

Competencias y habilidades comunicativas para entrevistar a personas y/o colectivos discriminados

Facultad de Derecho
Clínica Jurídica, 2018



PRE-ENTREVISTA INVESTIGADOR/A- USUARIO/A

CÓMO LLEGA EL CASO-CLIENTE:

- WhatsApp
- Teléfono
- Correo electrónico

QUIÉN ENVÍA

- Amigo
- **Servicios sociales (V)**
(vulnerables)
- Empresa
- Al azar

QUÉ BUSCA EL CLIENTE:

- Solución
- Consejo
- Escucha del problema
- Comprensión

QUÉ ESPERA

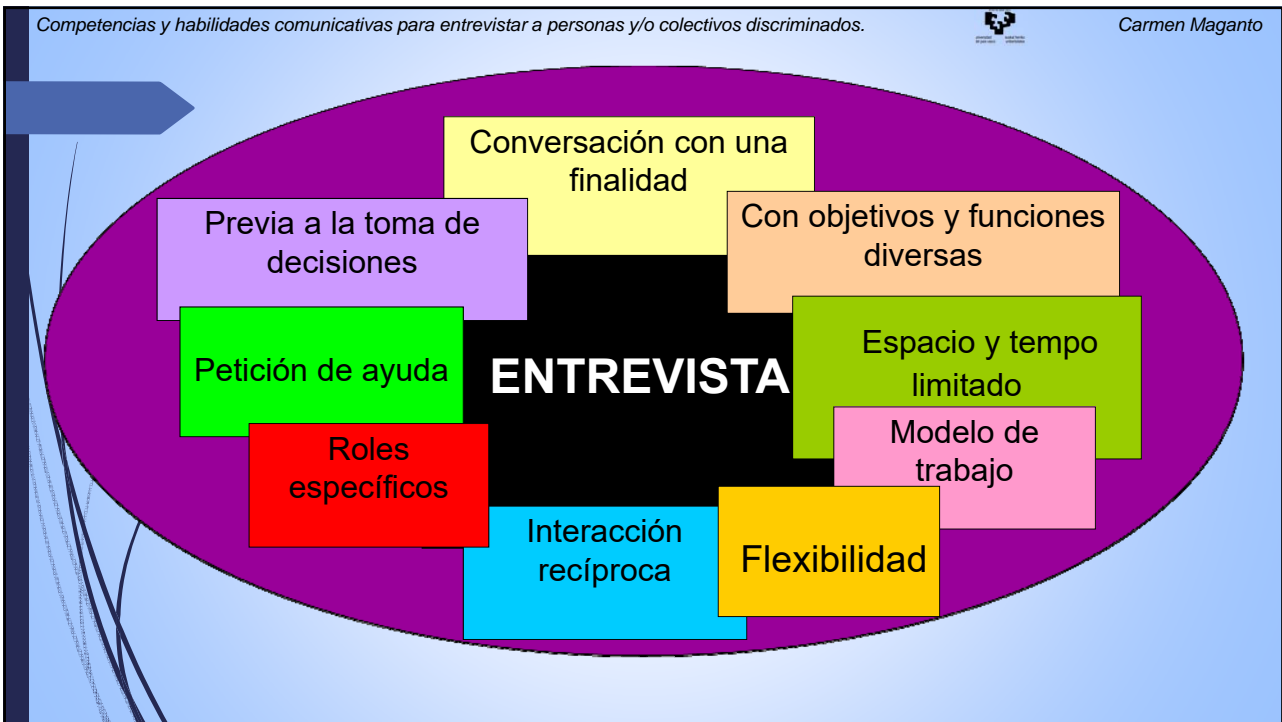
- Conocimiento y experiencia
- Comprensión emocional
- Consejo profesional
- Soluciones

PRE-ENTREVISTA INVESTIGADOR/A- USUARIO/A

- **Analizar la procedencia y el motivo:** marca una actitud, interés, emociones diversas en el abogado (V)
- **Dar una respuesta lo más rápida** posible al primer contacto: ser percibe como interés y diligencia profesional (V)
- **Abrir un expediente:** en el ordenador ejecutando una base de datos para anotar nombre, teléfono, quién envía, asunto...
- **Preparar la primera entrevista:** Dejar prejuicios, preparar los conocimientos del tema, ejercitar la curiosidad y amplitud mental
- **Solicitar la documentación** que posea del problema ya que adelanta tiempo de trabajo y abarata los costes.
- **Pensar en los honorarios** y cómo los va a explicar al cliente

