



# Cuaderno de realización de entrevistas

Septiembre de 2021

Orientación sexual, identidad de género, expresión  
de género y características sexuales (SOGIESC)  
durante el desplazamiento forzado y la migración

## DATOS DE CONTACTO

**OIM:** Punto focal mundial de LGBTIQ+/SOGIESC [LGBTIFocalPoint@iom.int](mailto:LGBTIFocalPoint@iom.int)

**ACNUR:** Protección Comunitaria, División de Protección Internacional [hqts00@unhcr.org](mailto:hqts00@unhcr.org)

# ÍNDICE

## Cuaderno para participantes sobre realización de entrevistas

---

### MÓDULO 8. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE ENTREVISTAS

Guiones de entrevistas simuladas	6
Descripción general del modelo PEACE	13
Matriz de planificación de entrevistas	16
Listas de verificación de entrevistas	17
La jerarquía de confiabilidad	40
Marco para establecer y mantener relación de confianza	41
Preguntas que inviten a narrar, explicar y describir, y preguntas sobre quién, qué, dónde, por qué y cuándo	45
Preguntas y estereotipos frecuentes que se deben evitar	47
Entrevistas a personas concretas	51
Consejos para promover un relato expresado libremente	52
Creación de espacios más seguros para realizar entrevistas de RSD	54

### MÓDULO 9. TÉCNICAS DE ENTREVISTA

Representación de papeles por parejas	58
Conocimiento de la situación	62

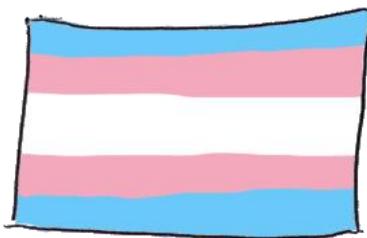


# MÓDULO 8

## CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE ENTREVISTAS

# La historia de Apollo

Cuando llegué a este país, todo el mundo —incluso mi familia— pensaban que era una chica. Mi madrastra era estricta y religiosa. No me trataba del mismo modo que a mis hermanos, lo que hería mis sentimientos. Siendo adolescente, me di cuenta de que no me atraían los chicos, sino que quería ser uno de ellos. Cuando mi familia lo supo, me obligó a irme de casa. Así, sin más, dejé toda mi vida atrás. Acabé sin hogar en una gran ciudad, mientras intentaba averiguar quién era. Estaba traumatizado e intenté suicidarme en dos ocasiones. Entonces, encontré una comunidad que me da apoyo y un hombre al que ahora considero mi padre. Su amor y aceptación verdaderos me ayudaron a darme cuenta de que también podía ser yo mismo por fuera. Por fin me siento cómodo en mi piel. Ahora me siento libre.



# MÓDULO 8 EJERCICIO



## Guiones de entrevistas simuladas

---

### Guion uno

*Escuche mientras leemos un extracto de una entrevista a un joven de 23 años llamado Sam. Una vez completada su entrevista inicial, justo antes de que abandonara la sala de entrevistas, Sam dijo a la persona entrevistadora que quería hablar de un tema más que no se había tratado. Mientras se lee el guion, subraye los puntos en los que la persona entrevistadora podría haber formulado mejor la pregunta o la afirmación, o en los que haya dicho algo inapropiado. Justifique su opinión, a fin de poder luego debatir al respecto en grupo. Tenga presente que este ejemplo únicamente tiene fines de capacitación y no refleja una entrevista real.*

**Persona entrevistadora:** Si hay algo más que cree que puede ser importante que sepa, puede hacérmelo saber ahora.

**Sam:** No estaba seguro de si esto era relevante, por eso hoy no he dicho nada al respecto. Debo ser sincero. Me pone muy nervioso contarle esta información, pero creo que sería un grave error que me fuera sin decírselo, porque es uno de los motivos por los que no puedo ir a casa y estoy teniendo tantos problemas aquí.

**Persona entrevistadora:** Sí, es muy importante saber todo aquello que le ha causado problemas. No se sienta nervioso, puede decirme lo que quiera.

**Sam:** En ese caso, quiero que sepa que no soy como otros hombres de mi comunidad. Soy gay.

**Persona entrevistadora:** Gracias por contármelo. Sé que puede resultar difícil hablar sobre esto. Le agradezco que haya confiado en mí lo suficiente como para contármelo. Quiero recordarle que todo lo que me cuente es confidencial. No lo comentaré con nadie de su familia. Esta información únicamente se conocerá en nuestra oficina y en las organizaciones a las que le remitamos para obtener ayuda. ¿De acuerdo?

**Sam:** De acuerdo. Gracias.

**Persona entrevistadora:** ¿Cuándo fue consciente por primera vez de que usted era así?

**Sam:** Me di cuenta de muy joven, quizás con unos ocho o nueve años. No estoy seguro.

**Persona entrevistadora:** ¿Cómo supo con seguridad que era gay?

**Sam:** Eh... Bueno, simplemente lo supe... Lo supe sin más.

**Persona entrevistadora:** ¿Qué cree que sucedió para que se volviera gay?

**Sam:** ¿Qué pasó para que me volviera gay? No lo sé. No creo que haya pasado nada.

**Persona entrevistadora:** Bien, por favor, cuénteme más sobre sus experiencias. ¿Le comentó a alguien que era gay?

**Sam:** Se lo conté a mi mejor amigo cuando era adolescente.

**Persona entrevistadora:** Ha comentado que se dio cuenta de que era gay con ocho años, ¿por qué esperó tanto tiempo para contárselo a alguien?

**Sam:** Tenía miedo de lo que pensarán mis amigos o de que mi familia lo descubriese. Sabía que mi familia no aceptaría que soy gay y que tendría consecuencias. Era consciente de que se enfadarían mucho.

**Persona entrevistadora:** ¿Qué tipo de consecuencias podría tener?

**Sam:** En mi comunidad no es aceptable ser gay. He oído cómo amenazaban con hacer daño a las personas que se sabe que son gays. Eso me hizo temer lo que pasaría si se lo dijera a alguien. Se considera una gran vergüenza.

**Persona entrevistadora:** ¿Cómo reaccionó su amigo cuando se lo contó?

**Sam:** También es gay, por lo que me aceptó, pero acordamos mantenerlo en secreto.

**Persona entrevistadora:** ¿Por qué lo mantuvieron en secreto?

**Sam:** Temíamos que trataran de atacarnos o nos amenazasen a nosotros o a nuestras familias si lo descubrían.

**Persona entrevistadora:** ¿Conoce a otras personas gays en su país de origen?

**Sam:** Sí, unas cuantas.

**Persona entrevistadora:** ¿Qué trato reciben?

**Sam:** He tenido amigos gays que han recibido golpizas de sus familias o que han sido expulsados de sus casas. Uno puede recibir amenazas por el simple hecho de que sospechen que eres gay. Es muy peligroso. Puedes sufrir abuso o acoso, o verte obligado a abandonar la comunidad. También te pueden chantajear si alguien se entera. He oído que eso sucede.

**Persona entrevistadora:** ¿Sabe alguien de su familia que es gay?

**Sam:** Creo que mi madre lo sospecha, pero nunca lo aceptaría. Ella nunca hablaría de ello. Ser gay va en contra de sus creencias. Se sentiría muy avergonzada. Hace unos años se lo conté a mi hermana. Me aconsejó que, si quería seguir viviendo en casa, no se lo dijera a nadie más de la familia. Cree que cuando me case cambiaré de idea. Aseguró que si quería ser gay tendría que renunciar a mi familia y a mi seguridad.

**Persona entrevistadora:** ¿Se casará?

**Sam:** Si tengo que seguir viviendo con mi familia, sí, me casaré.

**Persona entrevistadora:** ¿Por qué haría eso si es gay?

**Sam:** Tengo que casarme, es lo que quiere mi familia.

**Persona entrevistadora:** ¿Alguna vez ha tenido una relación con un hombre?

**Sam:** Sí, actualmente tengo una relación con alguien.

**Persona entrevistadora:** ¿Cómo se conocieron?

**Sam:** Nos conocimos a través de unos amigos, en la fiesta de unos amigos en común.

**Persona entrevistadora:** ¿A qué dedican el tiempo que pasan juntos?

**Sam:** Nos reunimos en la casa de otro amigo, en donde podemos juntarnos de forma segura. Su familia también desconoce que es gay, por lo que no podemos estar juntos en nuestras respectivas casas.

**Persona entrevistadora:** ¿Qué hacen en la cama?

**Sam:** ... *(no responde)*

**Persona entrevistadora:** ¿Ha probado alguna vez a salir con una mujer?

**Sam:** Sí, tuve que hacerlo. Fue como esperaba, no funcionó.

**Persona entrevistadora:** ¿Se ha practicado la prueba del VIH?

**Sam:** No.

**Persona entrevistadora:** ¿Participa usted en alguna organización para personas LGBTIQ+ en su país de origen?

**Sam:** ¿Qué tipo de organizaciones?

**Persona entrevistadora:** Organizaciones que trabajan para apoyar y prestar asistencia a personas que son gays, como usted.

**Sam:** No, no tenemos ese tipo de organizaciones.

**Persona entrevistadora:** ¿Y aquí, en este país?

**Sam:** No, no participo.

**Persona entrevistadora:** ¿Ha estado alguna vez en el bar Black Cat?

**Sam:** No, no conozco ese lugar.

**Persona entrevistadora:** Pero me consta que es un bar gay muy conocido. ¿Cómo es posible que no lo conozca?

**Sam:** No lo sé. No voy a bares.

**Persona entrevistadora:** ¿Qué teme que suceda si regresa a su país de origen?

**Sam:** Me da miedo que la gente de mi comunidad descubra que soy gay y me ataquen verbalmente cuando salga, o que la policía nos agarre un día y nos veamos envueltos en un problema grave.

**Persona entrevistadora:** ¿Cómo podría agarrarles la policía?

**Sam:** A veces, la gente da a la policía el nombre de hombres de los que sospecha que son gays simplemente porque no te quieren en la comunidad. Nunca se sabe qué podría pasar.

**Persona entrevistadora:** ¿Hay algo más a lo que tema si regresa a su país de origen?

**Sam:** También me da miedo que mi familia lo descubra. Temo que me obliguen a casarme, o a verme envuelto en un grave problema si me niego a hacerlo. Me asusta mucho. Aunque mi familia no lo haga, sería una gran vergüenza para ellos y tendrían miedo a que la comunidad lo supiera.

**Persona entrevistadora:** ¿Podría regresar a su país de origen y vivir en otra ciudad en la que nadie le conozca?

**Sam:** No creo que esa sea una opción. Ser gay no es seguro en ningún lugar de mi país. Y no contaría con ningún sistema ni red de apoyo. Ni si quiera sé cómo podría encontrar un empleo.

**Persona entrevistadora:** ¿Y si tuviera cuidado de ocultar que es gay? ¿Podría tratar de evitar actuar como un hombre gay o parecerlo, verdad? ¿Puede evitar tener relaciones con personas de su mismo sexo o amigos gays?

**Sam:** No quiero pasarme la vida escondiéndome y con miedo. No quiero estar preocupándome constantemente de que alguien me descubra. No quiero una vida sin amigos o sin pareja. No creo que esa sea una forma de vivir.

# MÓDULO 8 EJERCICIO



## Guiones de entrevistas simuladas

---

### Guion dos

*Escuche mientras leemos un extracto de una entrevista a una persona de 40 años llamada Sara. Sara ha acudido en varias ocasiones a la oficina para obtener asesoramiento y en sus visitas se ha identificado como transgénero. Mientras se lee el guion, subraye los puntos en los que la persona entrevistadora podría haber formulado mejor la pregunta, o en los que haya dicho algo inapropiado. Indique por qué considera que es así. Tenga presente que este ejemplo únicamente tiene fines de capacitación y no recoge una entrevista real.*

**Persona entrevistadora:** Acabo de finalizar la introducción. Si tiene alguna pregunta sobre la información que le acabo de proporcionar, le agradezco que me lo haga saber. También quisiera preguntarle si hay algún nombre y pronombre que pueda utilizar durante nuestra entrevista de hoy.

**Sara:** Sí, prefiero que me llamen Sara y me gustaría que registrase que soy mujer.

**Persona entrevistadora:** Muchas gracias, en mis notas me dirigiré a usted como Sara y como mujer. Quisiera informarle de que el sexo que figura en su identificación oficial también constará en su expediente.

**Sara:** Gracias.

**Persona entrevistadora:** Quisiera plantearle algunas preguntas relacionadas con que usted sea transgénero. Para que quede claro, ¿sigue siendo hombre o se ha operado el cuerpo para convertirse en mujer?

**Sara:** Bueno, sigo teniendo cuerpo de hombre, pero no es así como me considero.

**Persona entrevistadora:** ¿Podría explicarse?

**Sara:** Me considero mujer. En mi interior siento que soy mujer, a pesar de que mi cuerpo no es el de una mujer. Pensé que aquí lo respetarían.

**Persona entrevistadora:** Sí, lo respetamos.

**Sara:** Gracias.

**Persona entrevistadora:** Lo he preguntado porque no me parece una mujer.

**Sara:** Cuando salgo, debo vestirme como un hombre y parecer hombre, ya que de lo contrario tendría problemas o correría peligro. Pero si algún día me traslado a un lugar seguro para personas como yo, seré yo misma. Viviré como mujer.

**Persona entrevistadora:** ¿Cuándo descubrió que era transgénero?

**Sara:** Creo que siempre lo he sabido. Nunca he sentido que encajara en el cuerpo de un hombre.

**Persona entrevistadora:** ¿Cuándo fue consciente por primera vez de que era gay?

**Sara:** No soy gay.

**Persona entrevistadora:** Mmm... ¿No es gay? De acuerdo... Durante el registro ha mencionado estar casada.

**Sara:** Sí, estoy casada.

**Persona entrevistadora:** ¿Por qué se casó?

**Sara:** Quise casarme con mi esposa en cuanto la conocí. La quiero mucho.

**Persona entrevistadora:** ¿Cómo puede tener relaciones físicas con su esposa?

**Sara:** No entiendo a qué se refiere.

**Persona entrevistadora:** Me refiero a las relaciones sexuales.

**Sara:** (*pausa incómoda*) Nos las arreglamos.

**Persona entrevistadora:** De acuerdo... Cuando se dio cuenta de que era transgénero, ¿se lo dijo a alguien?

**Sara:** Se lo he contado a un par de amigos y en una ocasión intenté hablarlo con un médico, pero no funcionó. Aunque en el folleto de su oficina he leído que ustedes nos aceptan. Así que quería decírselo, por si pudiera ayudarme.

**Persona entrevistadora:** ¿Intentó tratar su trastorno ese doctor?

**Sara:** No me ayudó.

**Persona entrevistadora:** ¿Sabe su esposa que es usted transgénero?

**Sara:** No.

**Persona entrevistadora:** ¿Conoce a otras personas transgénero en su país de origen o aquí?

**Sara:** La verdad es que no. Solo he leído sobre ellas en Internet. Y conozco personas transgénero famosas, sobre todo del Pakistán o de la India. También he oído que hay algunas en Nepal, pero no lo sé.

