime.

f) *Capacidad para escuchar*. Escuchar no consiste únicamente en la acción de oír; implica atender el mensaje, tener en cuenta lo comentado y hacerle saber a la persona entrevistada que se está siguiendo el hilo de lo ha narrado.

La escucha también incluye respetar los espacios de silencio y no forzar narraciones que son difíciles para las personas entrevistadas.

g) *Autorrealización*. Se refiere a alcanzar una condición ideal que conlleva la aceptación de sí mismo. La persona que se halla en este estado conoce sus limitaciones y potencialidades. Esta característica se relaciona con el crecimiento y el desarrollo que sólo pueden darse en un ambiente propicio y con metas adecuadas.

Debido a que constantemente entrevistan a personas que han experimentado situaciones de fuerte impacto emocional, las y los servidores públicos que laboran en la CDHDF han de tener presentes los aspectos esenciales relacionados con la contención de emociones.

- h) *Flexibilidad*. Este rasgo permite a las personas actuar de diferente forma ante diversas situaciones; se refiere a la adaptabilidad a un ambiente sin entrar en conflicto. Para la o el entrevistador esta capacidad es de suma importancia, ya que le permitirá adecuarse a las distintas características de las personas entrevistadas.
- i) *Genuinidad*. Es la aptitud para mostrarse tal y como se es, sin máscaras.
- j) *Capacidad para generar empatía*. La empatía implica colocarse en la situación que experimenta otra persona. Permite imaginar lo que la otra persona está sintiendo o viviendo para entender sus necesidades y así poder brindarle una mejor atención.

Aunado a las características antes referidas, la o el entrevistador requiere cierto tipo de conocimientos para desempeñar adecuadamente sus actividades. En el caso de las y los servidores públicos de la CDHDF que deben realizar entrevistas, estos conocimientos deben ser de dos tipos diferentes:

- Primero. La o el entrevistador debe contar con las competencias necesarias para el desempeño de sus actividades de acuerdo con las exigencias del puesto que ocupe. Por ejemplo: una o un visitador debe conocer la manera de realizar adecuadamente la investigación y documentación de presuntas violaciones a los derechos humanos; de lo contrario, no podría plantear apropiadamente el objetivo de la entrevista.
- Segundo. Debido a que las personas peticionarias son en gran medida víctimas de presuntas violaciones a los derechos humanos, es necesario que la o el entrevistador tenga conocimiento de diversas técnicas básicas de contención de emociones e intervención en crisis para evitar revictimizar a las y los entrevistados durante el proceso.

En síntesis, tan importante es saber defender los derechos humanos como saber atender a una presunta víctima de violaciones a éstos sin revictimizarla.

Independientemente de las habilidades y conocimientos especiales ya referidos, en los que en gran medida interviene el actuar de la persona entrevistada, existen diversos factores externos, ajenos a la voluntad de la o el entrevistador, que pueden incidir en la entrevista. Por ejemplo, supongamos que la persona a la que se va a entrevistar ha sido agredida por personas del mismo sexo que la o el entrevistador, por lo que es posible que ésta o éste le cause cierto nivel de desconfianza que podría afectar su apertura al diálogo. En este sentido la o el entrevistador no puede controlar la actitud o postura de la persona entrevistada, pero sí su reacción ante tal situación. En conclusión, quien entrevista debe reflexionar sobre sus acciones, emociones y manera de conducirse frente a las y los demás, antes de esperar que éstas y éstos se adapten o coincidan con su manera de actuar y de pensar.

La entrevista en la CDHDF

Ya se ha precisado que la o el entrevistador requiere determinadas habilidades y conocimientos para conducirse apropiadamente durante el proceso de entrevista. Aunado a dichas habilidades, existe una serie de consideraciones que se deben tener presentes para que la entrevista se lleve a cabo de una manera más eficiente y exitosa de acuerdo con su objetivo.

Partamos de dos consideraciones básicas: primero, la o el entrevistador debe procurar allegarse de toda la información que le sea posible acerca de la persona peticionaria, la problemática que vive y el contexto en que ésta se desarrolla; segundo, es necesario que quien entrevista genere un buen ambiente de confianza para facilitar la comunicación con la persona peticionaria.

Respecto al primer punto, surge la siguiente interrogante: ¿qué información es relevante y necesaria para conducir una entrevista? Ésta sólo puede responderse si se tiene claro cuál es la actividad que corresponde desempeñar a la o el entrevistador en la CDHDF y, más aún, cuál es el objeto de la entrevista.

En cuanto a la entrevista, las personas que laboran en el área de Quejas probablemente serán quienes tengan el primer contacto con las personas peticionarias. En este caso, es probable que no cuenten con información relacionada con el hecho violatorio en cuestión, sino que serán ellas quienes se encarguen de recabar por primera vez la información necesaria para calificar si a partir de los hechos existe o no una violación a los derechos humanos de las personas peticionarias. Esta situación es distinta de la de quienes laboran en las visitadurías generales, ya que generalmente poseen un documento que contiene cierta información recabada por el personal de Quejas. Por ello, en caso de que deban realizar una entrevista con la persona peticionaria o la autoridad responsable, ya contarán con información de referencia que les ayudará a estructurar su entrevista.

Con esto podría apreciarse que el objetivo de la entrevista será distinto. En el área de Quejas es posible que el personal se oriente a recabar información para verificar si existen o no hechos presuntamente constitutivos de una violación a los derechos humanos; mientras que en las visitadurías las entrevistas buscarán documentar en gran medida la existencia de posibles violaciones a los derechos humanos. Como puede apreciarse, el objetivo y requerimiento de información es distinto.

No obstante, cualquiera que sea el objetivo de la entrevista, quien la realice siempre estará frente a personas que han padecido una violación a sus derechos humanos y que experimentan diversas emociones cada vez que deben narrar los hechos ocurridos. En ese tenor, se debe cuidar la forma en que se orienta la entrevista para evitar preguntar varias veces sobre infor-

mación que ya se conoce o que es innecesaria para el propósito de ésta y que podría causar en la persona entrevistada una determinada inestabilidad emocional.

Respecto del buen ambiente de confianza en la entrevista para hacerla más eficiente, es pertinente no perder de vista las siguientes dimensiones:⁹

1. *Dimensión personal.* En ésta, la tarea de la o el entrevistador es hacer sentir a la persona entrevistada que es escuchada, comprendida y atendida de manera digna.
2. *Dimensión técnica.* Aquí la o el entrevistador debe demostrar su capacidad para solucionar problemas y para realizar de manera ética y profesional la investigación pertinente.
3. *Dimensión social.* La confianza se fortalece en la medida en que la persona entrevistada siente el acompañamiento y la empatía de quien la entrevista en relación con su lucha para sentirse reivindicada tras las violaciones a derechos humanos que ha vivido.

La entrevista es una forma de interacción estructurada o semiestructurada de carácter privado que se establece entre dos o más personas. En ella los roles están bien delimitados –la o el entrevistador (servidor público) y la persona entrevistada (peticionaria)–; tiene una duración previamente definida,¹⁰ y su propósito planteado explícitamente es obtener la información necesaria –mediante el análisis, la selección, la identificación del problema y la evaluación de aspectos de la personalidad– para poder ofrecer alternativas de atención.

Su objetivo principal es identificar los principales conflictos que aquejan a la persona peticionaria; sus objetivos secundarios son determinar los comportamientos y situaciones relacionados con las conductas problemáticas, y establecer una relación de confianza y respeto entre la o el servidor público y la persona peticionaria.¹¹

Como ya se mencionó, parte de la entrevista se basa en la comunicación verbal, que incluye el diálogo y el interrogatorio como formas específicas de interacción; además, tiende a ser objetiva, ya que la o el servidor público deberá hacer a un lado sus prejuicios en el planteamiento de sus hipótesis y opiniones.

⁹ Carlos Martín Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, 3ª ed., México, CNDH/Fundar/Serapaz/Hegoa, 2011, p. 153.

¹⁰ Aun cuando no se establezca un tiempo exacto, es importante que informe a la o el peticionario un tiempo aproximado con el fin de que, como entrevistador(a), pueda optimizar sus tiempos y se le facilite el cierre de la entrevista.

¹¹ Laura Edna Aragón y Arturo Silva, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, México, Pax, 2008, p. 183.