3 PREMISAS PARA EL INVESTIGADOR/A

1. El usuario no es abogado/a, ignora los hechos relevantes jurídicamente.
Investigador/a: Tiene que explicar y definir qué es relevante
2. El problema jurídico altera emocionalmente al usuario/a y distorsiona la percepción de los hechos (V).
Investigador/a: : Poner objetividad a la narración de los hechos. Des-subjetivar
3. El entorno del cliente forma parte del asunto.
Investigador/a: decisiones pensando en el entorno



ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

Sí

1. Fase de presentación

Sí

2. Fase de escucha

Sí

3. Fase de preguntas

4. Fase de asesoramiento

5. Fase de decisiones

6. Fase post-juicio

ENTREVISTA: PRIMERA FASE (V)

Aspectos básicos en esta primera parte de la entrevista:

- **Contacto físico:** aspecto, la sorpresa, la sintonía o desagrado... aspectos que influyen en la entrevista por prejuicios, valores que se presuponen...
- **Saludos sociales:** la cordialidad y el afecto del primer momento tiene que asegurarse.
- **Tentativas de conocimiento mutuo:** frases que distienden la situación inicial de tensión. Que se sienta cómodo y pueda hablar con confianza.
- El **aspecto de la estancia** es de suma importancia: ordenado, agradable, acogedor...

PRIMERA ENTREVISTA: FASE DE PRESENTACIÓN



► **Crear clima de confianza** (V)

- Saludo cordial
- Palabras amigables fuera del problema
- Situarse al nivel del cliente (formalidades de asiento, lugar...)
- Breve espacio de **presentaciones informales y formales**

► **Establecer "rapport"** (V)

- Relación de interés (**aspectos no verbales** al inicio...)
- "Vd. ha venido por... **le escucho**", deber ser dicho para centrar el problema y la escucha.

PRIMERA ENTREVISTA: GENERAR COFIANZA

1. **Ser honesto/a** con uno mismo y con las propias limitaciones. No pretendas ser lo que no eres, y conocer lo que ignoras
2. Plantear los **honorarios** desde el principio
3. **Rapidez** del servicio usuario/a sobre el proceso
4. Llانةza y **cordialidad** en el trato
5. **Empatía**: ponerse en la piel de otro/a (V)
6. **Serenidad** en las formas (V)
7. **Cuidar el ánimo del usuario/a**, pero no dejarse contagiar por sus emociones
8. **Prudencia** en los consejos y orientaciones (V)
9. **Disfruta** de tu trabajo



FASE DE ESCUCHA



- ▶ La iniciativa la toma el/la usuario/a.
- ▶ Se le pide **que narre** lo que le trae a la consulta.
- ▶ Que **repita fechas, nombres, datos, lugares...** es la información para hacer preguntas.
- ▶ Dejar que **se exprese emocionalmente...** hasta donde se considere necesario (V)
- ▶ Si da muchos rodeos o se explaya demasiado, decir... **"hasta donde yo he entendido lo que le Vd. necesita / pretende / quiere..."**
- ▶ Pedirle que siga contando lo que le preocupa **hasta que nos hagamos una idea del problema**

FASE DE ESCUCHA



- ▶ Esta fase es muy importante y es de **ESCUCHA**
- ▶ **Atención mantenida**, el/la usuario/a te está evaluando.
- ▶ **Escucha activa**, con manifestaciones no verbales de la escucha. El/la usuario/a tiene que captar que le estás entendiendo (V)
- ▶ **ESCUCHAR SIN INTERRUMPIR INICIALMENTE** (V).
- ▶ **Si hace silencios** animarle a continuar o aprovechar para iniciar la fase de preguntas.
- ▶ Intentar **acomodarse al lenguaje del /a usuario/a** evitando tecnicismos legales (V)
- ▶ Hacer anotaciones escritas **relevantes**



BARRERAS COMUNICATIVAS



LAS BARRERAS PUEDEN PROVENIR DE:

- **Contexto:** ruidos, desorden, interrupciones...
- **Investigador/a:** prejuicios antes de escuchar al usuario/a por el aspecto físico, forma de hablar, por los valores que representa, por el propio contenido de la demanda, por las hipótesis prematuras, por la falta de escucha... (disonancia cognitiva)
- **Usuario/a:** Poca claridad para plantear el problemas, problemas emocionales que le invaden, miedo a lo que le pueda ocurrir al ofrecer la información, la ansiedad de la propia entrevista ante un desconocido... (V)
- **Contenido:** Situación íntima de abuso, maltrato, denigración...etc. A veces se requiere la ayuda de un psicólogo/a para continuar con la entrevista (V).



COMO ESCUCHAR BIEN



- **No interrumpir para preguntar**, esperar que termine de hablar
- **No hacer valoraciones o juicios del/a usuario/a**, sino escuchar para saber qué piensa y qué desea, cómo ve le problema, etc... se valoran sus opiniones no a él como persona.
- **Se escucha para comprender, no para estar de acuerdo.** Se acogen y escuchan las ideas aunque no se compartan.
- **Rescatar los aspectos positivos** de lo que plantea y cómo lo plantea, antes de rechazarlo de plano.
- **Escuchar los mensajes negativos pero tomando cierta distancia:**
 - No desconectar
 - No responder directa ni inmediatamente a las críticas
 - Concentrarse en el mensaje más que en la forma
- **No dejarse llevar por las propias emociones** o por la situación personal



COMUNICACIÓN NO VERBAL (V)



- ▶ **Expresión facial:** sonrisa, apertura, acogida...
Expresiones coherentes con el mensaje.
- ▶ **Contacto ocular:** La mirada se suele dirigir a la cara buscando el contacto y la comprensión de lo narrado. Tampoco un contacto ocular intrusivo por excesivo.
- ▶ **La voz y la entonación:** Ambas manifiestan emociones y tiene un alto valor comunicativo.
- ▶ **Los gestos:** Son un medio de expresar los acuerdos, rechazos, extrañeza... son difíciles de controlar.
- ▶ **La postura:** una postura que indique respeto, aceptación, cordialidad, escucha.
- ▶ **Distancia física adecuada:** ni muy cercana ni muy lejana, viene dada por el contexto.
- ▶ Las **nuevas tecnologías deben ser un complemento** no un sustituto de la entrevista



FASE DE PREGUNTAS



- ▶ El/a investigador/a toma una **papel activo**, asume la dirección y control
- ▶ Hacer una pequeña **síntesis** antes de iniciar las preguntas.
- ▶ Mejor **esperar y preguntar tarde** que precipitarse.
- ▶ La entrevista es un acto en el **"aquí y ahora"**, y a pesar de los objetivos concretos, hay que **saber adaptarse**.
- ▶ **No son dos tiempos separados:** tiempo de escucha y tiempo de preguntas. Es un **bucle interactivo**, pero siempre tratar de escuchar más que preguntar.
- ▶ Tener un **repertorio de preguntas básicas** para actuar según convenga.
- ▶ **Aprender las modalidades de preguntas** para sacarles el mejor rendimiento.

CÓMO PREGUNTAR

Competencias y habilidades comunicativas

Tomado de Ibañez, C, (2010). La entrevista clínica de evaluación psicológica. Técnicas (cap. 7). En C. Ibañez (Ed.), *Técnicas de autoinforme en evaluación psicológica. La entrevista clínica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

PREGUNTAS DE APERTURA

Preguntas abiertas: (V)

- Permiten al usuario/a **responder a su manera**, relatar hechos desde su percepción
- Dejan cauce libre a la expresión de **contenidos personales amplios**, con matices que van tan lejos como desee el/la usuario/a
- Son **menos amenazadoras**, por lo que procede recurrir a ellas tanto **para iniciar** los temas como para facilitar que el/la usuario/a se explye en ellos.
- Son **más respetuosas** que las cerradas y facilitan a buena relación.
- Implican **una actitud activa por parte del usuario/a**, de modo que le incitan a hablar más, abundar en detalles y explyarse.

Preguntas abiertas

Sirven para obtener información más amplia.