**Persona entrevistadora:** ¿Sabe alguien de su familia que es transgénero?

**Sara:** No. No veo la forma de poder contárselo. No por ahora.

**Persona entrevistadora:** ¿Qué harían si lo supieran?

**Sara:** Seguro que me repudiarían. Mi familia es buena; no creo que me hicieran daño. Pero a nivel social, se considera que está muy mal, sobre todo en lo que se refiere a mi religión. No es aceptable. Mi familia no se relacionaría conmigo. Sería demasiado vergonzoso.

**Persona entrevistadora:** ¿Alguien ha sospechado alguna vez que usted es transgénero? ¿Su familia? ¿Sus amigos?

**Sara:** No, no lo creo. He tenido mucho cuidado de ocultarlo bien. Me lo he guardado para mí.

**Persona entrevistadora:** Entonces, ¿nunca nadie la ha tratado mal por ser transgénero?

**Sara:** No, pero sé que hay gente a la que tratan mal. Hemos hablado por Internet, a través de chats.

**Persona entrevistadora:** ¿Ha tomado alguna medida hacia la transición? Con esto me refiero a cambiar su apariencia o su documentación.

**Sara:** No podía hacerlo en casa ni puedo hacerlo aquí, pero me gustaría hacerlo. He leído que en otros países es posible.

**Persona entrevistadora:** Raj, entonces, ¿le gustaría convertirse en transexual algún día, si pudiera?

**Sara:** Quisiera intentar vivir como mujer si puedo obtener la asistencia que necesito. Y me gustaría estar en donde haya otras personas como yo.

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Descripción general del modelo PEACE

El modelo PEACE fue elaborado inicialmente por psicólogos en el contexto de las entrevistas a víctimas y testigos de delitos a comienzos de la década de 1990. Se trata de un conjunto de principios rectores sobre cómo diseñar y realizar entrevistas de forma que se cree un espacio cómodo y de apoyo para las personas



entrevistadas y se obtenga información fiable. Se basa en la investigación sociológica y psicológica guiada por la ética sobre la naturaleza de la memoria, el testimonio de testigos, el engaño y la toma de decisiones. En los últimos decenios, esta investigación ha hecho una importante contribución al desarrollo de las técnicas de entrevista de investigación. Se basa en la teoría y la práctica en los ámbitos de la entrevista cognitiva y de investigación que el ACNUR ha adaptado al contexto de la protección internacional. Presenta herramientas y técnicas que pueden emplear quienes realizan las entrevistas para facilitar la comunicación y ayudar a las personas a proporcionar información. El modelo se

puede utilizar en todos los contextos de entrevistas.

A fin de obtener información fiable de una persona de forma respetuosa por medio del modelo PEACE, la persona entrevistadora debe estructurarla y realizar la entrevista en torno a **cinco elementos**:



### 1. Planear y preparar:

- Planificar el caso informándose sobre la situación particular de la persona entrevistada, familiarizándose con toda la información disponible sobre los países de origen, tránsito y asilo con relación a su SOGIESC, y adaptando las técnicas de entrevista a sus necesidades.
- Preparar un entorno mental y emocional seguro y confidencial, lo que incluye ser consciente de los propios sesgos de la persona entrevistadora, reconocer la dinámica de poder en la sala y establecer límites a las líneas de interrogatorio.
- Preparar un entorno físico seguro y confidencial para la persona entrevistada, lo que incluye tener en cuenta el posible impacto de la presencia de quien hará de intérprete en la entrevista y su forma de interpretar.
- Tener en cuenta los factores que pueden afectar tanto a la capacidad de la persona entrevistadora para recabar información como a la de la persona entrevistada para relatarla.



### 2. Involucrar y explicar:

- Las personas con SOGIESC diversa pueden requerir un entorno de mayor apoyo y tener más dificultad para articular sus solicitudes e inquietudes en materia de protección, por lo que es fundamental generar confianza en primer lugar.

- **Involucrar:** Establecer una buena relación y generar confianza durante la entrevista empleando comunicación tanto verbal como no verbal sin juicios de valor a fin de crear un espacio acogedor y transmitir respeto y seguridad.
- **Explicar:** Explique el propósito de la entrevista en cuestión y la forma que adoptará, los papeles respectivos de quienes participan en esta, incluida la persona que hará de intérprete, la confidencialidad de los procedimientos y los derechos y obligaciones de la persona entrevistada, por ejemplo, su derecho a la confidencialidad. Acuerde con la persona entrevistada que puede interrumpir la entrevista en cualquier momento o indicar a la persona entrevistadora que determinada pregunta resulta demasiado difícil de abordar.
- El objeto de explicar el proceso de la entrevista es que la persona entrevistada lo entienda plenamente, y la mejor manera de hacerlo es conversando con ella —por ejemplo, entablando una conversación con esta en lugar de leerle un texto estándar—. Cuando se explique el proceso de la entrevista, es importante asegurarse de que la persona entrevistada comprende y consigue retener información, reiterando y aclarando la información relevante según sea necesario durante el transcurso de la entrevista.
- Es muy recomendable comenzar la entrevista con temas sencillos y no sensibles que generen consentimiento y aclaren sobre si la persona entrevistada tiene o no pareja o familiares que también puedan necesitar ayuda.



### 3. Relato:

Para que la persona entrevistada recuerde y comparta información sobre sus antecedentes, su identidad, sus experiencias y sus inquietudes, y para que quien realiza la entrevista obtenga la información más relevante, confiable y detallada posible, es fundamental que esta última obtenga un relato libre sobre cada uno de los temas (elemento material) de las declaraciones recogidas en todas las entrevistas. Este enfoque libre de juicios de valor, no intrusivo y sin confrontación posiciona a la persona entrevistada como la que mejor comprende su propia experiencia, corrige el desequilibrio de poder entre esta y quien hace la entrevista, y contribuye a comprender mejor a la persona entrevistada, así como sus circunstancias y experiencias.

#### **En contextos de determinación de la condición de persona refugiada (RSD):**

El objetivo de este enfoque es permitir que la persona entrevistada tenga el control de su historia y que recuerde y cuente (o rememore y relate) sus experiencias con la menor interferencia posible de quien la entrevista. También ayuda a la persona entrevistada a aportar información sobre su SOGIESC cuando está dispuesta a hacerlo y con sus propias palabras.

#### **Aclaración del relato:**

A fin de obtener una información lo más fiable y detallada posible, este formato de entrevista plantea primero preguntas abiertas, para después pasar a preguntas más concretas y cerradas.

- En primer lugar, se pide a la persona entrevistada que narre, explique o describa.
- A continuación, la persona encargada de realizar la entrevista puede plantear indagaciones sobre experiencias o incidentes concretos basados en las 5W (por sus siglas en inglés: quién, qué, dónde, por qué y cuándo).
- Por último, la persona que realiza la entrevista puede proseguir con preguntas cerradas o dirigidas con el fin de aclarar y verificar, pero no para obtener nueva información.

- ❑ Las personas encargadas de las entrevistas de RSD deben:
  - Abordar las lagunas y las incoherencias en la información proporcionada por la persona entrevistada, o las aparentes incoherencias entre la información proporcionada por esta y por otras fuentes de información fiables, incluida la información sobre el país de origen.
  - Durante la entrevista, considere cómo y cuándo abordar las incoherencias, los detalles insuficientes, las dudas con respecto a la verosimilitud u otros posibles problemas de credibilidad. Las consideraciones de verosimilitud son vulnerables al efecto de los prejuicios y deben abordarse con cautela cuando se considere la información obtenida al entrevistar a personas con SOGIESC diversa.
  - Explicar estas dudas a la persona entrevistada y ofrecerle la oportunidad de explicarlas o aclararlas, presentar su información por escrito posteriormente (pero antes de la fecha de arbitraje del caso) o solicitar una entrevista de RSD complementaria.



#### 4. Cierre:

Una vez que la persona entrevistadora haya obtenido y aclarado la información pertinente a los efectos de la entrevista, debe aplicar la escucha activa y la reflexión para resumir las declaraciones y peticiones de la persona entrevistada, utilizando sus propias palabras en la medida de lo posible. Esto permite a la persona entrevistadora comprobar que ha entendido correctamente, y a la persona entrevistada le da la oportunidad de detallar o aclarar cualquier aspecto relevante resumido. Las personas entrevistadoras deben anotar cualquier corrección o confirmación que aporte la persona entrevistada.

#### **En todos los contextos de la entrevista, las personas entrevistadoras deben:**

- Comprobar con la persona entrevistada si ha habido algún problema de comunicación o de sesgos implícitos durante la entrevista.
- Asegurarse de que la persona entrevistada está satisfecha con la forma en que se ha llevado a cabo la entrevista, tomar nota de cualquier duda que haya surgido y abordarla en la medida de lo posible y de lo apropiado.
- Explicar los próximos pasos y el plazo en el que pueden recibir una respuesta, si procede.
- Dar tiempo y espacio a la persona entrevistada para que procese la carga emocional de la entrevista.



#### 5. Evaluación:

Durante la última fase del modelo PEACE, las tareas de la persona entrevistadora incluyen evaluar la entrevista con arreglo a los indicadores de calidad (ver: Formulario de evaluación de la entrevista) y recoger comentarios de la persona entrevistada y de otras, como compañeros/as o revisores/as, con vistas a mejorar las competencias generales de realización de entrevistas. En lo que respecta a la entrevista individual, la fase de evaluación consiste en valorar si se han alcanzado los objetivos de la entrevista y si la información obtenida puede ser confiable a la hora de formular conclusiones subsiguientes. También implica evaluar el efecto de la entrevista en el bienestar de la persona entrevistadora.

Tras la entrevista, la persona encargada de hacerla sintetiza toda la información obtenida durante esta a fin de hacer una evaluación fundamentada de la situación de la persona, su idoneidad para la inclusión estándar o acelerada en los programas de asistencia, o su derivación a otros mecanismos de respuesta, en función del objeto de la entrevista.

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Matriz de planificación de entrevistas

Cómo tratar las dudas identificadas				
Dudas relacionadas con la información				
Información nueva				
Información necesaria				
Información disponible				
Temas/cuestiones				



### Lista de verificación de entrevistas: PLANEAR Y PREPARAR

La lista de verificación que se incluye a continuación tiene como objetivo describir las principales tareas de la fase “Planear y preparar” de la entrevista relacionada con la protección. Se debe consultar conjuntamente con las listas de verificación de las otras fases del modelo PEACE. Varias de las tareas que aquí se mencionan son aplicables a todas las entrevistas, mientras que otras pueden ser necesarias o apropiadas únicamente en determinados tipos de entrevistas o casos particulares.

#### Planificación de la entrevista

##### Paso 1. Revisar la información disponible del caso, incluidos los documentos

- Determine el propósito de la entrevista
- Revise la información y los documentos que ha presentado la persona entrevistada, y valore con qué hechos guardan relación dicha información o los documentos
- Revise otro tipo de información disponible que sea pertinente para el caso
- Identifique las necesidades específicas de la persona entrevistada

##### Paso 2. Analizar la información y anotar la información adicional necesaria

- Determine la información y el nivel de detalle que necesitará recopilar durante la entrevista
- Detecte posibles incoherencias o carencias de la información presentada por la persona entrevistada
- Utilice un cronograma o un árbol genealógico para estructurar la información y detectar posibles deficiencias si es necesario

##### Paso 3. Obtener información de otras fuentes si es posible

- Cuando haya información disponible de otras fuentes, tenga en cuenta lo siguiente:
- si se puede confiar en la fuente de información respecto a las cuestiones específicas que se están analizando (confiabilidad de la fuente)
- la manera en la que la información se relaciona con la experiencia o las circunstancias de la persona entrevistada, en el sentido de cómo puede influir en el resultado de la entrevista (especificidad de la información)

##### Paso 4. Establecer un plan flexible para la entrevista

- Utilice una hoja de ruta de la entrevista (por ejemplo, la matriz de planificación de la entrevista)
- Defina temas o cuestiones pertinentes que se deban analizar y en qué orden hacerlo durante la entrevista

- ❑ Tenga en cuenta las circunstancias personales y contextuales de la persona entrevistada a fin de atender sus necesidades y dudas específicas que puedan surgir durante la entrevista (incluidas preguntas que pueda tener sobre el proceso)
- ❑ Piense cómo concluir la entrevista; esto incluye las acciones de seguimiento (por ejemplo, información sobre servicios disponibles y remisión hacia ellos)

## Preparación del entorno físico

Organice los aspectos siguientes según sea necesario:

- ❑ Intérprete
- ❑ Asegúrese de que la persona que presta los servicios de interpretación cuenta con los conocimientos, la capacitación y las habilidades apropiados
- ❑ Información resumida sobre el caso y terminología apropiada
- ❑ Participación de representantes legales y otras personas
- ❑ Identificación y atención de las necesidades específicas de la persona entrevistada (por ejemplo, accesibilidad al espacio de la entrevista, presencia de personas de apoyo, etc.)
- ❑ Entorno físico (por ejemplo, disposición de las sillas, garantizar que no haya interrupciones, confidencialidad)
- ❑ Bienestar (por ejemplo, requisitos de higiene, refrigerios)
- ❑ Herramientas (por ejemplo, lápiz y papel, mapa, calendario, etc.)
- ❑ Hora y duración de la entrevista:
- ❑ Asegúrese de que la hora de la entrevista es apropiada teniendo en cuenta las circunstancias y necesidades de la persona entrevistada (por ejemplo, obligaciones de cuidados, prácticas religiosas, etc.)
- ❑ ¿Qué posible repercusión tiene la duración de la entrevista en la salud mental de la persona entrevistada, su capacidad de concentrarse o de recordar y aportar información? ¿Quizás sea más apropiado llevar a cabo varias entrevistas más breves?
- ❑ Traducción de documentos
- ❑ Grabación de la entrevista (cuando se graba audio o video, comprobar el equipo tecnológico)

## Consideraciones de seguridad

- ❑ Asegúrese de haber recibido la capacitación obligatoria o disponible sobre cuestiones de seguridad; esto incluye cómo reaccionar ante conductas amenazantes de personas entrevistadas
- ❑ Esté al día de los planes de seguridad de la oficina (por ejemplo, planes de contingencia, procedimientos de evacuación, puntos de reunión, salas seguras, etc.)
- ❑ Asegúrese de conocer las medidas de seguridad y emergencia existentes (por ejemplo, protocolos para el cacheo, supervisión de las zonas comunes, sistemas de alarma en zonas de entrevistas, etc.)
- ❑ Asegúrese de saber la respuesta que puede esperar del personal de seguridad y el tiempo que tarda en caso de que surja un incidente de seguridad
- ❑ Tome medidas para que el espacio de la entrevista sea lo más seguro posible, lo que incluye:

- familiarizarse con el sistema disponible para alertar al personal de seguridad en caso de que surja un incidente de seguridad (por ejemplo, botón de emergencia)
- asegurarse de que en la sala no haya ningún objeto que se pueda utilizar como arma
- tener acceso directo a una salida sin tener que cruzarse con la persona entrevistada