La trascendencia del ambiente de confianza en la entrevista radica en que éste es el referente indispensable para generar una óptima comunicación. En tal sentido, la comunicación que se dé entre las y los servidores públicos de la CDHDF y las personas peticionarias debe ocurrir en un ambiente de confianza, no revictimizante, y con el objetivo de documentar presuntas violaciones a los derechos humanos de estas últimas. A continuación se revisarán las pautas que deben seguirse para generar una comunicación asertiva de acuerdo con el objetivo de la Comisión y que no revictimice a las y los peticionarios.

La comunicación en la entrevista

Existen dos formas básicas de comunicación humana: la verbal y la no verbal; en la entrevista ambas están presentes. Piense, por ejemplo, que una persona nos puede comunicar verbalmente los hechos constitutivos de una violación a los derechos humanos, a la vez que por la vía no verbal (gestos, tono de voz, postura, silencio, etc.) nos está revelando que se encuentra en crisis y que requiere contención emocional inmediata.

El componente verbal es sólo uno de los aspectos que deben considerarse en la comunicación que se da entre quien entrevista y la persona entrevistada. Durante este intercambio se puede obtener una gran cantidad de información si se presta atención a otros elementos como la forma en que se dicen las cosas o al identificar la intencionalidad con que se expresa una determinada oración. Por ejemplo, el tono de voz, si es grave o agudo, alto o bajo, lento o acelerado, puede mostrarnos si una persona está serena o enojada.¹²

La comunicación no verbal está compuesta por el conjunto de conductas no discursivas relacionadas con lo que la persona está diciendo. Es prácticamente imposible conocer el significado directo de una conducta no verbal, ya que se subordina a diversos factores como la cultura, la personalidad, el entorno social, la situación concreta en que se encuentra la persona, la experiencia de vida, etc. Un comportamiento puede tener significados diferentes.¹³

Existen cinco dimensiones de la conducta no verbal que influyen enormemente sobre la comunicación: la kinestesia, el paralinguaje, la proxemia, los factores ambientales y el tiempo.

El movimiento corporal o conducta kinestésica incluye los gestos, los movimientos del cuerpo, las expresiones faciales, los movimientos oculares y la postura.

Conocer los parámetros a partir de los cuales las personas se comunican de manera no verbal es fundamental para las y los servidores públicos de la CDHDF, ya que con frecuencia deberán entrevistar a personas que han experimentado situaciones de alto impacto emocional, quienes podrían tener limitaciones para expresar verbalmente todo lo que han vivido.

¹² Margaret Hough, *Técnicas de orientación psicológica*, Madrid, Narcea, 1999, p. 42.

¹³ Miguel A. Soria Verde (coord.), *Psicología jurídica. Un enfoque criminológica*, Madrid, Delta Publicaciones Universitarias, 2006, p. 26.

Se dice que la mayoría de los movimientos corporales no se producen al azar; por el contrario, suelen estar ligados al discurso humano. Desde el nacimiento se realiza un esfuerzo para sincronizar los movimientos corporales con los sonoros. En las personas adultas la falta de dicha sincronía puede ser síntoma de patología. La carencia de sincronía en los movimientos y el discurso entre dos personas estaría indicando que ninguna de ellas atiende¹⁴ y, por lo tanto, que la comunicación no se efectúa apropiadamente.

A continuación se presenta un cuadro donde se mencionan algunos aspectos de la kinestesia y sus significados. Sin embargo, no hay que olvidar que los significados de la conducta no verbal de las personas dependen en gran medida del contexto y del caso.

Kinestesia		
Dimensión no verbal	Conducta observada	Efecto o significado
Ojos	Contacto ocular directo.	Disponibilidad, deseo de comunicación o intercambio personal.
	Falta de contacto ocular sostenido.	Retraimiento del tema de conversación, incomodidad, vergüenza, preocupación.
	Bajar la vista, mirar hacia el suelo o evitar la mirada.	Preocupación.
	Mirar fijamente a una persona o a un objeto.	Preocupación, posible rigidez o incomodidad.
	Movimiento o parpadeo rápido de ojos; cejas contraídas.	Excitación, ansiedad o uso de lentes de contacto.
	Humedad en los ojos.	Tristeza, frustración, felicidad.
	Movimiento de ojos.	Procesamiento o recobro de material, interés o satisfacción.
	Dilatación de las pupilas.	Alarma, satisfacción, interés favorable.
Boca	Sonrisa.	Pensamiento, sentimiento o acción positiva en el contenido de la conversación, saludo.
	Labios tensos, sellados.	Estrés o determinación; enfado u hostilidad.
	Morder o temblor en el labio inferior.	Ansiedad o tristeza.
	Boca abierta sin hablar.	Sorpresa, evita bostezar, fatiga.
Expresión facial	Contacto ocular con sonrisa.	Felicidad y comodidad.
	Ojos tensos y surcos en las cejas; la boca cerrada.	Enfado, preocupación, tristeza.
	Ojos rígidos, boca rígida.	Preocupación, ansiedad, miedo.

¹⁴ William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, *Estrategias de entrevista para terapeutas. Habilidades básicas e intervenciones cognitivo-conductuales*, 2ª ed., Bilbao, Desclée de Brouwer (Biblioteca de Psicología, núm. 68), 2000, p. 122.

Kinestesia (continuación)		
Dimensión no verbal	Conducta observada	Efecto o significado
Cabeza	Mover la cabeza de arriba hacia abajo.	Confirmación, acuerdo o escucha atenta.
	Agitar la cabeza de izquierda a derecha.	Desacuerdo, rechazo.
	La cabeza y la mandíbula cuelgan hacia el pecho.	Tristeza, preocupación.
Hombros	Encoger los hombros.	Desconcierto o ambivalencia.
	Hombros encogidos, recogidos o en dirección distinta a la de la o el interlocutor.	Tristeza o ambivalencia; falta de receptividad al intercambio personal.
	Brazos cruzados frente al pecho.	Evitar el intercambio personal, desagrado.
	Manos temblorosas.	Ansiedad o enfado.
	Puños agarrados a algún objeto o manos cerradas.	Ansiedad o enfado.
	Brazos sueltos, gesticulación con brazos y manos.	Apertura hacia el intercambio personal, acentuar o enfatizar un aspecto de la conversación.
	Pocos gestos, manos y brazos tensos.	Tensión o enfado.
Piernas y pies	Las piernas y los pies parecen cómodos y relajados.	Apertura al intercambio personal; relajación.
	Cruzar y descruzar las piernas rápidamente.	Ansiedad, depresión.
	Mover un pie insistentemente.	Ansiedad, impaciencia (deseo de hacer una aclaración).
	Las piernas y los pies parecen tensos y controlados.	Rigidez o ansiedad, cerrado al intercambio personal extensivo.
	En dirección de la o el interlocutor o en disposición frontal.	Apertura al intercambio y comunicación interpersonal.
	La persona gira el cuerpo en dirección distinta a la de la o el interlocutor, se acurruca en el asiento.	Menor apertura al intercambio personal.
	La persona se balancea en la silla o se revuelve en el asiento.	Problemas, preocupaciones, ansiedad.
	La persona está tensa, tiene una postura erecta y rígida en la punta de la silla.	Tensión, ansiedad y preocupación.
	La persona se retuerce el cabello repetidamente, golpea la mesa con los dedos.	Se siente distraída, aburrída, incómoda o indica alguna emoción no expresada.
	La respiración es más lenta y profunda.	Se siente más cómoda y relajada; los cambios de respiración reflejan que la activación ha disminuido. ¹⁵

Fuente: William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, *Estrategias de entrevista para terapeutas. Habilidades básicas e intervenciones cognitivo-conductuales*, 2ª ed., Bilbao, Desclée de Brouwer (Biblioteca de Psicología, núm. 68), 2000, pp. 112-122.

¹⁵ *Ibidem*, pp. 112-117.

Además de la observación de los movimientos corporales, es posible identificar las señales vocales no verbales, denominadas paralingüaje. Los silencios y los errores de discurso se consideran parte de él. Los aspectos paralingüísticos son aquellas variables extralingüísticas como el nivel de voz (volumen), el tono (entonación), el ritmo del discurso y la fluidez de expresión. Las pausas y los silencios también pertenecen a esta categoría.

