

herramienta 33

Técnicas para las entrevistas

Lista de verificación

Una vez identificadas las víctimas o los testigos, entrevistarlos suele ser la forma más eficaz de recopilar información, pero, a su vez, este método es el que tiene mayores probabilidades de impactar de manera negativa en su bienestar, exponerlos a riesgos adicionales y, si la entrevista no se realiza adecuadamente, menoscabar la calidad y fiabilidad de la información recabada. La siguiente lista de verificación ofrece algunos consejos y recomendaciones para planificar y llevar a cabo una entrevista.

Plan de entrevista	Técnicas de entrevista
Preparación de la entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo una evaluación exhaustiva del riesgo: Enumere todos los posibles riesgos para la seguridad y formule planes de contingencia para hacer frente a cada uno de ellos. Infórmese sobre quiénes son los principales actores, cuáles son sus intereses y si representan una amenaza creíble. Prepare respuestas con respecto a los motivos de su visita y lo que está haciendo, en caso de que las personas le hagan preguntas difíciles o parezcan sospechar. • Fortalézcase: Averigüe la mayor cantidad de datos posibles sobre el caso en forma remota. Infórmese sobre las normas legales que se aplican a las violaciones, posibles recursos y la mejor forma de acceso a servicios de remisión. • Conozca los hechos: Haga una lista de lo que ya sabe sobre el caso y qué información falta. • Prepare el formato de su entrevista: Escriba una lista de verificación de los datos y hechos necesarios para evaluar las denuncias. Familiarícese con un mapa de la zona para establecer referencias geográficas. Determine la estructura de la entrevista, desarrolle un cuestionario y ponga a prueba su plan de entrevista con colegas locales. • Sea consciente del modo en que actúa: Las diferencias culturales pueden impedir una comunicación fluida. Entre las diferencias interculturales se incluyen las actitudes sobre el significado de experiencias traumáticas, las relaciones de género y los temas de conversación que se consideran adecuados. Las interacciones físicas, como el contacto visual o estrechar la mano para saludar, pueden dar lugar a malentendidos. En algunas culturas, las personas se comunican de manera más directa que otras. • Composición de la delegación: Si la misión de seguimiento se compone de varios miembros, se debe asegurar el equilibrio de géneros y de etnias/idiomas, y capacitar a un traductor cuando sea necesario.
Ajustes de la entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Considere cuidadosamente el lugar de la entrevista: Organice la entrevista en un lugar seguro, privado y de fácil acceso para el entrevistado. Elija el momento del día teniendo en cuenta la rutina diaria de la persona, la distancia, los medios de transporte y el costo de traslado. • Evite las entrevistas grupales: Salvo cuando el entrevistado pida estar acompañado para mayor apoyo o consuelo, se debe procurar que las entrevistas sean individuales, para evitar que los testimonios sean influenciados por la presencia de terceros.

HERRAMIENTA 33

(cont.)