### Realización de una entrevista durante la detención

- ❑ Obtener la autorización de las autoridades competentes para acceder al centro de detención
- ❑ Portar documentos de identificación adecuados para realizar la entrevista
- ❑ Informar a la persona entrevistada con antelación sobre el momento y el propósito de la entrevista
- ❑ Tomar medidas para velar por la confidencialidad del espacio de la entrevista (una sala privada, sin guardas u otras personas detenidas presentes o que puedan escuchar la conversación)
- ❑ Tomar medidas para minimizar posibles vulneraciones de la confidencialidad del acta de la entrevista

### Preparación mental

- ❑ Piense en la persona entrevistada como una persona única con necesidades y preocupaciones particulares
- ❑ Tenga en cuenta cómo la experiencia que tiene con personas entrevistadas de perfiles e historial similares puede afectar a la manera en la que se prepara para la entrevista y la lleva a cabo. Mantenga una actitud abierta con respecto a la perspectiva de la persona entrevistada
- ❑ Valore cómo las experiencias y los factores personales (por ejemplo, estatus social, edad, género, discapacidad, orientación sexual) pueden influir en la manera en la que recibe y procesa la información
- ❑ Valore cómo su estado mental y bienestar físico pueden influir en la manera en la que lleva a cabo la entrevista. Si es necesario, utilice mecanismos para reducir el estrés
- ❑ Prepárese para escuchar relatos sobre incidentes traumáticos y violentos. Prepárese para gestionar tanto sus emociones como las de la persona entrevistada
- ❑ Prepárese ante la posibilidad de que la persona entrevistada pueda aportar información sobre temas o cuestiones que usted no tenga previstos

## Organización de una entrevista a distancia: consideraciones adicionales

- ❑ Informe a la persona entrevistada sobre la organización de la entrevista a distancia y atienda cualquier preocupación que pueda tener
- ❑ Compruebe la tecnología o la plataforma de comunicación que vaya a utilizar con la persona entrevistada y el resto de participantes de la entrevista
- ❑ Recuerde a la persona entrevistada que se asegure de tener conectividad (por ejemplo, conexión a Internet, batería cargada, etc.) durante la entrevista
- ❑ Pida a la persona entrevistada que busque un lugar tranquilo sin distracciones lejos de personas no autorizadas que puedan escuchar la conversación si la entrevista no se lleva a cabo en instalaciones del ACNUR o de la organización socia
- ❑ Reserve el tiempo necesario para llevar a cabo comprobaciones técnicas al principio de la entrevista
- ❑ Compruebe que ningún objeto obstruya la visión de la cámara
- ❑ Minimice las interrupciones auditivas y visuales y el ruido de fondo
- ❑ Cierre todas las aplicaciones y programas no esenciales en sus dispositivos
- ❑ Desactive los sonidos de notificación de los dispositivos



### Lista de verificación de la entrevista: INVOLUCRAR Y EXPLICAR

La lista de verificación que se incluye a continuación tiene como objetivo describir las principales tareas de la fase “Involucrar y explicar”. **Se debe consultar conjuntamente con las listas de verificación de las otras fases del modelo PEACE.** Varias de las tareas que aquí se mencionan son aplicables a todas las entrevistas, mientras que otras pueden ser necesarias o apropiadas únicamente en determinados tipos de entrevistas o casos particulares.

#### Involucrar

##### **Bienvenida y presentaciones:**

- Dé la bienvenida a la persona entrevistada (utilice saludos apropiados)
- Presente a todas las personas que participen en la entrevista
- Compruebe que la persona entrevistada y la encargada de hacer de intérprete se entienden

##### **Identidad de la persona entrevistada:**

- Confirme la identidad de la persona entrevistada
- Confirme las preferencias en cuanto a nombre, pronombres y terminología (por ejemplo, SOGIESC no conforme o discapacidad)
- Verifique y confirme la información ya facilitada (por ejemplo, datos personales, composición familiar, etc.)

##### **Establecer y mantener la relación de confianza (ver el Marco para establecer y mantener la relación de confianza)**

- Minimice las interrupciones que puedan darse durante la entrevista (por ejemplo, silenciar los teléfonos celulares, no aceptar llamadas a no ser que sean urgentes)
- Iniciar la conversación con temas neutros
- Genere interés en la persona entrevistada según sea apropiado (por ejemplo, respondiendo a los comentarios y las preguntas que tenga o manteniendo el contacto visual según sea pertinente)
- Confirme a la persona entrevistada que se encuentra en un entorno seguro y confidencial
- Tenga en cuenta las emociones de la persona entrevistada y reaccione a ellas apropiadamente
- Explique posibles retrasos o problemas técnicos que puedan surgir en la entrevista
- Confirme a la persona entrevistada su profesionalidad y su actitud comprensiva y sin juicios de valor, así como la experiencia en la escucha de relatos de carácter confidencial y personal
- Deje tiempo para que la persona entrevistada haga preguntas y atienda cualquier cuestión y duda que surja
- Vaya comprobando cada cierto tiempo la comprensión de la persona entrevistada y dé los pasos necesarios para fomentar la aportación de información

##### **Atención de necesidades específicas:**

- Informe a la persona entrevistada sobre el entorno y las instalaciones donde se realiza la entrevista
- Anime a la persona entrevistada a contar sus experiencias en relación con su discapacidad, también con la organización y respecto del acceso al entorno y las instalaciones de la entrevista

- ❑ Pregunte a la persona entrevistada si necesita ayuda en el proceso de la entrevista, y de qué manera se puede proporcionar dicha ayuda

#### **Pautas para la comunicación:**

- ❑ Su comunicación ha de ser la misma que la que utilice durante la entrevista
- ❑ Utilice la “técnica del espejo” como herramienta de comunicación
- ❑ Anime a la persona entrevistada a hacer preguntas y a indicar problemas que tenga con la comunicación
- ❑ Observe las respuestas y el estilo de comunicación de la persona entrevistada, y adáptese a ellos

### **Explicar**

#### **Ofrecer explicaciones y garantizar la comprensión de la persona entrevistada involucrándola en un diálogo respecto a los temas siguientes:**

- ❑ El propósito y la estructura de la entrevista
- ❑ Los papeles que desempeñan la persona entrevistadora y la persona entrevistada en la entrevista
- ❑ El papel que desempeña la persona encargada de los servicios de interpretación y otras que puedan estar presentes (por ejemplo, representante legal, persona de apoyo, etc.)
- ❑ La interpretación, lo que incluye cómo comunicarse a través de la persona que presta este servicio, si es pertinente
- ❑ Cómo plantear preocupaciones sobre la participación o la conducta de la persona encargada del servicio de interpretación y otras que puedan estar presentes
- ❑ La confidencialidad de los procedimientos
- ❑ El deber de cooperar
- ❑ Motivos por los que la persona entrevistadora va a hacer preguntas
- ❑ Registro de la entrevista (por ejemplo, guardar una transcripción o utilizar dispositivos de grabación de audio o video)
- ❑ Información sobre los descansos y otras medidas de bienestar (por ejemplo, comida y bebida, prácticas religiosas, etc.)

#### **Antes de empezar la entrevista**

- ❑ Compruebe posibles limitaciones en la capacidad de la persona entrevistada para participar en la entrevista de manera significativa (por ejemplo, estado actual de salud física y mental, etc.)

### **Entrevista a distancia: consideraciones adicionales**

#### **Acceso a la tecnología de la comunicación:**

- ❑ Compruebe que la tecnología o la plataforma de comunicación funcione correctamente y que no haya problemas de conectividad
- ❑ Preste atención a posibles problemas técnicos que puedan surgir y solúcelos sin demora
- ❑ Cuando haya problemas técnicos, explíquelos. También las medidas que se van a tomar para solucionarlos

#### **Establecer y mantener la relación de confianza:**

- ❑ Dedique tiempo a preparar el entorno; no comience la entrevista antes de que la persona entrevistada sea capaz de participar en una conversación
- ❑ Verbalice el comportamiento que sirve para establecer una relación de confianza (por ejemplo, diga a la persona entrevistada que la escucha, cuando se dirija a ella utilice el nombre acordado y resuma lo que ha entendido de la explicación que le ha transmitido antes de plantear la pregunta siguiente, etc.). (Ver: *Marco para establecer y mantener la relación de confianza*)

- ❑ Vístase como si estuviese en una entrevista presencial

**Comunicación:**

- ❑ Intente mirar directamente a la cámara, y no a la pantalla, cuando se dirija a la persona entrevistada
- ❑ Cuando no esté hablando, silencie el micrófono
- ❑ Si hay otras personas presentes en la entrevista, indique el momento en el que se está dirigiendo a la persona entrevistada y pídale que confirme si puede oírle
- ❑ Asegúrese de que las explicaciones y las preguntas que hace se escuchan y se entienden (por ejemplo, hable más despacio, pida a la persona entrevistada que repita lo que usted ha dicho, etc.)
- ❑ Utilice el rostro y la voz de manera expresiva

*Ver: Lista de verificación de la entrevista a distancia de RSD*

# MÓDULO 8: ORIENTACIÓN



## Lista de verificación de la entrevista: Relato

### Lista de verificación de la entrevista: RELATO

*La lista de verificación que se incluye a continuación tiene como objetivo describir las principales tareas de la fase “Relato”. Se debe consultar conjuntamente con las listas de verificación de las otras fases del modelo PEACE. Varias de las tareas que aquí se mencionan son aplicables a todas las entrevistas, mientras que otras pueden ser necesarias o apropiadas únicamente en determinados tipos de entrevistas o casos particulares.*

#### Obtención de un relato expresado libremente

- Explique a la persona entrevistada lo que tiene previsto hacer durante la fase de relato expresado libremente (escuchar y tomar notas)
- Presente el relato expresado libremente para cada tema
- Anime a la persona entrevistada a facilitar información sobre un tema relevante, expresado en sus propias palabras, a su propio ritmo y en el orden que desee
- No interrumpa a la persona entrevistada y ánimela a facilitar información mediante el uso de silencios o señales verbales y no verbales
- Escuche lo que se está diciendo, lo que no se está diciendo y lo que la persona entrevistada quizás esté intentando decir sin verbalizarlo
- No pida que el relato se presente en un orden cronológico; en cambio, preste atención a posibles pistas que apunten a diferentes momentos o una secuencia de sucesos (“antes”, “después”, etc.)
- Haga comentarios sin influir en la respuesta de la persona entrevistada, y sin confirmar ni contradecir sus afirmaciones (por ejemplo, “le agradezco que me facilite esta información”)
- Apunte las preguntas y las dudas que pueda tener pero no las plantee todavía

#### Análisis del relato expresado libremente

- Compare el relato expresado libremente por la persona entrevistada con su plan escrito de la entrevista
- Identifique nuevos temas y cuestiones que sean relevantes para el propósito de la entrevista
- Identifique problemas que pueda tener el relato (es decir, carencias y discrepancias o incoherencias)
- Identifique el tipo de información y el nivel de detalle que sigue necesitando
- Planifique cómo analizar los temas o las cuestiones relevantes de una manera estructurada
- Valore los temas o las cuestiones en términos de confidencialidad

## Aclaración del relato

### Consideraciones generales:

- Explique a la persona entrevistada lo que se dispone a hacer en este paso de la fase de relato
- Compruebe en qué estado se encuentra la relación de confianza y fortalezca el vínculo si es necesario
- Valore la capacidad y disposición de la persona entrevistada para recordar y relatar, especialmente sobre temas delicados
- Si es necesario, indique el nivel de detalle que necesita para cumplir con el propósito de la entrevista

### Analice y aclare el relato de manera estructurada:

- Presente el tema o la cuestión que se va a analizar
- Escuche y valore la respuesta
- Siga analizando y esclareciendo el tema mediante preguntas abiertas y cerradas, en consonancia con la jerarquía de confiabilidad
- Asegúrese de que la persona entrevistada comprende las preguntas y el propósito que tiene usted a la hora de plantearlas
- Enlace las preguntas con afirmaciones previas de la persona entrevistada y su contexto
- Adapte la metodología de la entrevista al tipo de recuerdo que quiere analizar
- Utilice técnicas de entrevista cognitiva para ayudar a que la persona entrevistada trate temas concretos cuando sea necesario
- Anime a la persona entrevistada a utilizar dibujos y mapas para explicar temas concretos relacionados con lugares
- Deje tiempo a la persona entrevistada para que pueda pensar y reflexionar, y luego formular una respuesta
- Resuma la información obtenida para garantizar que los dos han entendido lo mismo
- Solicite a la persona entrevistada que hable sobre la información de la que no se disponga aún o aclare incoherencias sobre temas relevantes

### Entrevista a distancia: consideraciones adicionales

- Compruebe la calidad de la transmisión de audio o video durante la entrevista
- Pida a todas las personas presentes en la entrevista que notifiquen cualquier problema que tengan con la calidad y la transmisión del sonido o el video, y solúcelos sin demora
- Preste atención a cualquier indicio de que la persona entrevistada pueda estar teniendo dificultades con aspectos de la entrevista a distancia (por ejemplo, dudas o esperas antes de responder, respuestas no relacionadas con la pregunta, señales no verbales que indiquen la falta de comprensión de una pregunta, un problema con el servicio de interpretación, etc.)
- Asegúrese de que las explicaciones y las preguntas que hace se escuchan y se entienden; por ejemplo, hable más despacio o pida a la persona entrevistada que repita lo que usted ha dicho

- ❑ Registre cualquier explicación o preocupación que plantee la persona entrevistada con respecto a la repercusión que tiene la modalidad a distancia en su capacidad de facilitar información durante la entrevista
- ❑ Resuma y confirme con frecuencia y sistemáticamente que ha comprendido el relato de la persona entrevistada
- ❑ Confirme que ha oído y entendido a la persona entrevistada, o bien pídale que repita lo que ha dicho
- ❑ Antes de plantear una pregunta delicada o resumir información confidencial, pregunte a la persona entrevistada si puede hacerlo
- ❑ Si procede, pida a la persona entrevistada que le diga si hay alguien cerca que pueda oírles que no forme parte de la entrevista y, en caso afirmativo, en qué momento

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Lista de verificación de la entrevista: Cierre

### Lista de verificación de la entrevista: CIERRE

*La lista de verificación que se incluye a continuación tiene como objetivo describir las principales tareas de la fase “Cierre” de la entrevista relacionada con la protección. Se debe consultar conjuntamente con las listas de verificación de las otras fases del modelo PEACE. Varias de las tareas que aquí se mencionan son aplicables a todas las entrevistas, mientras que otras pueden ser necesarias o apropiadas únicamente en determinados tipos de entrevistas o casos particulares.*