Las señales vocales son importantes en la entrevista por diversas razones. En primer lugar, ayudan a manejar la interacción al desempeñar un papel importante en la alternancia de los papeles de hablante y oyente, esto es, cambiar el turno de palabra. En segundo lugar, las características vocales transmiten información sobre el estado emocional de las personas.

Paralingüaje		
Dimensión no verbal	Conducta observada	Efecto o significado
Nivel y tono de voz	La persona susurra y casi no se le oye.	Dificultad para autorrevelarse.
	Cambios de tono.	Los temas de conversación tienen diferentes significados emocionales.
Fluidez de expresión	Tartamudeos, dudas, errores.	Sensibilidad ante el tema de conversación; ansiedad e incomodidad.
	Gimoteo o balbuceo.	Dependencia o énfasis emocional.
	Ritmo lento, rápido o desigual en el discurso.	Sensibilidad ante los temas de conversación; éstos tienen diferentes significados emocionales.
	Silencio.	Preocupación o deseo de continuar hablando después de la aclaración. ¹⁶

Fuente: William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, *op. cit.*, pp. 112-122.

La proxemia incluye el tamaño del espacio de atención, la disposición de las sillas, el contacto y la distancia entre la o el servidor público y la persona peticionaria. Durante la entrevista la utilización de la proxemia puede ser importante para advertir los cambios en la comunicación. En el siguiente cuadro se presentan algunos aspectos de la proxemia.

¹⁶ *Ibidem*, pp. 106-118, 120 y 121.

Proxemia		
Dimensión no verbal	Conducta observada	Efecto o significado
Distancia	La persona se aleja.	Señal de que el espacio ha sido invadido; aumenta la activación y la incomodidad.
	La persona se acerca.	Busca una interacción más cercana o más íntima.
Posición en el despacho	La persona se sienta detrás o al lado de un objeto como la mesa o el escritorio.	Pide protección o más espacio.
	La persona se sienta cerca de su interlocutor sin que haya entre ellos ningún objeto.	Expresa un grado idóneo de comodidad.
Contacto físico	La persona saluda a su interlocutor y responde al apretón de manos.	Deseo de iniciar la interacción de forma no verbal.
	Tocar el brazo de la persona.	Deseo de transmitir apoyo y confianza. ¹⁷

Fuente: William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, *op. cit.*, pp. 112-122.

Finalmente, hay que señalar que la percepción del entorno propio es otra dimensión importante de la conducta no verbal; las personas reaccionamos emocionalmente al ambiente. El entorno puede producir sobre las y los peticionarios diversos efectos como excitación, aburrimiento, comodidad o estrés, dependiendo del grado en que cada persona seleccione determinadas partes relevantes del ambiente.

También los factores temporales suelen ser un aspecto significativo en la entrevista. Éstos incluyen el tiempo de espera al iniciar o finalizar las entrevistas y la duración de la comunicación con la o el peticionario sobre ciertos temas o sucesos en particular.

Algunas personas peticionarias se sentirán desplazadas por los retrasos o los cambios de las citas, mientras que otras percibirán que son apreciadas y valoradas cuando se les dedica más tiempo.

Las impresiones acerca del tiempo varían. Algunas personas poseen una perspectiva del tiempo muy estructurada, de tal forma que estar en punto o preparadas para ver a la o el servidor público es importante para ellas. Otras tienen una percepción más informal del tiempo y no se sienten ofendidas o desplazadas si la o el servidor público se retrasa, además de que tampoco esperan que ésta o éste se moleste si ellas llegan tarde a la cita. A continuación se presentan algunas conductas observadas referentes al tiempo.

¹⁷ *Ibidem*, pp. 106 y 118.

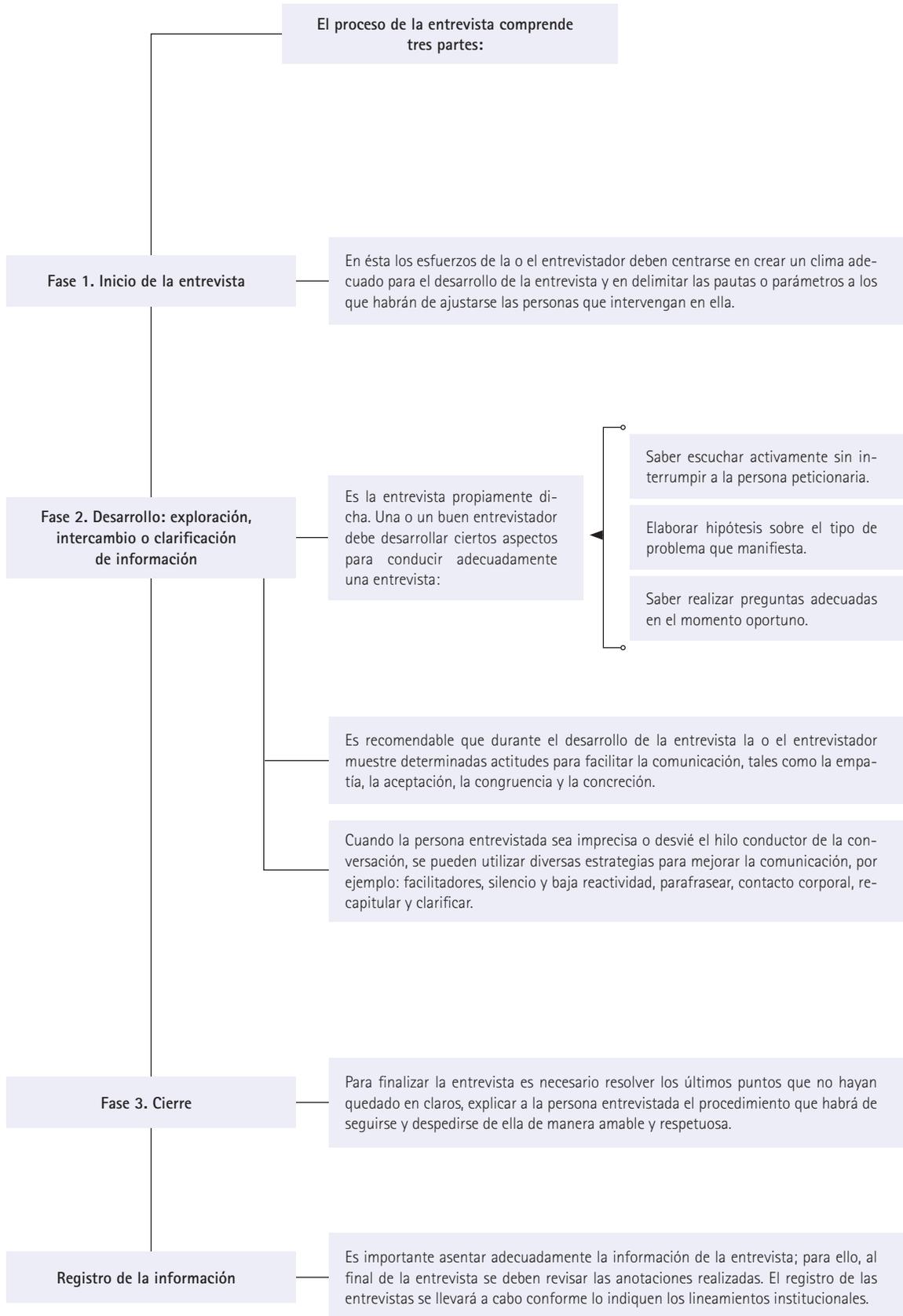
Tiempo		
Dimensión no verbal	Conducta observada	Efecto o significado
Prisa	La persona trata muchos temas inconexos durante la entrevista.	Ansiedad para abordar un problema por temor a ocupar más tiempo del acordado.
Demora	Constantemente la persona tarda en responder.	Duda en responder a su interlocutor o existe desconfianza en la relación. ¹⁸

Fuente: William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, *op. cit.*, pp. 112-122.

¹⁸ *Ibidem*, pp. 106, 118 y 124.

MÓDULO II.