UTILIDAD DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

- **Iniciar la entrevista con preguntas abiertas**
- Efectuar la **exploración** que lleve a detectar los puntos de verdadero interés en cada caso;
- Ampliar o **profundizar** los temas;
- Captar **opiniones, actitudes, motivos...**;
- **Ejemplificar** pensamientos, sentimientos, conductas...;
- Motivar al/la usuario/a, **alentándole a la apertura en la relación y a la participación activa.**

Las **preguntas abiertas** llevan:

Qué
Cuál
Cómo
Dónde
Cuándo
Con quién



PREGUNTAS CERRADAS

- Inducen **respuestas acotadas.**
- Hay: Respuesta **dicotómica** o respuestas de **elección múltiple.**
- Emiten información **precisa**, generalmente **reducida y focalizada**, más objetiva (?)



SON ÚTILES PARA:

- **Agilizar** la recogida de datos,.
- **Identificar los parámetros de un problema** o de una cuestión tratada.
- Pedir **aclaraciones y concretar aspectos** que hayan podido quedar imprecisos.
- **Interrumpir divagaciones.**
- Romper mensajes mixtos, **ambigüedades.**
- Explorar **otras maneras de percibir el asunto** tratado

“ Sí ”
No
Tal vez



PREGUNTAS DIRECTAS (NO en V)

- Su **significado y el objetivo** al que apuntan quedan manifiestos y **claros**.
- No tiene necesariamente que ser cerrada, pero **la cerrada sí suele ser directa**.

SON ÚTILES PARA:

- Centrar el tema;
- Obtener información específica y concreta;
- Comprobar alguna hipótesis sobre el/la usuario/a
- Son de **carácter investigador** y comienzan con los términos “cómo”, “quién”, “por qué” o “cuándo”.
- Se pretende saber exactamente aquello que se indaga, pero pagando el precio de olvidar el **rechazo o malestar** que dicho modo de preguntar suscita **en el/la usuario/a**.

SEGÚN SU
FINALIDAD

- DIRECTAS
- INDIRECTAS



PREGUNTAS DIRECTAS

No formularlas hasta tener la certeza de que el/la usuario/a se hallaba en disposición de facilitar sincera y exactamente la información deseada.

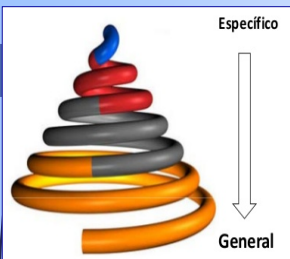
Tres recursos disponibles:

- Utilización de **frases introductorias** (ej.: “dirías tú que...”; “a qué atribuyes que...”; “es posible que...”);
- Palabras o **frases modificadoras** (ej.: “podría...”; “en cierto grado...”; “tal vez...”);
- **Abrir una salida al problema** (ej.: en vez de “¿por qué tuviste problemas con x...?”, menos directa y más apropiada: “¿a qué atribuyes las pequeñas dificultades que experimentaste con x...?”; en vez de “¿te falta confianza en ti mismo...?”, mejor: “¿dirías que puedes adquirir un poco más de confianza en ti mismo...?”).

PREGUNTAS INDIRECTAS



- Indicadas cuando se trata de **abordar temas complicados**, difíciles, conflictivos, delicados o muy íntimos
- Permiten al investigador/a **acercarse al asunto** que supuestamente resulta amenazador para el/la usuario/a **de forma paulatina** y a darle la oportunidad de poder **no responderlo** o de responderlo **de manera evasiva, superficial, parcial...**



PREGUNTAS EMBUDO-EXPANSIVAS EXPANSIVAS- EMBUDO

(V)



- Consiguen información sobre **un solo tema importante**. Se comienza con algo específico y se va ampliando información (o a la inversa).
- Se comienza con una cuestión general y progresivamente se va estrechando el campo, construyendo preguntas cada vez más específicas, hasta llegar al punto concreto que interesaba conocer (viceversa).
- “¿Tiene usted contactos con los profesores fuera de las clases? a) En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia? b) ¿Cuál es la naturaleza de sus contactos (sociales, de asesoramiento, etc.). c) ¿Está satisfecho con dichos contactos? d) Si no, ¿qué le gustaría que se hiciera al respecto?”**

PREGUNTAS DE SONDEO

- Son preguntas **abiertas, aunque activas y directivas**, dirigidas a **identificar mejor el problema**.
- Se enuncian con preguntas que abordan el **qué, cómo, cuándo, cuánto, dónde o quién**.
- Sirven para **conocer mejor la información que el entrevistado dispone acerca de un tema**, su problema, sus marcos de referencia y con las cuales se pretende esclarecer o averiguar los motivos ocultos. Por ejemplo, "háblame de ello...", "¿de veras?, explícamelo".