- Haga saber a la persona entrevistada que la entrevista está llegando a su fin

### Contexto emocional del cierre y la relación de confianza:

- Compruebe que la relación no se haya deteriorado, y fortalezca el vínculo de confianza si es necesario
- Recuerde a la persona entrevistada que se encuentra en un espacio seguro, si es necesario y apropiado
- Proporcione a la persona entrevistada tiempo suficiente para organizar sus emociones y expresar sus sentimientos sobre la entrevista o sobre cuestiones que se hayan comentado durante la entrevista
- Mantenga la calma y un tono amistoso, aunque la persona entrevistada exprese frustración u otros sentimientos negativos sobre el proceso de entrevista
- Recuérdele de nuevo la confidencialidad de los procedimientos
- Cierre la entrevista hablando de temas neutros

### Objetivos de la entrevista:

- Valore si se han alcanzado los objetivos de la entrevista
- Lea de nuevo o resuma los principales aspectos del relato
- Ofrezca a la persona entrevistada la oportunidad de añadir información, o esclarecer o explicar aspectos del relato
- Anote en acta las nuevas aportaciones, aclaraciones o explicaciones a medida que vayan surgiendo durante la relectura o el resumen

### Acta de la entrevista:

- Asegúrese de que tanto usted como la persona entrevistada han entendido lo mismo de la información recabada y que el acta de la entrevista es precisa
- Asegúrese de que registra de manera precisa la información siguiente, según sea necesario:
  - Hora y fecha de la entrevista, incluidos los descansos y la hora en que terminó

- ❑ Todas las personas participantes
- ❑ Todas las preguntas y respuestas, así como la presentación de documentos o fotografías

#### Al final de la entrevista:

- ❑ Pida a la persona entrevistada su opinión sobre la manera en la que se ha llevado a cabo la entrevista
- ❑ Pregunte a la persona entrevistada si tiene algún problema con los servicios de interpretación y la persona que los presta
- ❑ Añada notas y diagramas al expediente
- ❑ Explique cómo se puede facilitar información adicional
- ❑ Si es necesario, facilite información sobre remisiones y cómo llevarlas a cabo para obtener apoyo psicosocial, examen médico u otro tipo de servicios

#### Pasos posteriores a la entrevista:

- ❑ Manera en la que se informará a la persona entrevistada sobre la decisión o el procedimiento que se adoptará
- ❑ Comprobar y, cuando sea necesario, actualizar los datos de contacto de la persona entrevistada; esto incluye la dirección de su domicilio actual, de cara a futuras comunicaciones
- ❑ Indicar un plazo estimado de comunicación de la decisión o el procedimiento que se adoptará; no hacer promesas
- ❑ Explicar posibles resultados de la entrevista y posibles consecuencias
- ❑ Permitir que la persona entrevistada plantee cualquier pregunta final que pueda tener

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Lista de verificación de la entrevista: Evaluación de la entrevista

A continuación se incluyen preguntas que puede contestar al concluir una entrevista:

- ✓ ¿Ha propiciado la entrevista que la persona entrevistada recuerde y facilite información?
- ✓ ¿He tenido en cuenta las circunstancias individuales y contextuales de la persona entrevistada y he respondido bien a ellas?
- ✓ ¿He establecido una relación de confianza a lo largo de la entrevista?
- ✓ ¿He sido capaz de ayudar a la persona entrevistada a implicarse en la entrevista y la he ayudado a comprender el proceso de entrevista?
- ✓ ¿He obtenido información mediante un relato expresado libremente y el seguimiento mediante la jerarquía de confiabilidad?
- ✓ ¿He dado la oportunidad a la persona entrevistada de aclarar afirmaciones y añadir información?
- ✓ ¿He confirmado la precisión del acta de la entrevista con la persona entrevistada? [o bien: ¿he confirmado con la persona entrevistada lo que he entendido del relato?]
- ✓ ¿Ha tenido la oportunidad la persona entrevistada de corregir su información o aportar nueva información al repasar sus afirmaciones?
- ✓ ¿He preservado la dignidad de la persona entrevistada a lo largo de la entrevista planteando preguntas que fueran apropiadas y respetuosas?
- ✓ ¿Mi lenguaje corporal y mis reacciones han servido para apoyar a la persona entrevistada, independientemente de la información que estuviese expresando?
- ✓ ¿Hay información que no haya registrado? ¿Cómo puedo reunir ahora esa información de la que no dispongo?

Formulario de evaluación de la entrevista					
Persona entrevistadora		Oficina/unidad de la persona entrevistadora			
Fecha y lugar de la entrevista		Núm. de expediente de la persona entrevistada			
Duración de la entrevista	Hora de inicio: Hora de finalización:	Grabación de audio Sí/No		Grabación de video Sí/No	
Nombre y cargo de la persona encargada de la evaluación		Fecha y lugar de la evaluación			

### Información adicional:

El formulario de evaluación de la entrevista se ha elaborado como herramienta para valorar las entrevistas a partir de criterios de desempeño identificados con el propósito de mejorar la realización de entrevistas en ámbito individual y organizacional. Gracias al uso del formulario, se pretende ganar predictibilidad y uniformidad en la valoración de las entrevistas, lo que proporcionará una base objetiva para llevar a cabo otras intervenciones de desarrollo de capacidades.

Este formulario se puede utilizar como herramienta de autoevaluación o para evaluar una entrevista observada o el acta de una entrevista. Se debe tener en cuenta que, en función del tipo de entrevista o la evaluación que se esté llevando a cabo, algunos indicadores pueden no ser relevantes para la evaluación (por ejemplo, indicadores relacionados con los servicios de interpretación).

El formulario se puede utilizar íntegramente o bien adaptarlo para centrarlo en fases concretas o un aspecto del modelo PEACE. Al rellenar el formulario, se recomienda evaluar cada indicador con una escala de 1 (muy insatisfactorio), 2 (parcialmente insatisfactorio), 3 (ni insatisfactorio ni satisfactorio), 4 (parcialmente satisfactorio) y 5 (muy satisfactorio), además de ofrecer ejemplos concretos y recomendaciones con respecto a aspectos de la entrevista que hayan funcionado bien y aquellos que se puedan mejorar. Si la persona entrevistadora recibe varias puntuaciones negativas en determinadas secciones, ello puede ser indicativo de que se debe centrar la atención en esos ámbitos para mejorarlos. Siempre que sea posible, resulta útil facilitar observaciones y sugerencias claras y específicas, ya que con ello se orientará a la persona entrevistadora o se contribuirá a elaborar un plan de desarrollo de capacidades. Céntrese en aspectos del desempeño de la entrevista que la persona entrevistadora pueda cambiar o mejorar.

### Antes de la entrevista. La persona entrevistadora:

#### Planificación de la entrevista:

- |  |   |
|--|---|
|  | Revisa toda la información disponible en el sistema de gestión de casos (incluidos archivos físicos y electrónicos) que sea pertinente para el propósito de la entrevista |
|  | Prepara una hoja de ruta de la entrevista (por ejemplo, la matriz de planificación de la entrevista)  |

#### Preparación del entorno físico:

- |  |  |
|--|--|
|  | Toma medidas para optimizar el entorno físico donde tendrá lugar la entrevista (selección del mejor lugar, disposición adecuada de las sillas o salvaguardas de la confidencialidad)   |
|  | Verifica las medidas de seguridad disponibles  |
|  | Aborda los posibles peligros para la seguridad   |
|  | Lleva a cabo los ajustes necesarios para atender las necesidades específicas de la persona entrevistada (por ejemplo, presencia de una persona de apoyo, accesibilidad al lugar de la entrevista, entorno de la entrevista adaptado a niños, etc.)                                 |
|  | Se asegura de que las herramientas y materiales necesarios están disponibles para la persona entrevistadora, la persona entrevistada y la que presta los servicios de interpretación, y están listos para su uso (por ejemplo, dispositivos electrónicos, bolígrafos, papel, etc.) |
|  | Comprueba si se necesitan servicios de interpretación y si una persona encargada de estos servicios con los conocimientos, las habilidades y la capacitación apropiados está disponible para la entrevista   |
|  | Informa a la persona encargada de los servicios de interpretación sobre el caso antes de la entrevista y resuelve posibles dudas   |
|  | Acuerda cómo afrontar posibles problemas o dificultades de la interpretación durante la entrevista   |
|  | Pide a la persona encargada de los servicios de interpretación que tome notas para garantizar la precisión de la interpretación (por ejemplo, nombres de personas y lugares), así como de afirmaciones que se podrían interpretar de otra manera                                   |

<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	
<b>Entrevista</b>	
<b>Indicadores generales. La persona entrevistadora:</b>	
	Demuestra estar familiarizada con la información disponible del caso, incluidos los documentos presentados (por ejemplo, documentos traducidos según sea necesario)
	Demuestra tener conocimiento y ser consciente de las circunstancias y necesidades específicas de cada persona entrevistada, y está dispuesta a tenerlas en cuenta en su planificación de la entrevista
	Reacciona apropiadamente ante cualquier amenaza a la seguridad de las personas que participan en la entrevista
	Mantiene la concentración durante la entrevista
	Responde al relato de la persona entrevistada sin sesgos ni juicios de valor
	Demuestra tener capacidad para afrontar y gestionar respuestas con carga emocional de la persona entrevistada
	Adapta las técnicas de entrevista al estilo de comunicación de la persona entrevistada (por ejemplo, dudas o poca concreción)
	Reacciona apropiadamente al comportamiento de la persona entrevistada y ofrece el apoyo adecuado
	Presta atención a indicios de posibles problemas con el servicio de interpretación y los soluciona
	Examina la documentación (por ejemplo, tarjetas de identificación, historial militar, historial médico, etc.) que presenta la persona entrevistada
	Adapta el estilo de la entrevista para tener en cuenta cuestiones relacionadas con el entorno de la entrevista (por ejemplo, situación de detención, problemas informáticos o problemas que surjan por el formato de la entrevista a distancia)
<b>Involucrar y explicar. La persona entrevistadora:</b>	
	Presenta a todas las personas que participan en la entrevista
	Establece las preferencias en cuanto a nombre, pronombres y terminología
	Explica las funciones y responsabilidades de todas las personas presentes en la entrevista
	Comprueba que la persona entrevistada se sienta cómoda con todas las personas presentes en la entrevista
	Verifica que la persona entrevistada y la encargada de los servicios de interpretación se entienden, y les pide que indiquen posibles dificultades con la interpretación
	Comprueba si existe cualquier relación previa entre la persona entrevistada y la encargada de los servicios de interpretación, y pone remedio a posibles preocupaciones
	Explica que todo lo que se diga en la sala de la entrevista se interpretará sin añadir ni omitir nada
	Explica a la persona entrevistada cómo plantear cualquier preocupación que tenga sobre la participación o la conducta de la persona encargada del servicio de interpretación
	Habla a la persona entrevistada directamente, dirigiendo las preguntas o los comentarios hacia ella, y le pide que ella haga lo mismo
	Utiliza temas neutros para iniciar una conversación con la persona entrevistada

	Reafirma a la persona entrevistada que se encuentra en un entorno seguro y confidencial
	Intenta reducir el estrés y la ansiedad relacionados con la entrevista
	Reacciona apropiadamente al comportamiento y las preguntas de la persona entrevistada
	Explica las medidas relacionadas con el bienestar y anima a todas las personas presentes a expresar sus necesidades durante la entrevista (por ejemplo, descansar, ir al baño, comer o beber algo, o pausa para prácticas religiosas)
	Explica el propósito de la entrevista, los procedimientos relacionados con ella y la manera en la que se llevará a cabo (lo que incluye la grabación de la entrevista)
	Explica los derechos y los deberes de la persona entrevistada de manera clara y comprensible para ella (por ejemplo, el derecho a la confidencialidad, el deber de cooperar y el deber de proporcionar un relato íntegro y veraz)
	Comprueba que la persona entrevistada haya entendido las explicaciones que se han ofrecido
	Comprueba posibles limitaciones en la capacidad de la persona entrevistada para participar en la entrevista de manera plena (por ejemplo, estado actual de su salud física y mental, etc.)
	Adapta el estilo de comunicación a las circunstancias y necesidades específicas de cada persona entrevistada (edad, género, discapacidad, etc.)
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	
<b>Relato. Obtención de un relato expresado libremente. La persona entrevistadora:</b>	
	Explica a la persona entrevistada las funciones respectivas durante el relato expresado libremente
	Da inicio al relato expresado libremente (“introducción al relato expresado libremente que finaliza con una pregunta que invita a narrar, explicar y describir”)
	Anima a la persona entrevistada a relatar los hechos con sus propias palabras, a su propio ritmo; no pide que el relato tenga un orden cronológico
	Escucha activamente el relato expresado libremente y no interrumpe ni interfiere de manera innecesaria
	Fomenta el relato expresado libremente mediante el uso de pausas y silencios, así como señales verbales y no verbales
	Evita hacer preguntas de sondeo y cerradas para obtener información específica mientras obtiene un relato expresado libremente
	Obtiene relatos expresados libremente sobre temas relevantes, incluidos los que surjan de nueva información proporcionada por la persona entrevistada (espiral de información)
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	
<b>Análisis del relato expresado libremente. La persona entrevistadora:</b>	
	Dedica tiempo a analizar el relato expresado libremente

	Utiliza la hoja de ruta de la entrevista (por ejemplo, la matriz de planificación de la entrevista) para analizar la información obtenida mediante el relato expresado libremente, incluida nueva información
	Si es necesario, traza o revisa la cronología de sucesos teniendo en cuenta el relato
	Identifica carencias e incoherencias aparentes u otras cuestiones referentes a la credibilidad del relato
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	
<b>Aclaración del relato expresado libremente. La persona entrevistadora:</b>	
	Analiza cada tema de manera estructurada (lo que incluye la espiral de información derivada del relato)
	Utiliza preguntas o afirmaciones que invitan a narrar, explicar y describir (“dígame”, “explíqueme”, “¿puede describirme...?”) a fin de obtener información detallada y confiable
	Explica el nivel de detalle que es necesario
	Utiliza preguntas de sondeo (quién, qué, dónde, por qué y cuándo) para subsanar carencias e incoherencias
	Evita utilizar preguntas con “por qué” o preguntas que sean especulativas o emitan un juicio de valor, o que puedan ser percibidas como tales
	Utiliza preguntas cerradas cuando es apropiado (por ejemplo, para comprobar si algo se ha entendido bien)
	Evita preguntas dirigidas o que obligan a elegir una opción
	Formula las preguntas con claridad y de manera que se comprenden fácilmente; cuando es necesario, reformula la pregunta
	Evita preguntar más de una cosa al mismo tiempo
	Utiliza técnicas de entrevista para ayudar a que la persona entrevistada recuerde y comparta información detallada (por ejemplo, recordar un hecho por asociación a su contexto)
	Anima a la persona entrevistada a facilitar información mediante dibujos o una demostración cuando sea apropiado
	Resume con precisión la información obtenida
<b>Si la persona entrevistada no quiere o no puede facilitar información relevante para el propósito de la entrevista, la persona entrevistadora:</b>	
	Pregunta a la persona entrevistada si tiene alguna preocupación o dificultad para aportar información y reacciona a su respuesta de manera apropiada
	Hace frente a los casos de no cooperación de manera apropiada, por ejemplo, mediante el asesoramiento adecuado al tipo de entrevista
	Recuerda de nuevo la confidencialidad de los procedimientos, cuando es necesario
	Evita cuestionar el relato de la persona entrevistada innecesariamente; esto incluye analizar todos los escenarios que podrían explicar la posible incoherencia y comprobar la interpretación
<b>Cuando es preciso cuestionar aspectos del relato, la persona entrevistadora:</b>	
	Presenta la información destacando los problemas de credibilidad en el momento oportuno