Estructura de la entrevista



El primer aspecto que se debe considerar para el desarrollo de la entrevista es que ésta se realice en un lugar cómodo que brinde alguna sensación de privacidad –es decir, que la persona peticionaria no considere que su conversación puede ser escuchada por cualquier persona–, en la medida de lo posible. Las violaciones a los derechos humanos en muchas ocasiones involucran sucesos cuya narración resulta difícil para las y los peticionarios, al querer evitar ser juzgados por lo acontecido. En este sentido, el lugar donde se lleva a cabo la entrevista es fundamental para generar cierta confianza y que la persona peticionaria colabore verdaderamente con la entrevista.

Que una persona relate inmediatamente a un desconocido acontecimientos que atentaron contra su dignidad no es tarea sencilla. Con frecuencia la persona que entrevista se encontrará con peticionarios y peticionarias agresivas, angustiadas o inseguras; de manera que deberá tener dominio de sí misma, no perder de vista que su responsabilidad es apoyar a la o el peticionario y brindarle el apoyo necesario para solucionar su problemática.¹⁹ Recuerde que la entrevista, además de brindar insumos para la investigación y documentación de presuntas violaciones a derechos humanos, es una técnica que ayuda a neutralizar los sentimientos de impotencia y frustración de las personas peticionarias, estimulando su autonomía y

¹⁹ Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *op. cit.*, p. 35.

favoreciendo su empoderamiento –toma de decisiones sobre su vida– a partir del análisis de recursos disponibles y de las posibles soluciones.²⁰

El proceso²¹ de la entrevista puede visualizarse en tres fases: inicio, desarrollo y cierre. Esta división tiene una utilidad fundamentalmente académica, en el entendido de que en la práctica el paso de una fase a otra no es del todo perceptible debido a que se van entrelazando una con otra. La profundidad y la duración de las distintas fases varían en todas las entrevistas; debe recordarse que cada una de éstas tiene un objetivo propio y que las personas entrevistadas reaccionarán de forma distinta.

Fase 1. Inicio de la entrevista²²

El primer contacto que haya entre la o el entrevistador y la persona que será entrevistada es fundamental. En esta fase los esfuerzos de quien entrevista deben centrarse en crear un clima adecuado para el desarrollo del proceso y en delimitar las pautas o parámetros a los que habrán de ajustarse las personas que intervengan en él.

Para suscitar un clima adecuado es fundamental establecer el *rapport*, esto es, generar un contacto efectivo entre la o el entrevistador y la persona que es entrevistada. Es importante que la o el primero haga sentir a ésta respetada y relajada; ello contribuirá a que muestre una postura abierta y participativa. Lo anterior generalmente se lleva a cabo en un tiempo aproximado de cinco minutos.²³

Para establecer el *rapport* es recomendable que la o el entrevistador se presente, refiriendo su nombre y función en la institución. Asimismo, es aconsejable que acompañe su presentación con un saludo de mano y, si es oportuno, con una frase amable. Tanto el saludo como la frase referida constituyen comunicación no verbal que trasmite a la persona peticionaria la sensación de que es bien recibida, lo que aumenta sus expectativas y confianza respecto del apoyo que puede recibir de parte de la CDHDF. Finalmente, se recomienda a la o el entrevistador iniciar la conversación con una serie de preguntas informales que no tengan relación directa como el asunto que se tratará, por ejemplo: "¿qué opinan del clima?".

²⁰ EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer, *Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales*, Bilbao, EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer, 2006, p. 70.

²¹ Las etapas marcadas dentro de la fase de desarrollo de la entrevista varían dependiendo del autor que las presente. Para nuestro fin, se manejarán tres etapas.

²² Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *op. cit.*, p. 34.

²³ Si al realizar la entrevista la persona entrevistada habla mucho, el *rapport* deberá ser breve; por el contrario, si la persona que se entrevista se muestra muy tímida o renuente a conversar, el *rapport* necesariamente será más largo, para generar confianza y disminuir la angustia.

Una vez establecido el *rapport*, se dará paso a la precisión del objetivo de la entrevista y a las pautas que serán observadas por quienes participen en ella. A esto se le denomina encuadre de la entrevista.²⁴

Es importante que se haga saber a la persona entrevistada el tiempo estimado que durará la entrevista, las partes que la comprenden, y la confidencialidad y protección que se dará a la información que proporcione.

Es posible que se deba solicitar a la o el peticionario otro tipo de datos, como sociodemográficos –nombre, edad, ocupación, dirección, teléfono– y sobre el entorno en que vive –con cuántas personas cohabita; cuál es su parentesco, su edad, su ocupación–. Esto dependerá de los requerimientos institucionales para la documentación e investigación de violaciones a derechos humanos.

En esta fase, y luego del encuadre, se suele utilizar una técnica poco directiva y con preguntas a manera de sondeo ("¿en qué puedo ayudarle?") que introducirá a la o el entrevistador al proceso de escucha y detección de necesidades.

Fase 2. Desarrollo: exploración, intercambio o clarificación de información

Es muy importante establecer el objetivo de la entrevista, pues ello guiará su curso. Éste debe precisarse para la o el entrevistador y no para la persona entrevistada, ya que podría sesgar el desarrollo de la conversación. Por ejemplo, si la persona peticionaria está presentando una denuncia o una queja, el objetivo de la entrevista puede ser simplemente escucharla y conocer su problemática para orientarla, canalizarla o iniciar una investigación en caso de que haya elementos que sugieran la existencia de una posible violación a derechos humanos; por su parte, si ya se ha iniciado una investigación, el objetivo de la entrevista sería más concreto, como obtener el testimonio de la o el peticionario respecto de ciertos acontecimientos.

Determinar el objetivo de la entrevista no implica que se dé por sentado el motivo por el cual la persona peticionaria acude a la CDHDF, ya que ésta puede tener propósitos muy distintos. Al respecto, cuando una persona acude a la CDHDF para solicitar ayuda, la o el entrevistador realmente debe escuchar lo que la persona quiere y no simplemente suponer lo que quiere.

El desarrollo de la entrevista inicia en el momento en que la o el entrevistador realiza una serie de preguntas relacionadas con el objetivo de ésta, las cuales deben ser abiertas para animar a la o el peticionario y motivarlo a hablar. Por

²⁴ Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *op. cit.*, p. 35.

ejemplo, si una persona acude a la CDHDF para solicitar ayuda, se le preguntará cuál es el motivo de su visita.

Para conducir adecuadamente la entrevista, una o un buen entrevistador debe:²⁵

1. Saber escuchar activamente sin interrumpir a la persona peticionaria.
2. Elaborar hipótesis sobre el tipo de problema que manifiesta.
3. Saber realizar preguntas adecuadas en el momento oportuno.

Analicemos con más detalle estas tres habilidades.

Saber escuchar activamente sin interrumpir a la o el peticionario

Para conducir adecuadamente la entrevista, una o un buen entrevistador debe:

- Saber escuchar activamente sin interrumpir a la persona peticionaria.
- Elaborar hipótesis sobre el tipo de problema que manifiesta.
- Saber realizar preguntas adecuadas en el momento oportuno.

En principio, la escucha activa implica la habilidad de la o el entrevistador para identificar palabras clave en el discurso de la persona entrevistada que le lleven a una buena interpretación de la información que se le está proporcionando. En el caso de las y los servidores públicos de la CDHDF, los datos relevantes serán aquellos que indiquen la existencia de una presunta violación a derechos humanos.

La narración no es la única fuente de información durante la entrevista. La excelencia o el óptimo desarrollo de ésta se basa en gran parte en la sensibilidad o tacto que tenga la o el entrevistador para escuchar y mostrar interés legítimo por la persona a la que está atendiendo;²⁶ "toda entrevista implica un gran esfuerzo de atención por ambas partes. Es por ello que se deben dar pruebas inequívocas de que se está escuchando, sin que esto suponga demostración de rechazo o aprobación, sino únicamente de interés por el individuo y por lo que dice".²⁷

La persona que entrevista debe detectar si existe congruencia entre la narración verbal y el lenguaje no verbal. Por ejemplo, si al preguntar a la persona cómo es la relación con sus padres ésta responde que es buena, pero está mirando al suelo y su tono de voz cambia, se puede observar una incongruencia. Ello podría colocar en alerta a la o el entrevistador respecto de otro tipo de aspectos que es importante considerar para saber, como si la persona necesita ser canalizar a servicios psicológicos o si requiere de alguna medida precautoria.