Plan de entrevista	Técnicas de entrevista
Comenzar la entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Preséntese: Diga su nombre y el de la organización a la cual representa. Presente al intérprete, si es el caso, y explique cuál es la función de este. • Realice un primer acercamiento: Projete una actitud de profesionalismo, sinceridad y sensibilidad. Reconozca y agradezca el esfuerzo que realiza el entrevistado para participar en un diálogo que podría resultarle difícil. • Aclare el propósito de la entrevista: Explique por qué solicitó la entrevista, el tipo de preguntas que tiene pensado hacer y cómo tiene previsto utilizar la información. • Confidencialidad: Explique que se preservará la confidencialidad de la información conservándola en una base de datos protegida, y que la información que se denuncie tendrá carácter anónimo para evitar la rastreabilidad. • Establezca reglas básicas: Aclare que la participación es totalmente voluntaria y que el entrevistado puede optar por interrumpir la entrevista en cualquier momento o imponer restricciones específicas sobre cómo puede ser utilizada cierta información. Si su organización ofrece servicios, deje en claro que el acceso a la asistencia no está supeditado en modo alguno a la participación en la entrevista. • Notas: Si tiene previsto tomar notas, infórmelo al entrevistado y asegúrese de proteger el contenido. Algunas organizaciones se abstienen de usar grabaciones de audio o video; si utiliza estas grabaciones, asegúrese de manejar los archivos con suma cautela y de proteger la identidad del entrevistado si el contenido es extremadamente sensible. • Obtener el consentimiento: Pregunte explícitamente al entrevistado si desea continuar con la entrevista en las condiciones explicadas. Si el menor es demasiado joven para entender las implicancias de su participación, procure obtener el consentimiento de un padre o tutor.
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Formato narrativo: Pregunte al entrevistado si prefiere empezar contando su historia. Escuche lo que diga, no lo interrumpa ni haga preguntas aclaratorias inmediatamente y sea paciente si realiza declaraciones circulares o repetitivas que tal vez no sean prioritarias para usted. • Preguntas específicas: Una vez que el entrevistado ha contado su historia, puede complementarla haciendo preguntas específicas. Empiece con elementos aclaratorios del relato que no haya comprendido del todo, e intente obtener información adicional o más específica que aún no se haya mencionado. • Formule preguntas abiertas: Las preguntas cerradas son aquellas que solo pueden ser respondidas con sí o no, y no ofrecen al entrevistado una oportunidad suficiente de profundizar o compartir información que puede ser de interés para usted. Evite este tipo de preguntas, a menos que necesite aclarar un punto específico. • Evite preguntas inductivas: Son preguntas que sugieren una respuesta determinada o contienen la información que usted espera confirmar. Esta práctica puede influenciar sustancialmente los testimonios que reciba. • Pida aclaraciones: Repase afirmaciones anteriores diciendo “usted mencionó esto”, e intente obtener información más detallada preguntando: “¿cómo lo sabe?” o “¿cómo llegó a esa conclusión?”. • Intente obtener detalles: Aclare fechas, horas, lugares, identidades, cantidades, filas de los presuntos agresores, descripciones físicas, etc. Si el entrevistado está describiendo la escena de un presunto crimen, pídale que haga un dibujo. Lleve un mapa para señalar los lugares implicados. • Mantenga la profesionalidad: Sea objetivo y neutral. No juzgue ni muestre su opinión, ya que esto puede incidir en que el entrevistado decida compartir u ocultar cierta información, o puede mellar su confianza. Procure no comunicarse a través del lenguaje corporal; asegúrese de que su comportamiento no muestre escepticismo. • Muestre sensibilidad y empatía: Mantenga contacto visual, incluso parcialmente mientras toma notas. Empiece abordando temas que no generen controversia ni sean delicados, y luego pase a otros más delicados. Si un tipo de preguntas resultan difíciles al entrevistado, propóngale tomar un descanso o pasar a otra pregunta. Demuestre que entiende lo difícil que puede ser recordar acontecimientos traumáticos.

HERRAMIENTA 33

(cont.)

Plan de entrevista	Técnicas de entrevista
Cierre de la entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de apoyo: Pregunte si la víctima o el testigo tiene alguna documentación respaldatoria (órdenes de detención, notas amenazantes, certificados de defunción, informes de autopsias, registros de hospitales); fotografías o videos del incidente; casquillos de bala, municiones u otros restos de guerra. No conserve estos elementos, pero pregunte si puede tomar fotografías. • Seguimiento: Asegúrese de que el entrevistado sepa cuáles son los posibles servicios de remisión. Pregúntele si quisiera que usted le facilite el acceso a dichos servicios, cuando esto sea posible. Oriente al entrevistado cuando sea apropiado. • Última pregunta: Pregunte al entrevistado si tiene alguna pregunta o si cree que hay alguna información adicional que podría ser útil. • Contacto: Asegúrese de que el entrevistado sepa cómo contactarlo en caso de que tenga alguna inquietud o pregunta, y obtenga los datos de contacto del entrevistado si esto no implica exponerlo a riesgos.

herramientas relacionadas

-  [herramienta 31](#) – Ficha “¿Qué información se necesita para el MRM?”
-  [herramienta 32](#) – Ficha “Recopilación de información”
-  [herramienta 40](#) – Ejercicio de autoevaluación “Riesgos de seguridad al recopilar información sobre violaciones graves”
-  [herramienta 29](#) – Lista de verificación “Confidencialidad”
-  [herramienta 30](#) – Lista de verificación “Consentimiento informado”

otras fuentes

- *Manual on Human Rights Monitoring*, OHCHR, 2001 - Capítulo 7 (sobre Recopilación de información) y Capítulo 8 (sobre Entrevistas).
- *Security in a Box: Tools and Tactics for Your Digital Security*, Tactical Technology Collective and Front Line Defenders, 2009.
- *Workbook on Security: Practical Steps for Human Rights Defenders at Risk*, Front Line Defenders, 2011.