	Presenta la información incoherente de manera apropiada (es decir, demuestra saber cómo plantear la información incoherente en función del contenido y la fuente de información)
	Comunica a la persona entrevistada los problemas de credibilidad de una manera que no genere confrontación
	Concede tiempo a la persona entrevistada para que responda a los problemas de credibilidad
	Hace un seguimiento de las explicaciones que proporciona la persona entrevistada y las aclara según sea necesario
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	
<b>Cierre. La persona entrevistadora:</b>	
	Comprueba con la persona entrevistada si está lista para terminar la entrevista (por ejemplo, toma medidas para fortalecer la relación de confianza, si es necesario, y le pregunta cómo se siente)
	Repasa los aspectos principales de la información obtenida con la persona entrevistada
	Acepta de buen grado aclaraciones e información adicional, y las refleja íntegra y exactamente en el acta de la entrevista (lo que incluye volver a la fase de relato si es factible y necesario)
	Explica los pasos siguientes del proceso, los posibles resultados y los procedimientos aplicables
	Responde ante cualquier pregunta o preocupación que plantee la persona entrevistada
	Facilita información sobre recursos y servicios disponibles; obtiene el consentimiento de la persona entrevistada si la remisión se considera apropiada
	Pregunta a la persona entrevistada sobre su experiencia en la entrevista
	Pregunta a la persona entrevistada si ha tenido algún problema con la comunicación y las explicaciones que ha dado durante la entrevista
	Utiliza temas neutros para cerrar la entrevista
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	
<b>Después de la entrevista:</b>	
<b>La persona entrevistadora:</b>	
	Hace preguntas a la persona encargada del servicio de interpretación y ofrece comentarios constructivos
	Valora si se han alcanzado los objetivos de la entrevista
	Se toma el tiempo necesario para procesar la entrevista desde el punto de vista emocional
<b>El acta de la entrevista incluye (si procede):</b>	
	Todas los formalismos necesarios y los datos personales
	Un registro íntegro y preciso de todas las preguntas y respuestas (transcripción literal o notas complementadas con una grabación de audio o video, según convenga)

	Información sobre la hora en la que empezó la entrevista, cuándo empezaron y terminaron los descansos, cuándo se ofreció apoyo para garantizar el bienestar, cuándo tuvieron lugar las posibles interrupciones o cuándo se presentaron documentos o fotografías
	Aclaraciones o información añadida que se registran y se supervisan cuando surgen, sin alterar el acta original
	Anotación de las cuestiones relacionadas con el entorno de la entrevista (por ejemplo, situación de detención o problemas informáticos)
	Comprobación de la transcripción de la entrevista para ver si es precisa comparándola con la grabación de audio o video, si existen dudas sobre la posibilidad de que la información no haya sido registrada de manera exacta
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias, incluidas las necesidades relacionadas con la capacitación y el desarrollo profesional)?</b>	
<b>Impresión general</b>	
	Se han alcanzado los objetivos de la entrevista
	La persona entrevistadora utiliza el tiempo disponible de manera eficiente
	El relato abarca adecuadamente todas las cuestiones relevantes relacionadas con el propósito de la entrevista
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias, incluidas las necesidades relacionadas con la capacitación y el desarrollo profesional)?</b>	
<b>Entrevista a distancia. La persona entrevistadora:</b>	
La lista de verificación que se incluye a continuación se ha diseñado para contribuir a evaluar el desempeño de la persona entrevistadora, concretamente con el formato de entrevista a distancia. Dado el propósito de esta lista de verificación, no se incluyen en ella consideraciones generales como, por ejemplo, si el formato de una entrevista a distancia es apropiado o no, o si se contó con asistencia técnica, aunque estos aspectos se deben verificar antes de comenzar la entrevista. Ver: <b><i>Lista de verificación de la entrevista: organización de una entrevista a distancia.</i></b>	
<b>Acceso a la tecnología o la plataforma de comunicación</b>	
	Antes de la entrevista, comprueba la tecnología o la plataforma de comunicación que se vaya a utilizar con la persona entrevistada y otras personas intervinientes en la entrevista
	Reserva tiempo suficiente al principio de la entrevista para realizar comprobaciones técnicas y para que todas las personas se sientan cómodas con la tecnología de comunicación utilizada
	Detecta y soluciona problemas técnicos

	Toma medidas para minimizar las interrupciones auditivas y visuales y el ruido de fondo
<b>Realización de la entrevista</b>	
	Verifica la identidad de la persona entrevistada de manera apropiada al entorno de una entrevista a distancia
	Explica las condiciones en las cuales se lleva a cabo la entrevista
	Da a la persona entrevistada la oportunidad de plantear preguntas o dudas respecto a la entrevista a distancia, y toma medidas para responderlas o solucionarlas
	Pone remedio a cualquier posible problema con la confidencialidad de la entrevista (por ejemplo, presencia de personas que puedan escuchar la conversación)
	Da inicio a la entrevista cuando la persona entrevistada muestra signos de sentirse segura y cómoda con el entorno de la entrevista
	Adapta su comportamiento para establecer y mantener una relación de confianza en la entrevista a distancia (por ejemplo, mediante la verbalización del comportamiento que sirve para establecer una relación. <i>Ver: Marco para establecer y mantener la relación de confianza</i> )
	Pide a la persona entrevistada que confirme haber entendido las preguntas
	Toma medidas para minimizar fallos en la comunicación de la grabación de audio o video (por ejemplo, hablar claramente al micrófono, apagar otros dispositivos o indicar a la persona entrevistada que haga lo mismo)
	Anima a la persona entrevistada a expresar su opinión sobre la experiencia en la entrevista a distancia (lo que incluye si ha podido explicar toda la información que quería suministrar) al final de la entrevista
<b>¿En qué aspectos se hizo un buen trabajo?</b>	
<b>¿Qué aspectos se podrían mejorar (sugerencias)?</b>	



### LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA: TRABAJO CON INTÉRPRETES

*La lista de verificación que se incluye a continuación tiene como objetivo describir las principales tareas del trabajo con intérpretes en la entrevista. Se debe consultar conjuntamente con las listas de verificación de las otras fases del modelo PEACE. Varias de las tareas que aquí se mencionan son aplicables a todas las entrevistas, mientras que otras pueden ser necesarias o apropiadas únicamente en determinados tipos de entrevistas o casos particulares.*

#### Planear y preparar

##### **Revisar el expediente a fin de tener en cuenta los aspectos siguientes:**

- Si la persona entrevistada tiene alguna preferencia respecto al género de la persona encargada de los servicios de interpretación;
- Idioma materno (por ejemplo, un dialecto en concreto, lengua de señas apropiada, etc.).
- Asegúrese de que la persona encargada de los servicios de interpretación que sea asignada o esté disponible cuente con los conocimientos, la capacitación y las habilidades apropiados para llevar a cabo su tarea eficazmente
- Asegúrese de que la persona encargada de los servicios de interpretación conoce y entiende las normas de conducta profesionales y el deber de preservar la confidencialidad de los procedimientos
- Informe a la persona encargada de los servicios de interpretación sobre el caso y las circunstancias y necesidades específicas de la persona entrevistada
- Solucione cualquier posible problema relacionado con la imparcialidad, los conocimientos, las habilidades o las actitudes de la persona encargada de los servicios de interpretación

##### **Recordar a la persona encargada de los servicios de interpretación los aspectos siguientes:**

- Debe interpretar todo lo que se ha dicho sin añadir ni omitir nada
- Debe tomar notas durante la entrevista
- Debe indicar dificultades relativas a la interpretación
- Debe tomar nota y notificarle respecto de afirmaciones o términos que se podrían interpretar de otra manera
- Debe comprobar si ha entendido bien lo que se ha dicho, aclarar errores y optar por consultar un diccionario, si es necesario
- Debe indicar cuándo necesita hacer un descanso
- Incluya a la persona encargada de los servicios de interpretación en la preparación mental
- Asegúrese de que el asiento que ocupa en la sala de la entrevista sea apropiado

- ❑ Asegúrese de que el acceso de la persona encargada de los servicios de interpretación a la documentación y la información del expediente únicamente se permite bajo supervisión y está estrictamente limitada al documento o la información concretos que requieren traducción

## Involucrar y explicar

- ❑ Presente la persona encargada de los servicios de interpretación a la persona entrevistada
- ❑ Compruebe si existe una relación anterior entre ellas
- ❑ Diríjase a la persona entrevistada directamente
- ❑ Compruebe que la persona entrevistada y la encargada de los servicios de interpretación se entienden
- ❑ Explique el papel de la persona encargada de los servicios de interpretación, en especial:
  - ❑ Su deber de mantener la confidencialidad
  - ❑ Su función profesional, neutral e imparcial
  - ❑ Su función de interpretar todo lo que se diga, sin añadir ni omitir nada
  - ❑ Cómo expresar preocupaciones que tenga la persona entrevistada respecto a la persona encargada del servicio de interpretación
- ❑ Explique a la persona entrevistada:
  - ❑ Cómo comunicarse eficazmente a través de intérpretes
  - ❑ Cómo indicar si tiene alguna dificultad para comprender a la persona encargada del servicio de interpretación

## Relato

- ❑ Asegúrese de plantear preguntas de manera clara y sencilla
- ❑ Reparta la información en dosis razonables, haciendo pausas y sin utilizar frases idiomáticas, a fin de facilitar una interpretación precisa
- ❑ Evite palabras y pronombres que se puedan malinterpretar, si es posible, al hacer preguntas a la persona entrevistada
- ❑ Asegúrese de que también se interpretan las conversaciones que mantienen la persona entrevistada y la encargada de los servicios de interpretación
- ❑ Asegúrese de que la interpretación se lleva a cabo de manera que no interrumpa el relato expresado libremente o un relato sobre temas delicados

### **Tome medidas para garantizar la calidad de la interpretación, como, por ejemplo:**

- ❑ Resumir las afirmaciones de la persona entrevistada
- ❑ Pedir a la persona entrevistada que repita las preguntas o los comentarios que usted le haya hecho o que los exprese de otra manera
- ❑ Monitorear las respuestas de la persona entrevistada a las preguntas
- ❑ Asegurarse de que también se interpretan los intercambios que mantienen la persona entrevistada y la encargada de los servicios de interpretación
- ❑ Prestar atención a señales no verbales que indiquen que la persona entrevistada no entiende la pregunta o que no se siente cómoda respondiendo

- ❑ Solucionar de manera inmediata posibles problemas con la calidad de la interpretación o la conducta de la persona encargada de este servicio
- ❑ Prestar atención a signos que indiquen que la persona encargada del servicio de interpretación pueda estar afectada emocionalmente por el relato de la persona entrevistada y poner remedio a la situación
- ❑ Hacer descansos periódicamente según sea necesario

## Cierre

- ❑ Asegúrese de que la persona encargada del servicio de interpretación se siente en buena disposición y es capaz de concentrarse al resumir el relato de la persona entrevistada
- ❑ Reitere el deber de confidencialidad
- ❑ Asegúrese de que la persona encargada del servicio de interpretación entrega las notas que haya tomado durante la entrevista, a fin de incluirlas en el expediente
- ❑ Agradézcale la ayuda que ha prestado
- ❑ Pida a la persona entrevistada que exprese su opinión sobre la interpretación

## Evaluación

- ❑ Pregunte a la persona encargada del servicio de interpretación qué le ha parecido la entrevista desde su punto de vista
- ❑ Asegúrese de que la persona encargada del servicio de interpretación sabe que la organización cuenta con recursos de apoyo psicosocial y para el bienestar del personal, en el caso de que sean necesarios
- ❑ Ofrezca comentarios constructivos a la persona encargada del servicio de interpretación
- ❑ Evalúe la calidad de la interpretación, lo que incluye la detección de cualquier problema que haya podido repercutir en el objetivo de obtener un relato relevante, fiable y detallado
- ❑ Anote en el acta cualquier problema que haya habido con la interpretación y que pueda repercutir en la imparcialidad y la eficiencia de la entrevista
- ❑ Anote en el acta posibles necesidades de mejora o capacitación y comuníquelas a la persona superior de la persona encargada de la interpretación, o a otra persona de conformidad con las estructuras jerárquicas establecidas

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## La jerarquía de confiabilidad

---

**Narrar, explicar, describir**

**Preguntas de sondeo  
quién, qué, dónde, por qué y  
cuándo (abiertas/cerradas)**

**Preguntas cerradas  
o dirigidas**

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Marco para establecer y mantener relación de confianza