La escucha activa también implica que la persona a la que se está entrevistando se sienta *escuchada y comprendida*. En este sentido, quien entrevista no sólo ha de encaminar su atención a la identificación de datos para la do-

²⁵ Miguel A. Soria Verde (coord.), *op. cit.*, p. 114.

²⁶ Alejandro Acevedo Ibáñez *et al.*, *op. cit.*, p. 41.

²⁷ *Idem.*

cumentación de una posible violación a derechos humanos, sino que también debe interesarse por las emociones que experimenta la o el peticionario; de lo contrario, es posible que ésta o éste sea victimizado.

Para hacerle saber a una persona que está siendo escuchada puede recurrirse a expresiones de carácter tanto verbal como no verbal. Es posible mostrar verbalmente a la persona que se le está escuchando mediante la utilización de palabras o mensajes cortos –ajá, claro, sí, etc.– emitidos ocasionalmente conforme ésta va narrando algún acontecimiento. Dentro del lenguaje no verbal de la o el entrevistador se encuentran los movimientos que hace con la cabeza para asentir, las sonrisas, el contacto visual directo y la adopción de una cierta postura, entre otros.²⁸

Un elemento importante en la escucha es el evitar juzgar a la persona peticionaria; deben respetarse todas y cada una de sus ideas, sentimientos y pensamientos. Cada persona comparte sus sentires y creencias desde sus referentes y valores propios, por lo que la o el entrevistador debe evitar la valoración o evaluación de las distintas problemáticas desde su perspectiva personal.²⁹

Saber escuchar cuesta trabajo porque para ello es necesario que la o el entrevistador se encuentre en calma, tranquilo, perceptivo y que permita hablar a la persona. Estar en calma es primordial, ya que las personas peticionarias a quienes se les dificulta decidirse a acudir a una primera entrevista necesitan saber que lo que digan será escuchado de manera atenta y respetuosa.³⁰

Saber escuchar implica seguir atentamente lo narrado por la persona entrevistada, identificando los datos necesarios para documentar la investigación a la vez que se realizan acciones para hacer sentir a la persona que su mensaje se está recibiendo adecuadamente.

La escucha efectiva conlleva tres modalidades sensoriales fundamentales: imagen (visual), sonido (auditiva) y experimentación/contacto (kinestésica). Las respuestas de escucha son una forma de transmitir empatía e interés; es importante tratar de conectar con las palabras sensoriales que selecciona la o el peticionario para responderle. Existen cuatro tipos de respuestas de escucha:

1. *Clarificación.* Es una pregunta que se utiliza frecuentemente detrás de un mensaje ambiguo de la persona peticionaria, el cual empieza con "¿quieres decir qué?" o "¿estás diciendo qué?", seguido de una parte o de todo el mensaje previamente emitido por ésta.
2. *Paráfrasis.* Es similar a la clarificación y se define como la repetición de la parte del mensaje donde se describe una situación, un acontecimiento, a una persona o una idea.

²⁸ Lila Dupuy y Alejandrina Losasso, "Entrevista clínica: algunas herramientas", en *Archivos de medicina familiar y general*, vol. 1, núm. 1, Buenos Aires, 2004, pp. 11-15.

²⁹ De no hacerlo, se estaría brindando una atención basada en prejuicios.

³⁰ Margaret Hough, *op. cit.*, p. 49.

3. *Reflejo*. Es la repetición de los sentimientos o de la parte afectiva del mensaje de la persona peticionaria. Generalmente la parte afectiva revela los sentimientos de ésta sobre el contenido.
4. *Síntesis*. Es una prolongación de las respuestas de paráfrasis y reflejo que implica unir y repetir dos o más partes diferentes de uno o varios mensajes.³¹

Elaborar hipótesis sobre el tipo de problema que manifiesta

Es aconsejable formular una o más hipótesis que servirán como guía para abordar la problemática en cuestión. La construcción de la hipótesis se fundamenta principalmente en contenidos teóricos, en la experiencia y en la información que posee la o el entrevistador.

Generar la hipótesis no es otra cosa que tratar de reconstruir los acontecimientos a partir de lo que ha narrado la persona entrevistada, dibujando mentalmente los posibles escenarios de lo ocurrido con el único propósito de orientar las preguntas que se harán.

Saber realizar preguntas adecuadas en el momento oportuno

En un primer momento es importante dejar en libertad a la persona entrevistada para que narre lo acontecido; ello implica dejarla hablar y no intervenir con preguntas específicas o dirigidas, que deberán dejarse para después.³²

En un segundo momento, luego de haber dejado que la persona entrevistada se expresara con tranquilidad, se puede ir acotando el rumbo de la entrevista con preguntas más encaminadas al objetivo de ésta, para ahondar en una situación que se considere relevante. En este momento se puede explorar un poco más el problema con el fin de ampliar la información y revisar aspectos que no hayan quedado claros o las contradicciones que se hubiesen percibido durante la entrevista. Se trata de completar y comprender la información que la persona entrevistada ha proporcionado.

La exploración se realiza con una técnica mixta: se comienza de forma poco directiva y los temas se van puntualizando poco a poco mediante preguntas más concretas del tipo qué, cuándo, cómo o dónde. Se pueden utilizar preguntas como "¿cuándo sucedió?", "¿cuánto tiempo duró?", o "¿dónde sucedió?". También se pueden formularse preguntas que contengan opciones, por ejemplo: "cuando se encuentra en una situación peligrosa, ¿llama para pedir ayuda o se aleja?".³³

³¹ William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, *op. cit.*, pp. 141 y 142.

³² José Bleger, *La entrevista psicológica. Evaluación y técnicas psicológicas*, Buenos Aires, Nueva Visión, 1964, p. 13.

³³ Marco Eduardo Murueta Reyes, *Guía para la entrevista clínica inicial*, México, Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología, 2009, p. 1.

En ciertos momentos es necesario hacer un resumen de lo que se está diciendo para asegurarle a la persona entrevistada que su mensaje está siendo recibido y permitirle modificar alguna interpretación errónea o ahondar más en ella.³⁴

Fase 3. Cierre

El cierre es igual de relevante que el inicio de la entrevista. Es importante hacerle saber a la persona entrevistada que se está llegando al final del proceso.

Se anuncia y comienza a realizarse el cierre de la entrevista, indicando a la o el peticionario que falta poco tiempo para concluir con frases como "nos estamos acercando al final, pero antes me gustaría que me dijera " o "antes de terminar la entrevista me gustaría saber si desea agregar algo más sobre...". El tono de voz debe de ser amable para facilitar a la persona peticionaria que se prepare para terminar la entrevista.

También es recomendable exponerle un breve resumen de lo que se ha conversado y ofrecerle la posibilidad de añadir o comentar algo al respecto. Esto permite afianzar la confianza, ya que la o el peticionario puede corroborar o reafirmar que ha sido escuchado.

En diversas ocasiones, durante esta fase las personas se atreven a compartir aspectos importantes sobre las experiencias vividas, pues ya ha disminuido la ansiedad con que iniciaron la entrevista y sienten mayor confianza, se encuentran más relajadas y sin miedo.

Durante esta fase también es indispensable informar de manera clara a la o el peticionario sobre el procedimiento que ha de seguirse, quién o quiénes se harán responsables de su acompañamiento y cómo se establecerá la comunicación, tanto en el caso de una queja por presuntas violaciones a derechos humanos como en el de canalizaciones a otras instancias.³⁵

Finalmente, se debe terminar la entrevista con una despedida formal que debe ser similar al saludo: sencilla, cálida y respetuosa.

Reporte de entrevista

Es importante asentar adecuadamente la información obtenida durante la entrevista; generalmente se suelen tomar notas mientras ésta se desarrolla

³⁴ *Idem.*

³⁵ CDHDF, *op. cit.*, p. 44.

(previo consentimiento de la persona entrevistada). En el ámbito institucional existen entrevistas que requieren registrar la información de una manera determinada; en este sentido, para ello deberán atenderse los lineamientos institucionales, pero respetando en todo momento las debidas pautas de atención a las personas peticionarias con el fin de evitar la revictimización.

Al término de la entrevista es importante dedicar el tiempo necesario para ordenar y catalogar los datos obtenidos, agregando notas, comentarios y observaciones que sean pertinentes para la integración del expediente y futuras consultas. La redacción debe ser sencilla y clara, de manera que cualquier persona pueda entenderla y tener un panorama claro de toda la entrevista.