Atención		
Comportamiento	Descripción	Ejemplos
<b>Concentrase</b>	Prestar a la persona entrevistada toda su atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Silenciar los teléfonos celulares o no tenerlos en la sala de la entrevista</li> <li>Minimizar las interrupciones y disculparse si hay alguna</li> </ul>
<b>Expresar atención con el lenguaje corporal</b>	Hacer gestos y adoptar posturas que indiquen que está escuchando	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer contacto visual cuando sea apropiado</li> <li>Asentir, teniendo en cuenta que en diferentes culturas este gesto tiene diferentes significados</li> </ul>
<b>Alentar</b>	Palabras y sonidos que expresen interés y transmitan la idea de que está escuchando	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Ajá”</li> <li>“Entiendo”</li> <li>“Continúe”</li> <li>“Y después...”</li> </ul>
<b>Parfrasear</b>	Repetir detalles importantes de una afirmación de la persona entrevistada para indicar que está prestando atención y está entendiendo lo que le dice	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Le preocupaba la seguridad de sus hijos”</li> <li>“Las cosas no han sido nada fáciles desde que llegó aquí”</li> </ul>
<b>Resumir</b>	Resumir brevemente extractos más largos del relato de la persona entrevistada	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Déjeme resumir lo que ha dicho para asegurarme de que le he entendido bien...”</li> </ul>
<b>Tener en cuenta las emociones</b>	Reaccionar ante las emociones que expresa o muestra la persona entrevistada a través de su tono de voz, expresión facial y lenguaje corporal. Actuar con cautela al hacer referencia a las emociones de la persona entrevistada; es fácil malinterpretar las emociones de una persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Puedo ver que le resulta difícil hablar de este tema”</li> <li>“No parece sentirse a gusto”</li> <li>“Entiendo lo que dice respecto a que se siente nervioso”</li> </ul> <p>No defina las emociones a no ser que la persona entrevistada lo haga</p>
Positividad		
Comportamiento	Descripción	Ejemplos
<b>Educación</b>	Actuar con educación y respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar saludos apropiados en función de la cultura; por ejemplo, inclinar la cabeza o poner la mano derecha sobre el pecho</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarse</li> <li>• Preguntar a la persona entrevistada cómo quiere que se dirija a ella</li> <li>• Dar las gracias a la persona entrevistada por su tiempo</li> <li>• Disculparse por posibles retrasos o problemas técnicos que puedan surgir en la entrevista</li> </ul>
<b>Cordialidad</b>	Comportarse de manera sincera y amistosa al tiempo que se mantiene un límite profesional apropiado; esto puede conseguirse encontrando puntos en común	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¿Cómo se encuentra hoy?”</li> <li>• “Qué frío hace últimamente. ¿Le gusta el frío? [...] A mí tampoco. Me gusta mucho más el verano”</li> </ul>
<b>Utilizar el nombre de la persona entrevistada</b>	Utilizar el nombre de la persona entrevistada cada cierto tiempo al plantear preguntas o utilizar técnicas para establecer una relación; es importante hacerlo con moderación, de lo contrario parecerá falso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Muchas gracias por ofrecerme tantos detalles, Nelson. Ahora me gustaría resumir lo que ha dicho para asegurarme de que lo he entendido bien...”</li> <li>• “Fátima, ha mencionado que había otras personas alrededor de usted cuando llegaron los soldados. ¿Puede describir a esas personas?”</li> </ul>
<b>Empatía</b>	Expresar comprensión respecto a la experiencia emocional de la persona entrevistada; esto se basa en el reconocimiento de la experiencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Es normal sentir nervios; la mayoría de las personas están un poco nerviosas cuando acuden a una entrevista”</li> <li>• “Puedo entender por qué duda en hablar sobre ese suceso. Parece que es muy difícil”</li> </ul>
<b>Reconocer que le están explicando temas difíciles</b>	Darse cuenta de que la persona entrevistada ha explicado algo doloroso, que causa vergüenza o sobre lo que resulta difícil hablar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Gracias por contármelo”</li> <li>• “Le agradezco que me haya compartido esa experiencia. Puedo imaginarme que no es fácil hablar de ello”</li> </ul>
<b>Reafirmar</b>	Facilitar información que contribuya a que la persona entrevistada se sienta segura con usted	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “He escuchado a muchas personas y he oído muchas historias tristes a lo largo de mis años de profesión. No pasa nada, puede contarme lo que quiera. No me afectará, y no le juzgaré de ninguna manera”</li> <li>• “Esta es una organización humanitaria. Nuestro trabajo es ayudar a las personas, no juzgarlas. Dígame lo que tenga que decirme, yo le escucharé”</li> <li>• “Entiendo que las personas se identifican a sí mismas de maneras diferentes. Puede describirme quién es usted y cómo se percibe”</li> <li>• “No tiene que preocuparle el hecho de que otras personas puedan descubrir lo que le ha pasado. Todo lo que diga es confidencial. No divulgaremos nada de lo que diga hoy a su</li> </ul>

		familia o a ninguna otra persona sin su consentimiento”
<b>Preguntar sobre las necesidades y tenerlas en cuenta</b>	<p>Preguntar a la persona entrevistada las necesidades que tiene a fin de proceder con la entrevista</p> <p>Comprobar si la persona entrevistada tiene alguna preocupación con respecto al entorno de la entrevista, o respecto a la persona encargada de los servicios de interpretación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ahora que ya hemos hablado sobre la entrevista, ¿qué le parece si empezamos?”</li> <li>• “¿Hay algo que pueda hacer para que se sienta más cómodo/a?”</li> <li>• “Me han comentado que ha pedido información sobre alojamiento para usted y su familia. Al final de la entrevista tendremos la oportunidad de hablar más sobre ello, le ayudaré a ponerse en contacto con las personas adecuadas”</li> <li>• “Sé que tiene dos hijos pequeños. ¿Hay alguien que pueda cuidar de ellos mientras dura la entrevista?”</li> </ul>

## Coordinación

Comportamiento	Descripción	Ejemplos
<b>Atención de las discapacidades y problemas de salud</b>	<p>Preguntar a la persona entrevistada si necesita ayuda en el proceso de la entrevista y de qué manera se puede proporcionar dicha ayuda</p> <p>Invitar a la persona entrevistada a que explique qué le ha parecido el acceso al entorno y las instalaciones donde tiene lugar la entrevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dígame, por favor, si hay algo que pueda influir en su participación en la entrevista hoy”</li> <li>• “Hágame saber, por favor, de qué manera podemos ayudar a facilitar su participación en la entrevista”</li> <li>• Preguntar si ha tenido dificultades y reconocer cualquier dificultad que impida la accesibilidad, además de ofrecer información sobre cómo se pueden solucionar dichas dificultades</li> </ul>
<b>Expresar acuerdo</b>	Expresar acuerdo con la persona entrevistada cuando sea apropiado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Sí, así es”</li> </ul>
<b>Lenguaje llano</b>	Utilizar un lenguaje llano que sea fácilmente comprensible y que se ajuste a la procedencia de la persona entrevistada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad: “No tiene que preocuparle el hecho de que otras personas puedan descubrir lo que le ha pasado. No divulgaremos nada de lo que diga hoy a su familia ni a ninguna otra persona sin consultárselo antes a usted”</li> </ul>
<b>Facilitar información sobre el proceso y el procedimiento de la entrevista</b>	Utilizar el “enfoque del diálogo” para orientar a la persona entrevistada sobre lo que pasará durante la entrevista y con posterioridad a esta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hablemos un poco de lo que haremos hoy aquí. ¿Sabe usted por qué está aquí hoy?”</li> <li>• “Muy bien, es algo así. La entrevista de hoy es una entrevista relacionada con la protección, lo que significa...”</li> </ul>

<b>Información sobre las instalaciones</b>	Facilitar información a la persona entrevistada sobre el entorno y las instalaciones donde tiene lugar la entrevista, teniendo en cuenta las necesidades específicas de dicha persona, como, por ejemplo, una posible discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hay baños fuera, si necesita utilizarlos”</li> </ul>
<b>Respeto</b>	Mostrar respeto a la persona entrevistada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vestir de manera profesional y apropiada en función del contexto cultural de la persona entrevistada</li> <li>• Ser puntual</li> <li>• Minimizar las interrupciones</li> <li>• Mantener la calma incluso cuando la persona entrevistada se enoja o se molesta</li> </ul>
<b>Responder preguntas</b>	Dar tiempo a la persona entrevistada para que plantee preguntas y responder íntegramente a todas ellas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¿Hay algo que desee preguntarme?”</li> <li>• “Antes de continuar, ¿tiene alguna pregunta?”</li> </ul>

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Preguntas que inviten a narrar, explicar y describir, y preguntas sobre quién, qué, dónde, por qué y cuándo

En función de cada situación concreta, la persona entrevistadora quizás desee **analizar una amplia variedad de temas** relacionados con las preocupaciones de protección presentes y pasadas de la persona. Las preguntas que se incluyen a continuación tienen un carácter **meramente ilustrativo**. No existe un conjunto único de preguntas que se deba utilizar al hablar de la SOGIESC de una persona, ni existen conjuntos de preguntas estándar para diferentes tipos de entrevistas. Cabe recordar que las preguntas que se plantean dependerán del propósito de la entrevista y de la información que tenemos previsto recopilar durante ella.

### Preguntas que invitan a narrar, explicar y describir

El relato que se expone a la persona entrevistadora puede girar en torno a muchas esferas temáticas, como, por ejemplo:

- Las diferencias, el estigma y la deshonra, y cómo afectan a la vida de la persona en cuestión.
- La discriminación, la criminalización, el acoso, los abusos y las amenazas que sufren en las familias, comunidades y sociedades (o el miedo a sufrir estos fenómenos), así como su impacto en la vida de las personas.
- Los estereotipos y los prejuicios que afectan a las relaciones no conformes con la norma de esa sociedad en concreto.
- El desconocimiento de términos relativos a la SOGIESC o la incomodidad cuando se usan.
- Dudas sobre la confidencialidad de los procesos o determinadas organizaciones de asistencia.

A su vez, la persona entrevistadora puede plantear las llamadas *preguntas TED* (del inglés, “*Tell, Explore and Describe*”), que son preguntas que inviten a narrar, explicar y describir determinadas esferas temáticas, como, por ejemplo:

- Saber que existen otras personas en situaciones similares y que siguen sufriendo daños.
- Las interacciones con las autoridades gubernamentales y el acceso a la justicia.
- Las amistades o redes sociales.
- La capacidad de acceder a una vivienda, una educación, atención médica y un trabajo dignos a largo plazo.
- Presiones familiares, sociales o de otra índole y sus consecuencias emocionales.
- Posibles relaciones con personas del mismo género, tanto pasadas como presentes.
- Los antecedentes culturales, económicos, familiares, políticos, religiosos y sociales de la persona entrevistada, los cuales pueden influir en la forma de expresar su orientación sexual, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales, o pueden esclarecer las razones por las que no ha vivido abiertamente.

### Estos son algunos ejemplos de preguntas que invitan a narrar, explicar o describir:

- “Ha relatado que aquel día lo detuvieron. Por favor, explíqueme más detalladamente su detención”.
- “Ha relatado que fue detenido después de abandonar el lugar. Por favor, descríbame cómo fue su detención”.

- “Ha comentado que después de aquel incidente tuvo problemas con la familia. Por favor, descríbame esos problemas”.

## Preguntas sobre quién, qué, dónde, por qué y cuándo

Las preguntas sobre quién, qué, dónde, por qué y cuándo (en inglés, *5WH Questions*), sirven para esclarecer la información facilitada o subsanar alguna carencia. Por ejemplo, si una persona cuenta que fue detenida, la persona entrevistadora puede preguntar lo siguiente:

- “Ha comentado que le detuvieron. ¿Qué motivos le dieron para justificar la detención?”
- “¿Qué sabe de los motivos de su detención?”
- “¿Cuándo fue detenido?”
- “¿Dónde fue detenido?”
- “¿Quién le detuvo?”

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Preguntas y estereotipos frecuentes que se deben evitar

---

### Preguntas inapropiadas que se deben evitar

#### ***¿Qué pasó para que se volviera LGBTIQ+? ¿Nació gay?***

No asuma que tener una SOGIESC diversa es resultado de un incidente o un factor externo. No asuma que una persona puede seleccionar un momento específico de su vida en el que surgió una orientación o identidad específicas ni que afirmará saber con seguridad que nació gay o transgénero. Cabe señalar que la manera de expresar estas preguntas da a entender a la persona entrevistada que usted tiene cierto estereotipo con respecto a su SOGIESC diversa y que la respuesta que le dé debe satisfacer las expectativas que usted tiene.

#### ***¿Por qué elige ser LGBTIQ+, si sufre persecución?***

No asuma que tener una SOGIESC diversa es una elección, al igual que no asumiría que una persona heterosexual elige serlo.

#### ***¿Alguna vez ha tenido relaciones sexuales con alguien de su mismo sexo o género?***

No es necesario tener experiencia sexual para conocer la propia orientación sexual. Esto es cierto para las personas de todas las orientaciones sexuales. Por lo tanto, esta información es irrelevante para la solicitud.

#### ***¿Ha intentado tener relaciones sexuales con una persona de sexo o género diferentes?***

Esta pregunta da a entender que la persona “no se ha esforzado lo suficiente” para ser heterosexual. Sin embargo, no se espera de las personas heterosexuales que intenten tener relaciones sexuales con personas de su mismo sexo.

#### ***¿Le gustan más los hombres o las mujeres?***

Esta pregunta es irrelevante y no tiene ninguna relación con la solicitud relacionada con la orientación sexual, en especial para aquellas personas que se definen como bisexuales.

#### ***¿Puede demostrarnos que tiene una orientación sexual diversa? ¿Puede mostrarnos videos de usted en un acto sexual?***

No hay ninguna prueba a la que pueda someterse a una persona, o que afirme que pueda presentar, para “demostrar” su orientación sexual. Pedir a alguien que presente un video o fotografías en las que participe en actos sexuales está rotundamente prohibido. Cuando una persona da su testimonio de que tiene una SOGIESC diversa, se debe analizar su afirmación mediante un método de sondeo estandarizado, positivo y no invasivo.

#### ***¿Cuántas parejas sexuales ha tenido? ¿En qué postura estaba cuando fue sorprendido? ¿Recibe dinero a cambio de sexo? ¿Cómo practica relaciones sexuales? ¿Qué hace en la cama? ¿Es usted normalmente activo (o dominante) o pasivo (o sumiso)? ¿Utiliza lubricante o accesorios sexuales?***

Preguntar detalles sobre la actividad sexual es extremadamente inapropiado en una entrevista.

#### ***¿Se ha practicado la prueba del VIH?***

No existe una correlación directa entre tener una SOGIESC diversa y tener mayor exposición a contraer el VIH. Únicamente se debe hablar del estado serológico respecto del VIH si la persona lo menciona. Si es preciso preguntar a alguien a quien esté entrevistando si se ha hecho la prueba para detectar el VIH, asegúrese de

aclararle que es una pregunta que hace a todo el mundo a fin de que comprenda que no está haciendo ningún tipo de suposición sobre esa persona en concreto.

***¿Ha buscado atención médica? ¿Dispone de algún informe médico que confirme que tiene una orientación sexual o identidad de género diversas?***

Si bien las personas transgénero pueden haber realizado consultas médicas en relación con su transición, las personas intersexuales pueden haber realizado consultas médicas relacionadas con su diversidad corporal y algunas personas LGBTIQ+ pueden haber realizado consultas médicas tras haber sido atacadas por su SOGIESC, tener una SOGIESC diversa no es una enfermedad. En lo referente a las personas transgénero, recuerde que las modificaciones corporales no tienen relevancia con respecto a la identidad de género determinada por cada persona. Muchas personas con identidades de género diversas no llevan a cabo una transición médica pero quizás la hagan de otras maneras, como, por ejemplo, cambiando su expresión de género o su nombre.

***¿Qué es usted, hombre o mujer? Es una pregunta sencilla, deme una respuesta sencilla.***

Esto, más que una pregunta, es una afirmación ofensiva. Es inapropiada en cualquier circunstancia, pero especialmente en el trato con personas transgénero, no binarias o intersexuales. Si necesita aclarar el pronombre que debería utilizar, pregunte con respeto a la persona cuál prefiere.

***Comenta que es transgénero. Entonces, ¿es usted gay o heterosexual?***

Las personas transgénero pueden identificarse como gays, heterosexuales o de otra manera. No hay ningún motivo para preguntar la orientación sexual de una persona a no ser que ella facilite antes la información. De igual modo, si alguien dice que es una persona con orientación sexual diversa, no es apropiado asumir que también es una persona con identidad de género diversa. Por último, no debemos hacer suposiciones sobre la orientación sexual o la identidad de género de las personas intersexuales.

***Si es gay, ¿por qué está casado/a?***

Muchas personas lesbianas y gays, sobre todo las mujeres, se casan con personas de otro género por motivos culturales, religiosos o personales de otro tipo. Entre los motivos personales se incluye el amor recíproco antes o después de la identificación de la persona con su orientación sexual diversa, así como estrategias de tipo práctico o para ser percibido como heterosexual. Especialmente en el caso de las mujeres lesbianas, es posible que el matrimonio sea forzado e implique la violación conyugal. Si bien puede resultarles necesario analizar el matrimonio como parte de la entrevista, no asuma automáticamente que el matrimonio socava o anula la solicitud. Esta pregunta se debe formular de otra manera que no suponga emitir un juicio de valor, por ejemplo: "Ha mencionado que estaba casado/a con [una persona de otro género]. Por favor, deme más detalles sobre su matrimonio". El objetivo es obtener información sobre las circunstancias del matrimonio.