Aspectos que deben considerarse a lo largo de la entrevista

Durante la entrevista pueden existir momentos en que la persona entrevistada sea imprecisa o desvíe el hilo conductor de la conversación. En caso de que esto suceda, se puede mejorar la comunicación a partir de las siguientes estrategias:

- *Facilitadores.* Se llaman así a las interjecciones, expresiones (¡ajá!) o asentimientos que sirven para hacer ver a la persona que se está siguiendo su relato y le estimulen a seguir adelante.
- *Silencio y baja reactividad.* El silencio atento y la baja reactividad transmiten escucha. Se entiende por reactividad el tiempo que hay entre la respuesta de la persona entrevistada y una pregunta o comentario de quien la entrevista. La alta reactividad transmite poca escucha, ya que muestra que la o el entrevistador está más atento en reaccionar frente a la persona entrevistada que en asimilar y pensar en el relato que se le transmite.
- *Contacto corporal.* La distancia y el contacto corporal están sujetos a regulaciones personales, de género o culturales. Un cierto contacto corporal en un momento de desborde emocional suele transmitir empatía y comprensión; sin embargo se debe tener cuidado, ya que para algunas personas este contacto leve podría ser considerado como una invasión de los límites o adquirir otros significados.
- *Parafrasear.* Consiste en repetir una parte de lo que la persona entrevistada ha dicho, usando palabras similares o parecidas para retomar la expresión y continuar un poco más adelante: "entonces en ese momento usted se sintió...". El parafraseo se usa como apoyo narrativo para que la persona entrevistada se anime a hablar y para explorar algunas cuestiones que ha planteado.
- *Recapitular.* Se recapitula sobre cosas que han sucedido, ya sea para ir hacia adelante como para aclarar cosas que han quedado atrás; por ejemplo: "usted me ha dicho hasta ahora cómo la trataba y la forzaba a

darle su dinero, incluso hemos registrado los nombres de las personas involucradas; me gustaría que me compartiera qué la motiva a pedir ayuda en este momento".

- *Clarificar.* En ocasiones durante la entrevista la o el peticionario pasa de un tema a otro, mezcla las cosas o fija su atención en aspectos secundarios, lo que afecta la comprensión de la situación por parte de quien la entrevista. Con el fin de no perder el hilo conductor de la exposición es posible hacer una breve pausa y precisar aquello de lo que se está hablando; por ejemplo: "vamos a ver si he entendido bien. Usted me ha hablado de su sentir ante esta situación, de algunas experiencias violentas que ha vivido y de cómo reaccionó su familia al enterarse de la situación que vivía".

Asimismo, es recomendable observar algunas de las siguientes actitudes durante la entrevista, para poder brindar un trato digno y respetuoso a la persona peticionaria:

- *Empatía.* Es la capacidad que tiene una persona para percibir y comprender lo que piensa y experimenta la otra, y para poder comunicárselo en un lenguaje que ésta entienda sin que pueda mezclarlo con su sentir.
- *Aceptación.* Supone acercarse a la persona peticionaria con respeto, sin un juicio previo y aceptándola, lo cual no implica que se esté de acuerdo con sus opiniones y/o decisiones.
- *Congruencia.* Es la capacidad que tienen una persona para ser ella misma y conocer cómo le afectan personalmente las cosas que escucha. Le ayuda a evitar la tensión y las posiciones defensivas, y a no tener miedo de verse desbordada por las diversas situaciones.
- *Concreción.* Es la capacidad para centrar la experiencia e ir a lo importante, evitando generalizaciones y teorizaciones.

Por otra parte, es común que algunas personas que se hallan en situación de violencia no se reconozcan a sí mismas como víctimas o que hayan normalizado las agresiones. Por ello, durante la entrevista inicial deberá realizarse un procedimiento de detección que permita conocer si la persona se encuentra afectada por violencia psicológica, física y/o sexual, aun cuando ésta haya acudido a la CDHDF con otra queja y no se reconozca a sí misma como violentada.

Otra función primordial de la o el entrevistador es evaluar el posible riesgo en que se encuentra la persona peticionaria, con base en el nivel de violencia que ha sufrido y en la peligrosidad de la o el agresor.

Además, la o el entrevistador debe tener siempre presentes las siguientes recomendaciones:

- *Contar con un guión para realizar la entrevista.* Ello le ayudará a no apartarse del objetivo de la entrevista y a no dejarse llevar por aspectos irrelevantes.
- *No precipitar la toma de decisiones.* La información recabada en la entrevista servirá para la toma de decisiones, siempre y cuando ésta no se sesgue al orientar los resultados con base en los prejuicios de la o el entrevistador, más que por la narración de la persona peticionaria. Espere al final de la entrevista para valorar los resultados obtenidos.
- *Evitar actitudes negativas.*
- *Suprimir acciones que puedan mermar la entrevista.* Por ejemplo, realizar en el día gran cantidad de entrevistas, contar con poco tiempo para llevar a cabo la entrevista, no tener un lugar apropiado que garantice la privacidad de la comunicación, entre otras.
- *Procurar no cruzar el límite de la privacidad.* No solicitar a la persona entrevistada información impropia o innecesaria.

Finalmente, se debe tener presente que las personas peticionarias que acuden a la CDHDF generalmente presentan un fuerte desgaste psicoemocional, por lo que podrían llegar en un estado de crisis emocional o pudieran presentarlo al momento de encontrarse en la entrevista. Debido a lo anterior, es importante que la o el entrevistador cuente con los conocimientos esenciales para poder advertir y actuar cuando una persona peticionaria se encuentre en un estado de crisis emocional.

¿Cómo percatarse de que una persona está experimentando una crisis emocional? Las personas que se encuentran en esta situación suelen tener un discurso desorganizado y/o confuso; se les dificulta decir lo que les sucede, distinguir situaciones que las ponen en riesgo y encontrar posibles soluciones o tomar decisiones; y frecuentemente presentan sentimientos como ansiedad, angustia, ira, frustración, enojo, tensión, desesperanza, llanto o contención del mismo, entre otras.

En estos casos el objetivo de la o el entrevistador será estabilizar emocionalmente a la persona, siempre que la situación lo permita, para que le sea relativamente más fácil hablar de aquello que le aqueja.

Para lograr estabilizar a una persona que se encuentra sin control o contención emocional es necesario realizar una intervención en crisis de primera instancia, llamada también primeros auxilios psicológicos.³⁶ A continuación

³⁶ Véase Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, "Recursos para generar la redignificación de víctimas de violaciones a los derechos humanos", en *Fase básica 1*, México, CDHDF (col. Cuadernos de Capacitación), 2012, pp. 183-214.

se mencionan algunos aspectos de la comunicación que la o el entrevistador debe considerar al momento de llevar a cabo una intervención en crisis:³⁷

- a) Es fundamental presentarse y preguntar a la persona en crisis cómo le gustaría que se le llame. Si la persona no responde, no es momento de insistir; tal vez está muy atemorizada o perturbada psicológicamente y quizá quiera reservarse su identidad por un tiempo más. En este caso, será necesario brindarle un poco de tiempo y reforzar la confianza, asegurándose de que se encuentra en un lugar y ambiente seguro para realizar la entrevista. Es indispensable estar muy pendiente del lenguaje no verbal para detectar desde dónde la o el peticionario desea y puede entablar la conversación con quien entrevistará. Enfocarse en observar dichos comportamientos ayudará a evitar algo que pudiera enfurecer o generar desconfianza en la persona en crisis.
- b) Lo mejor será trabajar con lo que se cuente en ese momento, entender el estado psicológico de la persona en crisis, ser flexible y tratar de comprender el mundo como ésta lo mira. Deben evitarse, por ejemplo, frases como "estás muy enojado, ¿verdad?", ya que pareciera que se sabe lo que la persona siente o está experimentando; lo mejor será decir "por lo que me compartes, y por su tono de voz, me da la impresión de que se siente triste, ¿es así?".
- c) Con el fin de entender por completo la imagen del mundo de la persona entrevistada, es necesario escuchar con mucha atención el lenguaje que utiliza para describir la forma en que se percibe a sí misma y a su situación. Por ejemplo, si habla desde su sentir, desde lo que piensan las demás personas, de ideas abstractas o de sentimientos.
- d) Es indispensable que la o el entrevistador observe la frecuencia con que la persona en crisis logra o empieza a responder a peticiones en apariencia insignificantes, como "sí", "de acuerdo", "entiendo", por mencionar algunas. Esto es garantía de que se logrará algo.
- e) Es primordial evitar palabras como siempre, nunca, cualquier o todo.
- f) Al hablar con personas en crisis, evite dar mensajes de desvalimiento o incapacidad para hacer algo, si ellas no los refieren.
- g) No deben prometerse cosas que no se tenga la seguridad de que puedan cumplirse, por ejemplo: "no se preocupe, solucionaremos su problema hoy mismo".

La comunicación eficaz en situaciones de crisis generalmente requiere mucho tiempo y de considerable paciencia y reflexión.

³⁷ Diana Sullivan Everestine y Louis Everestine, *Personas en crisis. Intervenciones terapéuticas estratégicas*, México, Pax, 2000, pp. 39-56.

El trato que se debe dar a las personas peticionarias no es siempre el mismo. Hay que tener en cuenta que la manera de realizar la entrevista tiene que ser congruente con su objetivo y con las características y situación que vive la persona que va a ser entrevistada.

Para concluir, es de vital importancia que la persona a la que se está atendiendo –quien se encuentra con mucho descontrol emocional– sienta que se le comprende, ya que espera contar con alguien en quien pueda confiar lo suficiente como para atreverse a enfrentar y resolver sus problemas.

Entrevista con grupos en situación de vulnerabilidad

Hasta el momento se han referido a grandes rasgos las pautas que generalmente deben observarse en la atención de las personas peticionarias, presuntas víctimas de violaciones a derechos humanos. No obstante, existen entrevistas en las cuales hay que tomar medidas adicionales por tratarse de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. En los siguientes apartados se abordarán únicamente los criterios adicionales que habrá que considerar cuando se realicen entrevistas con dos grupos en situación de vulnerabilidad: niñas y niños que han sido abusados sexualmente, y personas adultas mayores.

La entrevista psicológica con niñas y niños abusados sexualmente

En la evaluación de las niñas y los niños víctimas de abuso sexual, la entrevista es la herramienta clave que utilizan todas y todos los profesionales implicados en su atención. Las entrevistas dirigidas a la intervención sobre el niño o la niña y su familia buscan detectar la influencia del abuso en el desarrollo psicosocial para, posteriormente, generar un plan de intervención.

La entrevista de investigación y/o detección del abuso sexual posee una serie de principios generales y un contexto básico de ejecución.

PRINCIPIOS GENERALES

- Flexibilidad de aplicación según las necesidades del niño o la niña.
- Creación de un ambiente adecuado.
- Debe estructurarse por áreas temáticas, pero sin un orden fijo.
- Debe evolucionar de los aspectos más neutros a los más cargados emocionalmente.
- Su duración temporal no es estricta, sino dependiente de los hallazgos realizados y de las características de la o el niño.
- Debe establecerse una relación de equilibrio entre el daño potencial que se puede producir en el niño o la niña mediante la entrevista y el grado en que se sospecha el abuso sexual.
- La o el entrevistador debe facilitar la libre expresión de sentimientos. Es necesario contar con personal entrenado que tenga conocimientos sobre entrevistas con niños y niñas, desarrollo evolutivo general, desarrollo psicosexual de niños y niñas para poder detectar anomalías

en función de la edad y el contexto; la vida diaria del niño o la niña, la estructura familiar, el lenguaje del niño y la niña con respecto a las zonas sexuales, etcétera.

CONTEXTO DE ENTREVISTA

- El entorno debe ser relajado, y en la medida de lo posible formar parte del entorno habitual de la niña o el niño.
- Debe solicitarse la autorización familiar, o mediante orden judicial o solicitud de una de las partes del juicio.
- La presencia de algún familiar (ya sea o no la o el victimario) es desaconsejable debido a la presión directa que puede ejercer sobre la o el niño ("cuéntale la verdad"). En caso de que esté presente, deberá situarse fuera de la visión del niño o la niña para impedir que le ayude y éste o ésta no pueda expresar sus sentimientos personales durante la entrevista.
- Las preguntas deben ser cortas, contener una sola idea, y estar gramaticalmente bien construidas.³⁸

La entrevista psicológica con personas adultas mayores

La valoración de las personas adultas mayores desde el modelo psicosocial y de competencia parte de diversas premisas. La o el adulto mayor es un todo biopsicosocial integrado, actor de su existencia y modificador de su medio y relaciones, por lo que cualquier aproximación que pretenda valorar alguna de sus partes, funciones, comportamientos nunca debe perder de vista este nivel superior.

Existen algunas variables en la entrevista con personas adultas mayores que intervienen en el proceso de entrevista:

- *Condiciones sensoriales.* Las deficiencias sensoriales más importantes implicadas en el proceso de entrevista son las visuales y las auditivas.
- *Motivación.* La implicación y voluntad de participación deben ser cuidadas. Esta motivación se presupone cuando la entrevista ha sido solicitada por la propia persona; sin embargo, en caso de que existiera cierto recelo, éste podría condicionar su desarrollo.
- *Ansiedad.* Si la persona adulta mayor se siente evaluada a lo largo de la entrevista podría manifestar síntomas de ansiedad por su resultado, por el uso de esa información, etc. Una manera de evitar o reducir dicha ansiedad es mediante el uso de una técnica de encuadre.
- *Enlentecimiento.* Las características psicológicas de las personas adultas mayores refieren que éstas presentan una mayor latencia de respuesta

³⁸ Miguel Ángel Soria y José Antonio Hernández, *El agresor sexual y la víctima*, Barcelona, Marcombo/Boixareu (serie de Psicología, núm. 15), 1994, pp. 104-106.

a las preguntas que se les hacen, es decir, que tardan más tiempo en responder.

- *Fatiga*. En entrevistas de larga duración la persona adulta mayor podría presentar señales de fatiga, como falta de atención, falta de concentración en las respuestas u olvidos. La o el entrevistador debe prestar atención a su aparición y prevenirlas en la medida de lo posible, adaptando la duración de la entrevista a las características de cada persona.
- *Problemas de deterioro cognitivo*. Aquellas personas que presentan una disminución en su capacidad cognitiva –por ejemplo, demencia– pueden tener dificultades en la comprensión de los mensajes, falta de concentración, falta de memoria, confusión, etcétera.
- *Problemas afectivos*. En la misma medida, a quienes presentan problemas psicoafectivos –depresión, ansiedad– podría dificultárseles la comprensión, debido a la falta de atención y a alteraciones en la interpretación.

En conclusión, la o el entrevistador debe adaptar los contenidos y la metodología de la entrevista con base en las características de cada persona peticionaria.³⁹

³⁹ F. J. Leturia Arrazola et al., *La valoración de las personas mayores: evaluar para conocer, conocer para intervenir*, Madrid, Cáritas Española, 2001, pp. 4, 65 y 66.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Ibáñez, Alejandro, *et al.*, *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos*, México, Limusa, 1988.
- Aragón, Laura Edna, y Arturo Silva, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, México, Pax, 2008.
- Bleger, José, *La entrevista psicológica. Evaluación y técnicas psicológicas*, Buenos Aires, Nueva Visión, 1964.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Modelo de admisibilidad y orientación*, México, CDHDF (serie Documentos oficiales, núm. 12), 2009.
- _____, "Recursos para generar la redignificación de víctimas de violaciones a los derechos humanos", en *Fase básica 1*, México, CDHDF (col. Cuadernos de Capacitación), 2012, pp. 183-214.
- Cormier, William H., y L. Sherilyn Cormier, *Estrategias de entrevista para terapeutas. Habilidades básicas e intervenciones cognitivo-conductuales*, 2ª ed., Bilbao, Desclée de Brouwer (Biblioteca de Psicología, núm. 68), 2000.
- Dupuy, Lila, y Alejandrina Losasso, "Entrevista clínica: algunas herramientas", en *Archivos de medicina familiar y general*, vol. 1, núm. 1, Buenos Aires, 2004, pp. 11-15.
- EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer, *Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales*, Bilbao, EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer, 2006.
- Hough, Margaret, *Técnicas de orientación psicológica*, Madrid, Narcea, 1999.
- Leturia Arrazola, F. J., *et al.*, *La valoración de las personas mayores: evaluar para conocer, conocer para intervenir*, Madrid, Cáritas Española, 2001.
- Lewis, Aiken, *Tests psicológicos y evaluación*, México, Pearson, 2003.
- López-Fé y Figueroa, Carlos María, *Persona y profesión. Procedimientos y técnicas de selección y orientación*, Madrid, TEA, 2002.
- Martín Beristain, Carlos, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, 3ª ed., México, CDHDF/Fundar/Serapaz/Hegoa, 2011.
- Murueta Reyes, Marco Eduardo, *Guía para la entrevista clínica inicial*, México, Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología, 2009.
- Soria, Miguel Ángel, y José Antonio Hernández, *El agresor sexual y la víctima*, Barcelona, Marcombo/Boixareu (serie de Psicología, núm. 15), 1994.