***Si es gay, ¿por qué tiene hijos?***

Tal y como se ha indicado en la pregunta anterior sobre el matrimonio, muchas personas lesbianas y gays, sobre todo las mujeres, se casan con personas de otro género por motivos culturales, religiosos o personales de otro tipo. Especialmente en el caso de las mujeres lesbianas, es posible que el matrimonio sea forzado e implique la violación conyugal. En ocasiones, se tienen hijos como resultado. En otros casos, quizás la persona haya tenido hijos de forma consensuada con una pareja de otro género. Si bien puede resultarles necesario analizar la situación parental de una persona como parte de una entrevista, no asuma automáticamente que el hecho de tener hijos o hijas resta credibilidad a su caso. Esta pregunta se debe formular de otra manera no tendenciosa.

### ***¿Su atacante era gay o heterosexual?***

Si una persona ha sufrido un ataque, abusos sexuales o una violación, no hay necesidad de preguntar por la identidad de género o la orientación sexual de la persona agresora o maltratadora. Si es relevante obtener información sobre la persona agresora o maltratadora, pregunte a la persona entrevistada la información que tiene al respecto.

### ***Cualquier pregunta que implique ideas preconcebidas***

Por ejemplo, que los hombres gays actúan o se visten de manera afeminada, o que las mujeres lesbianas actúan o se visten de manera masculina.

## **Preguntas irrelevantes que se deben evitar**

### ***¿Qué opina sobre la homosexualidad?***

La opinión que tiene una persona sobre la homosexualidad es irrelevante para determinar las necesidades de protección o programáticas.

### ***¿Puede describir cómo es la comunidad gay de este país?***

Muchas personas con SOGIESC diversa no participan en las comunidades LGBTIQ+ de su país de asilo o migración. Probablemente estén centradas en otras necesidades, como el asilo, la vivienda o el empleo. Además, aparte de tener una SOGIESC diversa, son extranjeras en un país de asilo o migración y puede no resultarles fácil integrarse con las comunidades locales.

### ***¿Puede decirme el nombre de autores gay? ¿Qué tipo de música escucha? ¿Qué tipo de arte le gusta?***

Los intereses de las personas con SOGIESC diversa son tan variados como las propias personas. No todas las personas con SOGIESC diversa escuchan el mismo tipo de música, leen a los mismos autores ni prefieren el mismo tipo de arte. Hacer esta clase de preguntas es recurrir a un estereotipo y no sirve para obtener información útil.

## **Estereotipos frecuentes que se deben evitar**

Al entrevistar a personas con SOGIESC diversa, **evite asumir** lo siguiente:

- Que la SOGIESC diversa es una **elección** o un estilo de vida.
- Que una persona puede o debe “volverse **heterosexual**” para evitar la persecución.
- Que una persona no debe “**salir del armario**” o que debe ocultar su identidad para evitar posibles daños.
- Que si una persona “**no parece gay**” o “**no parece transgénero**”, él o ella no es gay o transgénero, o bien no hace frente a posibles daños teniendo en cuenta la percepción de los demás. Las normas culturales y las experiencias personales varían enormemente.
- Que los hombres gays son **pedófilos**. Diversos estudios demuestran que la mayoría de las personas que abusan de niños, niñas y adolescentes se identifican como hombres heterosexuales y que no hay ningún tipo de vínculo entre la orientación sexual y el abuso a menores.
- Que los hombres gays han tenido **muchas** parejas sexuales.
- Que los hombres gays y bisexuales son **afeminados**.
- Que las mujeres lesbianas y bisexuales **parecen** hombres y actúan como ellos.
- Que todas las personas con SOGIESC diversa **llevan a cabo** trabajo sexual.

- Que una persona **seropositiva** es gay, o viceversa.
- Que una persona transgénero o intersexual también se **identifica** como lesbiana, gay o bisexual, o viceversa.
- Que una persona **intersexual** también es transgénero.
- Que una persona con SOGIESC diversa **confía en la persona entrevistadora** simplemente porque forma parte del personal de las Naciones Unidas o de una ONG. La confianza se debe ganar con acciones, palabras, actitudes y el entorno de la oficina.

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Entrevistas a personas concretas

---

### Entrevistas a mujeres con una orientación sexual diversa

Al entrevistar a mujeres con una orientación sexual diversa, se deben tener presentes los aspectos siguientes:

- La persecución se da en la intersección entre género y orientación sexual, y suele ser menos evidente si la víctima es una mujer.
- A pesar de su orientación sexual, es muy probable que las mujeres lesbianas y bisexuales estén casadas con hombres. También son más vulnerables a sufrir daños por parte de agentes no estatales (incluidos familiares), como abusos, crímenes de honor, violaciones, violaciones correctivas, violencia doméstica, incesto y matrimonios forzados.
- En muchos países, el hecho de que las mujeres vivan en condiciones económicas o sociales inferiores hace que les resulte más difícil huir, migrar o tener acceso a servicios de protección. Asimismo, tienen más problemas para satisfacer sus propias necesidades en el país de asilo o de migración. Dichas condiciones también las hace más vulnerables a la trata de personas.

### Entrevistas a personas con una identidad y expresión de género diversas

Al entrevistar a personas con una identidad y expresión de género diversas, se deben tener presentes los aspectos siguientes:

- Diríjase a la persona a la que entreviste por su **nombre y pronombres actuales**; en caso de duda, pregúntele cómo quiere que se dirija a ella.
- En general, debe **referirse a** una mujer transgénero (una persona a la que se le asignó el sexo masculino al nacer pero que se identifica como mujer) como “ella”, y a un hombre transgénero (una persona a la que se le asignó el sexo femenino al nacer pero que se identifica como hombre) como “él”. Las personas que se identifican como no binarias, agénero o de otra manera pueden preferir “elle”, otro pronombre o ninguno en concreto. Siempre es preferible preguntar a la persona qué pronombres utiliza en vez de hacer suposiciones.
- En caso de **duda**, use el término “transgénero” o “trans” en vez de “transexual” o “travesti”.
- Si fuera necesario, **pregunte** a la persona a la que entrevista qué términos utiliza para describir su propia identidad.

### Entrevistas a personas intersexuales

Al entrevistar a personas intersexuales, se deben tener presentes los aspectos siguientes:

- Ser intersexual no es una **categoría aparte**. Representa a una gran variedad de cuerpos diversos por naturaleza.
- Cuando deba dirigirse a una **persona intersexual**, utilice el nombre, los pronombres, el tratamiento y el género que ella misma indique.
- No asuma que una persona con características sexuales diversas tiene una orientación sexual o identidad de género diversas.
- En caso de duda, **pregunte** a la persona a la que entrevista qué términos prefiere usar y evite las expresiones que puedan estigmatizarla (por ejemplo, “trastorno” o “hermafrodita”).

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Consejos para promover un relato expresado libremente

Como persona entrevistadora, puede contribuir a que la persona entrevistada con SOGIESC diversa ofrezca un relato expresado libremente teniendo en cuenta los **consejos siguientes:**



- Las personas con SOGIESC diversa pueden requerir un entorno de mayor apoyo y tener más dificultad para articular su caso.
- Comience con un tema menos sensible para dar tiempo a que la otra persona se sienta más cómoda.
- Anime a la persona entrevistada a expresarse libremente cada vez que la conversación trate un tema nuevo. Por ejemplo: *“Ahora me gustaría que me hablase sobre los problemas a los que se enfrenta. Cuando me los cuente, por favor, incluya toda la información posible, como la hora y el lugar en que sucedieron las cosas. Recuerde que yo no estaba allí, por lo que desconozco todos los detalles. No se preocupe por aquello que podamos necesitar o por cómo expresar las cosas, o si se olvida de algo o se lo salta. Mi función consiste en ayudarlo a facilitarnos la información. Le ayudaré a que haga un relato completo y posteriormente le plantearé preguntas más detalladas para entender lo sucedido. Por el momento, usted será quien hable y me limitaré a escucharle sin interrupciones a menos que me haga una señal. Ya estoy preparado/a para escucharle”.*
- No presione a la persona entrevistada, dele tiempo para que pueda pensar y formular una respuesta.
- Escuche activamente mientras la persona entrevistada habla; esto requiere atención, concentración, empatía y paciencia.
- Inste a la persona entrevistada a hablar hasta que haya facilitado toda la información que pueda recordar.
- Recuerde que una persona entrevistada puede sentirse especialmente reacia a revelar información sobre su SOGIESC, y puede pasar mucho tiempo —o varias reuniones— hasta que se sienta lo suficientemente cómoda como para revelar la información en cuestión.
- Adopte un lenguaje corporal neutro que anime a la otra persona a continuar su relato.
- Intente habilitar un espacio seguro para entrevistar a personas a las que les cuesta revelar información.
- Sea paciente con las personas que faciliten mucha información.
- Si una persona utiliza un término que desconoce, pídale que le explique qué significa para ella. Los términos que utilizan las personas para describir su SOGIESC diversa pueden variar enormemente de una persona a otra.

- Cuando hable de información íntima, hágalo con sumo cuidado, centrándose en la percepción y prestando atención a los términos y conceptos clave.
- No confunda la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género y las características sexuales. Revise periódicamente los distintos términos y conceptos.
- Esté alerta para evitar que la persona a cargo de los servicios de interpretación pueda interferir en la libertad de expresión de la persona entrevistada.

## Estudio de caso: relato expresado libremente

*Entrevistamos a una persona, R., que dice albergar inquietudes relacionadas con la protección porque “es diferente”. Su cometido es identificar qué le preocupa a R. en relación con la protección. ¿De qué forma puede explorar en la entrevista la manera en que R. se siente “diferente”?*

### Se debe:

- Preguntar a R. qué significa para él ser diferente.
- Pedir a R. que describa cómo se dio cuenta de que era diferente.
- Pedir a R. que describa sus experiencias personales relativas a estigmatización, exclusión o daño.
- Plantear preguntas de sondeo para aclarar el relato, según corresponda.

### No se debe:

- Abordar el concepto de diferencia basándose en un modelo específico o esperar que alguien que dice ser diferente haya vivido determinadas experiencias.
- Usar una lista de experiencias o comportamientos basados en estereotipos o prejuicios.
- Preguntar a R. por sus experiencias sexuales.
- Asumir que si R. tiene una SOGIESC diversa, se identificará con un término concreto.
- Asumir que si R. tiene una SOGIESC diversa, habrá hablado de ese tema con otras personas.
- Asumir que R. sabrá de la existencia de organizaciones o centros LGBTQ+.
- Asumir que R. no tiene una orientación sexual diversa por estar casado; las personas se casan por una amplia variedad de motivos sociales, culturales, religiosos, económicos o personales de otro tipo.

-----

Las herramientas del modelo PEACE que se presentan en este Cuaderno se elaboraron como parte del Programa de aprendizaje para realizar entrevistas relacionadas con la protección (IPLP, por sus siglas en inglés). Contacto: Dependencia de Protección del GLDC del ACNUR ([hqglcpr1@unhcr.org](mailto:hqglcpr1@unhcr.org)) y División de Protección Internacional del ACNUR ([peker@unhcr.org](mailto:peker@unhcr.org)).

El personal del ACNUR puede acceder al curso de aprendizaje sobre entrevistas de protección (IPeLC, por sus siglas en inglés) a través de la plataforma de aprendizaje del ACNUR.

# MÓDULO 8 ORIENTACIÓN



## Creación de espacios más seguros para realizar entrevistas de RSD

---

A continuación, se incluyen recomendaciones a modo de recordatorio para contribuir a crear espacios más seguros al llevar a cabo entrevistas de RSD:

- Es posible que una persona **necesite varias entrevistas** complementarias o de seguimiento para sentirse cómoda a fin de hablar de su SOGIESC diversa o de información relacionada con su situación actual.
- Los mecanismos de “**ocultación**” para evitar problemas incluyen el aislamiento o adoptar maneras de actuar “masculinas” o “femeninas”. Estos mecanismos **pueden reforzar** la homofobia interiorizada y la baja autoestima.
- Si se recurre a servicios de **interpretación**, se debe garantizar que la persona que los presta está capacitada sobre cómo realizar entrevistas a personas con SOGIESC diversa y que traducirá las preguntas apropiadamente y con delicadeza. Es posible que las personas entrevistadas se sientan más cómodas divulgando información si la persona entrevistadora o de los servicios de interpretación es de un **género concreto**. Consulte el material de ayuda sobre RSD utilizando servicios de interpretación.
- Resulta útil que la persona entrevistadora reafirme a la persona la **confidencialidad** del proceso de la entrevista y el compromiso de la organización con los derechos humanos y la disposición de un espacio seguro en el que la persona pueda expresarse.
- Se debe iniciar con un ritmo pausado, con preguntas generales y abiertas. La persona entrevistada debe contar con el **tiempo** necesario para sentirse cómoda y responder a las preguntas. Haga **descansos** si es necesario.
- Asegure a la persona entrevistada que se puede **volver a tratar cualquier pregunta** en cualquier momento si no se siente cómoda respondiendo a una pregunta determinada en ese momento.
- Se deben utilizar preguntas que **no emitan juicios de valor** ni generen confrontación. Plantee las preguntas con cautela y delicadeza.
- Tenga en su haber **toda la información necesaria**. Se debe conocer la situación de los países de origen y asilo.
- Utilice las **normas jurídicas** como guía. Recuerde: el motivo de la solicitud se puede deber a la SOGIESC **real** de la persona o la **percepción** que tiene el responsable del agravo con respecto a la orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales de la persona.
- Informe amablemente a la persona entrevistada de que no es necesario explicar **detalles íntimos** de las relaciones o los encuentros sexuales a fin de presentar una solicitud, si mencionan dichos detalles.
- Deje que sea la persona entrevistada quien **le informe** sobre los problemas a los que hace frente tanto ella como el conjunto de la comunidad a la que pertenece.
- No tema **preguntar** a la persona entrevistada acerca de algún término que esté utilizando y usted no entienda.

- Se debe demostrar abiertamente que la entrevista es un espacio seguro para las personas con SOGIESC diversa. Con este fin, disponga pósteres de la organización que hablen sobre los espacios seguros o lleve algo puesto (cinta para el cuello, insignia o botón con alfiler en la solapa) donde se lea “espacio seguro”.
- Tenga en cuenta que **cuanta más experiencia reúna escuchando a personas con SOGIESC diversa**, más confianza y comodidad irá ganando al realizar este tipo de entrevistas. Una buena práctica para mejorar las competencias en la realización de entrevistas es familiarizarse con las experiencias personales de las personas con SOGIESC diversa.