Soria Verde, Miguel A. (coord.), *Psicología jurídica. Un enfoque criminológico*, Madrid, Delta Publicaciones Universitarias, 2006.

Sullivan Everestine, Diana, y Louis Everestine, *Personas en crisis. Intervenciones terapéuticas estratégicas*, México, Pax, 2000.

Walsh, Froma, Resiliencia familiar. *Estrategias para su fortalecimiento*, Buenos Aires, Amorrortu, 2005.

EJERCICIO

A continuación se presentan fragmentos de una entrevista. Escriba cómo intervendría, de qué fase de la entrevista se trata y qué habilidades o recursos utiliza.

La peticionaria se presenta en la CDHDF. Al indicarle que pase con la persona que la atenderá se levanta muy rápidamente, con gesto de estar muy molesta. Al llegar con usted, le tiende enseguida la mano y le comenta que lleva más de 20 minutos esperando.

1. ¿Qué le dice usted (recuerde el inicio de la entrevista)?

Peticionaria: Mmmm... usted no sabe todo lo que me ha pasado. Me dijeron que aquí me ayudarían, espero que así sea; llevo muchos lugares y nadie me cree, no me quieren levantar mi denuncia (tiene lágrimas en los ojos).

2. ¿Cómo realizaría el encuadre?

Peticionaria: (con voz entrecortada, con llanto excesivo y exaltada) Después le doy mis datos, por favor escúcheme. Estoy aterrada, mi esposo se llevó a mi hija, no me deja verla. Nadie me escucha, todos dicen: "¿cuál es el problema si él es su papá?". ¿Y yo? (no para de llorar, le agarra de la mano y le pide que le ayude para que le devuelvan a su hija)

3. ¿Cómo continuaría la entrevista? ¿Qué herramientas o recursos de la guía utilizaría y qué preguntas consideraría importante realizar? Explique para qué.

Peticionaria: Entonces, ¿qué puedo hacer? Usted dígame, yo haré exactamente lo que me diga para recuperar a mi hija.

4. ¿Qué le dice usted y cómo comenzaría a cerrar la entrevista?

5. Después de revisar toda la guía, ¿para que cree usted que le sirve en particular esta capacitación? ¿Qué habilidades personales considera necesario mejorar en usted para realizar entrevistas que fortalezcan las características resilientes de las personas peticionarias?

AUTOEVALUACIÓN

1. **La entrevista se define como:**
 - a) Una técnica muy estructurada para recopilar datos que consiste en una serie de preguntas escritas y orales que debe responder la o el entrevistado.
 - b) Un intercambio verbal para recabar datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, en el cual una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.
 - c) Una técnica que consiste en una charla con otra u otras personas para aclarar situaciones o dudas acerca de algo que ya se platicó.
 - d) Un método de investigación, persona a persona, que permite generar hipótesis sobre un hecho violento.

2. **Los dos componentes de la comunicación en una entrevista son:**
 - a) Concreto y eficaz.
 - b) Directo e indirecto.
 - c) Oral y escrito.
 - d) Verbal y no verbal.

3. **La kinestesia, el paralenguaje, la proxemia, los factores ambientales y el tiempo son dimensiones de la conducta _____ que influyen enormemente sobre la comunicación.**
 - a) No verbal.
 - b) Verbal.
 - c) Visible.
 - d) Referencial.

4. **Para realizar de manera adecuada una entrevista quien la dirige debe desarrollar las siguientes habilidades:**
 - a) Culturales, académicas, de respiración y recreativas.
 - b) Analíticas y de interpretación, comunicativas, sociales y de toma de decisiones.
 - c) De dirección, de control, manejo de estrés, concentración.
 - d) Físicas, comunitarias y cognitivas.

5. **La conducta kinestésica hace referencia a:**
 - a) El tamaño del espacio de atención, la disposición de las sillas, el contacto y la distancia entre la o el entrevistador y la persona entrevistada.
 - b) Las señales vocales, el tono de voz, la fluidez verbal y el silencio.
 - c) Las palabras que utiliza la o el entrevistador durante su intervención.
 - d) Los gestos, los movimientos del cuerpo, las expresiones faciales, los movimientos oculares y la postura.

6. **El proceso de la entrevista comprende tres fases:**
 - a) Apertura, intermedio y conclusión.
 - b) *Rapport*, contención de emociones y registro de información.
 - c) Inicio, desarrollo y cierre.
 - d) Presentación, intervención y seguimiento.

7. **El *rapport* consiste en:**
 - a) Decirle a la persona en qué consistirá la entrevista.
 - b) Anunciar el cierre de la entrevista minutos antes de concluir.
 - c) Generar un contacto efectivo entre la o el entrevistador y la persona que es entrevistada.
 - d) La primera fase de la entrevista.

8. **Es la habilidad de la o el entrevistador para identificar palabras clave en el discurso de la persona entrevistada que le lleven a una buena interpretación de la información que se le ésta proporcionando.**
 - a) Encuadre.
 - b) Escucha activa.
 - c) Paráfrasis.
 - d) Congruencia.

9. **Algunas de las actitudes que se deben observar durante la entrevista para poder brindar un trato digno y respetuoso a la persona peticionaria son:**
 - a) Silencio, tiempo, no decir groserías, no comer.
 - b) Lenguaje, concentración, tacto, soltura.
 - c) Empatía, aceptación, congruencia, concreción.
 - d) Decir lo que la persona quiere escuchar y decirle lo mejor para ella y su proceso.

10. **Si durante la entrevista la persona peticionaria rompiera en llanto, comenzara a levantar la voz y se pusiera rojo su rostro, la o el entrevistador tendría que brindar:**
 - a) Apoyo médico.
 - b) Un acompañamiento psicosocial.
 - c) Una pausa a la entrevista y retomar más tarde.
 - d) Primeros auxilios psicológicos.

CLAVE DE RESPUESTAS

1	b
2	d
3	a
4	b
5	d
6	c
7	c
8	b
9	c
10	d

*Fase de formación especializada.
Técnicas para la realización
de entrevistas,*
se terminó de editar en octubre de 2012.
Para su composición se utilizaron los tipos
Futura y Rotis Sans Serif.

En el marco del Programa de Derechos Humanos y Medio Ambiente y comprometida con la ecología y el cuidado del planeta, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal edita este material en versión electrónica para reducir el consumo de recursos naturales, la generación de residuos y los problemas de contaminación.

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
DEL DISTRITO FEDERAL**

Oficina sede

Av. Universidad 1449,
col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón,
01030 México, D. F.
Tel.: 5229 5600

Unidades desconcentradas

Norte

Payta 632
col. Lindavista,
07300 México, D. F.
Tel.: 5229 5600, ext.: 1756

Sur

Av. Prol. Div. del Norte 5662,
Local B, Barrio San Marcos,
del. Xochimilco,
16090 México, D. F.
Tel.: 1509 0267

Oriente

Cuauhtémoc 6, 3er piso,
esquina con Ermita,
Barrio San Pablo,
del. Iztapalapa,
09000 México, D. F.
Tels.: 5686 1540, 5686 1230
y 5686 2087

Centro de Consulta y Documentación

Av. Universidad 1449,
edificio B, planta baja,
col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón,
01030 México, D. F.
Tel.: 5229 5600, ext.: 1818

www.cd hdf.org.mx