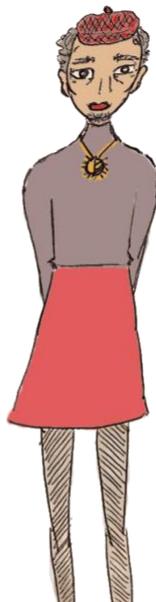
## MÓDULO 9

# TÉCNICAS

## DE ENTREVISTA

# La historia de Jen

“El mayor secreto de mi vida se remonta a cuando tenía 15 años... y fue mi novia. Mi padrastro era un hombre muy religioso y vivíamos en una comunidad pequeña y conservadora donde debía ocultar mi verdadero yo. Necesitaba escapar, así que tuve varios empleos que me permitieron ahorrar suficiente dinero para ir a la universidad en una ciudad más grande. Allí podía ser yo misma, pero sin ningún sistema de apoyo vivía en la más absoluta pobreza y afrontaba dificultades constantemente. Pero entonces conocí a multitud de jóvenes LGBTIQ+ que también habían luchado para irse de casa. Fue muy liberador encontrar una nueva comunidad. Por primera vez en mi vida sentí que pertenecía a un lugar. No puedo regresar a casa, pero en la nueva comunidad que he creado nos apoyamos incondicionalmente y celebramos lo que somos. Ahora tenemos una comunidad de apoyo mutuo”.



# MÓDULO 9: EJERCICIO



## Representación de papeles por parejas (1). Descripción narrativa

**Nombre:** Hasti

**Edad y sexo según aparece en el documento identificativo:** 31 años / Mujer

**¿Está casado/a legalmente?** No

**¿Pareja o cónyuge de hecho?** Sí, una mujer. Huyeron juntas de su país de origen y viven juntas en el país de asilo.

**Ocupación:** Costurera para un proyecto ocupacional

**¿Conoce su familia de su orientación sexual?** No.

**¿Cómo fue la experiencia de Hasti durante su infancia y adolescencia?** Desde pequeña, Hasti sabía que era diferente a las demás niñas. Le gustaba jugar con los chicos, jugar al fútbol, subirse a los árboles y montar en bicicleta, actividades que no solían hacer las chicas de su país. Tampoco le gustaba hablar con los chicos del mismo modo en que lo hacían otras chicas. Nunca quiso coquetear con ellos ni sintió atracción por ellos. Por estos motivos, la gente empezó a hablar de ella. Decían que se vestía como un chico y que actuaba de forma extraña. Con el tiempo, se dio cuenta de que tenía una orientación sexual diversa.

**¿Alguien más del país de origen (familia extensa, amistades, miembros de su comunidad, compañeros y compañeras del colegio, etc.) conocía su orientación sexual? En caso afirmativo, ¿cómo reaccionaron?**

Cuando tenía poco más de 20 años, jugaba al fútbol en un equipo femenino después de la universidad. Su pareja también estaba en el equipo. Tras conocerse, se hicieron inseparables. Comían juntas y, a menudo, se quedaban una en casa de la otra. Algunas personas sospechaban que sentían algo la una por la otra. Sus familiares le dijeron que, según su religión, tener una relación con una persona del mismo género era un pecado grave. Un vecino dijo que, si los rumores sobre ellas eran ciertos, habría que matarlas. Un líder religioso local comentó que las lesbianas debían ser decapitadas, porque “librar al mundo de esa basura es una buena acción”. Finalmente, pensaron que la única forma de estar juntas de forma segura era marcharse. Al principio, intentaron trasladarse a una gran ciudad donde pudieran mantenerse con trabajos básicos. Sin embargo, los problemas comenzaron cuando se dieron a conocer en su nuevo barrio. Cuando la pareja de Hasti salía de casa, los chicos se burlaban de ella preguntándole: “¿Dónde está tu novio?”. Cuando Hasti y su pareja volvían a casa por la noche, los vecinos decían: “¡Mira! Marido y mujer han vuelto a casa”. Así que decidieron abandonar el país.

**¿Conoce a otras personas como ella en su país de origen? ¿Qué trato reciben?** No. No conocía ni conoce actualmente a nadie más de su país como ella y su pareja. Vistas las amenazas de la gente, supone que otras mujeres como ellas no se arriesgarían a verse públicamente expuestas.

**¿Cuál es su situación en el país de asilo?** En el centro comunitario, las mujeres han empezado a acosarlas por no llevar la misma ropa que otras mujeres de la comunidad. Les dijeron que tendrían que responder “el día del juicio final” y que su forma de vestir dejaba a la comunidad en muy mal lugar. Hace dos semanas, varias mujeres se burlaron de ellas, susurrando “lesbianas” y “eunucos” mientras se reían a su paso. Cuando Hasti y su pareja salían del centro, una mujer le dijo a Hasti que su hermano quería “hacer de ella una mujer de verdad”. Dijo que, si su esposo las pillaba actuando de forma inapropiada, les pegaría hasta hacerlas sangrar.

**¿Qué pasaría si volviera a su país de origen?** Hasti teme que ella y su pareja sean asesinadas por su familia extensa o por miembros de la comunidad. También teme que la gente del centro religioso local les haga daño.

# MÓDULO 9: EJERCICIO



## Representación de papeles por parejas (1). Hoja para la persona entrevistadora

**Nombre:** Hasti

**Edad y sexo según aparece en el documento identificativo:** 31 años / Mujer

**¿Está casada legalmente?** No

**¿Pareja o cónyuge de hecho?** No se sabe.

**Ocupación:** Costurera para un proyecto ocupacional

### Contexto de la entrevista

- Hoy va a hacerle una **entrevista rutinaria** a Hasti. Tiene previsto utilizar el modelo PEACE.
- **Desconoce** que la SOGIESC ha influido en las experiencias dañinas que ha sufrido Hasti en su país de origen.
- No tiene conocimiento de que Hasti tenga ninguna **dificultad** relativa a su SOGIESC en la actualidad.
- Usted ha **recibido capacitación** sobre la SOGIESC diversa, pero no le consta haber entrevistado a ninguna persona en esa situación.
- No obstante, dispone de sus **materiales de capacitación** a los que remitirse a la hora de orientar sus preguntas y conoce las directrices de su organización.
- Al comienzo de la representación de papeles, usted acaba de terminar su **presentación estándar completa** a Hasti. Debería planificar un **resumen de esa presentación** para dar inicio a la actividad de representación de papeles.

### Datos del país

- **País de origen:** Un informe reciente de una reconocida organización de derechos humanos señala que, si bien el código penal del país de Hasti no incluye leyes que prohíban de forma explícita las conductas homosexuales, las personas con SOGIESC diversa son atacadas y asesinadas de forma rutinaria con total impunidad.
- **País de asilo:** No se penalizan la orientación sexual, la identidad de género ni la expresión de género diversas, aunque es inapropiado hablar sobre la SOGIESC diversa o mostrarla.

### Otras dificultades

- Las personas con SOGIESC diversa tienen problemas de acceso **al empleo, la vivienda, la educación y la atención sanitaria** en el país de asilo.
- Al ser una **joven soltera**, Hasti puede encontrar dificultades especiales para acceder al empleo y a otros servicios.

# MÓDULO 9: EJERCICIO



## Representación de papeles por parejas (2). Descripción narrativa

**Nombre de la persona:** Asad

**Edad y sexo según aparece en el documento identificativo:** 19 años / Hombre

**¿Está casada legalmente?** No

**¿Pareja o cónyuge de hecho?** Se desconoce

**Ocupación:** Trabajador informal

**¿Es consciente su familia de su orientación sexual?** Sí. Aunque no habla abiertamente sobre su orientación sexual con su familia ni con la comunidad, desde niño, tanto su familia como los miembros de la comunidad de su país de origen lo han considerado gay, y como consecuencia de ello ha sufrido constantes daños emocionales y físicos por parte de su familia y su comunidad.

**¿Cómo fue la experiencia de Asad durante su infancia y adolescencia?** Asad empezó a saber que era diferente a sus compañeros aproximadamente a los 12 años, cuando a sus amigos empezaron a gustarles las chicas. A él no le gustaban las chicas de la misma manera. Con el tiempo, se dio cuenta de que sentía atracción por las personas del mismo sexo. También se dio cuenta de que esa era la razón por la que su familia y su comunidad lo acosaban por ser diferente desde niño: porque no era como los demás chicos.

**¿Alguien más de su país de origen (familia extensa, amistades, miembros de su comunidad, compañeros del colegio, etc.) conocía su orientación sexual? En caso afirmativo, ¿cómo reaccionaron?** Hace varios años, un grupo numeroso de jóvenes lo roció con gasolina cerca de su escuela y estuvo a punto de prenderle fuego. Se salvó gracias a la intervención de una mujer mayor, que se interpuso entre él y los jóvenes, lo que le dio tiempo para escapar. Después se vio obligado a esconderse en casa de su familia. Entonces, él y su familia empezaron a recibir amenazas de muerte por su orientación sexual percibida. Más tarde, ese mismo año, Asad fue secuestrado por un tío suyo, que intentó llevarlo a una aldea remota en la que vivían miembros de su familia extensa, para obligarlo a casarse a la fuerza o asesinarlo por honor. Asad logró escapar por el camino y regresar a la capital. Ya en la ciudad, no volvió a la zona en la que vivía su familia, sino que buscó refugio con unos amigos en otro sitio. Poco después, Asad y un amigo fueron víctimas de una paliza y un atraco cuando volvían caminando a casa, al anochecer. Sus agresores profirieron insultos contra los homosexuales mientras les exigían dinero y les golpeaban con palos. Asad y su amigo no quisieron denunciar el incidente debido a las experiencias de extorsión y agresiones verbales por parte de la policía que habían sufrido otros amigos. También evitaron ir al hospital para que les trataran las heridas, ya que no querían llamar la atención sobre el ataque. Tiempo después, la familia de un amigo decidió huir del país y Asad se fue con ellos.

**¿Conoce a otras personas como él en su país de origen? ¿Qué trato reciben?** Actualmente no conoce a nadie allí que sea gay. Todos los amigos que tenía en su país de origen que sabía que eran gais han huido. Pero sí ha oído lo que les pasa a quienes son como él allí (*ver a continuación*).

**¿Cuál es la situación en el país de asilo?** Asad se gana la vida con trabajos esporádicos de poca categoría y ha dejado los estudios. Evita al ACNUR y otras organizaciones porque tiene miedo de ver a otras personas de su país que puedan contarle a su familia dónde está. La familia con la que se aloja es comprensiva, pero se considera una carga para ellos, al no poder ganar mucho dinero.

**¿Qué pasaría si volviera a su país de origen?** Aunque consiguiera vivir alejado de su familia, Asad es consciente de que las personas como él se enfrentan a muchas amenazas, como el encarcelamiento, castigos físicos e incluso la muerte.

# MÓDULO 9: EJERCICIO



## Representación de papeles por parejas (2). Hoja de la persona entrevistadora

**Nombre:** Asad

**Edad y sexo según aparece en el documento identificativo:** 19 años, hombre

**¿Está casado/a legalmente?** No

**¿Pareja o cónyuge de hecho?** Se desconoce

**Ocupación:** Trabajador informal

### Contexto de la entrevista

- Hoy va a hacerle una **entrevista rutinaria** a Asad. Tiene previsto utilizar el modelo PEACE.
- **Desconoce** que la SOGIESC ha influido en las experiencias dañinas que ha sufrido Asad en su país de origen.
- No tiene conocimiento de que Asad tenga ninguna **dificultad** relativa a su SOGIESC en la actualidad.
- Usted ha **recibido capacitación** sobre la SOGIESC diversa, pero no le consta haber entrevistado a ninguna persona en esa situación.
- No obstante, dispone de sus **materiales de formación** a los que remitirse a la hora de orientar sus preguntas y conoce las directrices de su organización.
- Al comienzo de la representación de papeles, usted acaba de terminar su **presentación estándar completa** a Asad. Debería planificar un **resumen de esa presentación** para dar inicio a la actividad de representación de papeles.

### Datos del país

- **País de origen:** Los actos homosexuales están tipificados como delito en el código penal y las personas a las que se sorprenda practicándolos pueden ser castigadas con hasta cinco años de prisión. Aunque el código penal no se aplica necesariamente en todo el país, la ley genera una sensación de impunidad en torno a la violencia no estatal contra las personas con SOGIESC diversa. También hay zonas del país que se rigen por un conjunto de leyes religiosas que recomiendan los latigazos o la pena de muerte para castigar la “conducta homosexual”. Han transcendido ejecuciones de hombres y mujeres amparadas en esta ley.
- **País de asilo:** La SOGIESC diversa no está tipificada como delito, aunque es inapropiado mostrarla en público o hablar de ella.

### Otras dificultades

- Las personas con SOGIESC diversa tienen problemas de acceso **al empleo, la vivienda, la educación y la atención sanitaria** en el país de asilo.
- Al ser un **joven soltero**, Asad puede encontrar dificultades especiales para acceder al empleo y a otros servicios.

# MÓDULO 9: EJERCICIO



## Conocimiento de la situación

---

### Primer escenario (para participantes que trabajan en RSD)

Una mujer concierta una cita urgente. Se ha sometido a todas las entrevistas relacionadas con la determinación de su condición de refugiada y está pendiente de una decisión final. Le dice que tiene más información que desea contar. Afirma que se identifica como lesbiana y que en su país de origen se acaba de aprobar una nueva ley que castiga con 15 años de cárcel las relaciones entre personas del mismo sexo. Explica que antes no mencionó su orientación sexual porque no la consideraba relevante para su solicitud. Ahora considera que no puede volver a su país de origen tanto por las razones que expuso en un primer momento como por su orientación sexual.

*\*¿Toma usted en consideración esta información? \*¿Qué otras preguntas tendrá que hacerle?*

---

---

---

---

---

---

---

### Segundo escenario (para participantes que no trabajan en RSD)

En una entrevista, una mujer adulta soltera menciona que siempre ha sabido que “no es como las demás mujeres”. Explica que “no está interesada en casarse con un hombre” y manifiesta que “su familia le ha hecho daño por ese motivo”. Usted cree que está intentando decirle que tiene una orientación sexual diversa o que su familia la percibe como tal, por lo que trata de orientar sus preguntas para facilitar que ella lo verbalice de forma explícita. Ella no puede o no quiere responder a sus preguntas.

*\*¿Qué motivos puede haber? \*¿Cómo puede usted comprobar si la persona tiene una orientación sexual diversa o si se la percibe como que tiene una orientación sexual diversa? \*Si sigue sin poder responder a sus preguntas o no quiere hacerlo, ¿cómo debe proceder?*

---

---

---

---

---

---

---



La creación de este paquete de capacitación ha sido posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América recibido a través de la **Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos** como parte del proyecto “Sensitization and Adjudication Training on Refugees Fleeing Persecution Based on Sexual Orientation and Gender Identity” (“Capacitación de sensibilización y arbitraje en relación con las personas refugiadas que huyen de la persecución por motivo de su orientación sexual e identidad de género”). Su contenido no refleja necesariamente la postura de la Oficina de Población, Refugiados y Migración o de los Estados Unidos.