PREGUNTAS DE CONTROL (V?)

- Destinadas a **comprobar la verdad** de ciertas respuestas emitidas por el entrevistado cuando resulten confusas, ambiguas, contradictorias, o despierten sospecha de ser engañosas.
- Su utilidad es la de garantizar la veracidad y con ella la calidad de la información recogida.
- Hacen algo así como de "detectores de mentiras".
- Preguntas **para verificar la consistencia de las respuestas**. Son espaciadas y algo disímiles en formulación
- Verificar resultados de una **orientación** (ej. Medicación)

PREGUNTAS SUGESTIVAS O SUGERENTES

- Preguntas impregnadas de aceptabilidad social, invitan a *responder de manera acorde a lo que marca la presión social*, o en la dirección en la que se pregunta.
- En parte *condicionan la dirección de la respuesta*. El componente sugestivo existe siempre que al preguntar se atrae la atención del/a usuario/a hacia un aspecto o contenido determinado de la pregunta, *coartando la libertad expresiva del/a usuario/a* de poder abordar otros temas u otro modo de respuesta.

ANÉCDOTA CON HUMOR

"Hace años dos amigos disputaban sobre fumar y trabajar al mismo tiempo... Decidieron recurrir a un directivo de la empresa para que zanjase la disputa:

- *Yo he preguntado –dijo uno de ellos– si es lícito fumar mientras se está trabajando; y naturalmente me han dicho que no.*
- *Pues yo he preguntado – dijo el otro– si es lícito trabajar mientras se está fumando; y, naturalmente me han dicho que sí."*

Conviene no hacer preguntas sugestivas

Utilizar Preguntas sugestivas

- **Definición:** *Pregunta que sugiere la respuesta*
- Naturaleza adversarial
- **Objetivos:**
 - Control sobre lo que puede decir el testigo
 - Evita que el testigo de la contraparte diga cosas que pueden perjudicar a nuestra teoría del caso

TIPO

Positiva: ¿La camioneta donde encontraron las armas era suya, cierto?

Negativa: ¿Usted no vio cuando mi cliente entró al banco, cierto?

PREGUNTAS SOBRE TEMAS EMBARAZOSOS

(V)

- Ante temas difíciles, las preguntas deben **“revestirse” de un preámbulo** para iniciarlas:

Sé que lo que le voy a preguntar es muy difícil, pero es necesario que conozca “los detalles de”... “o cómo ocurrió”....

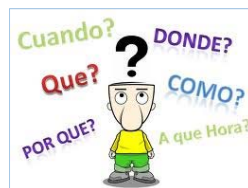
- Las preguntas de carácter íntimo deben realizarse tras otras neutras, no comprometidas y **tras conseguir un clima de confianza**.

Sé que volver sobre este tema puede ser muy doloroso, pero es preciso aclarar / concretar si / precisar...

- Hay que hacerle entender que **se le ayudará mejor** cuanto más información se recoja y cuanto más precisa sea.
- Puede leerse alguna nota que le resulte aclaratoria, pero en la que se precisa más información.

NO PREGUNTAR INICIALMENTE A LOS NIÑOS y NIÑAS VÍCTIMAS DE ASI (V)

- ¿Qué sentiste?
- ¿Te gustaba lo que te hacía?
- ¿Por qué no buscaste ayuda?
- ¿Por qué si te hacía estas cosas, buscabas estar con él/ella?
- ¿Por qué no lo has contado antes?
- ¿Por qué lo cuentas ahora?
- ¿Por qué piensas que te lo hacía?
- ¿Por qué te sientes culpable?



LA REVELACIÓN: UN PROCESO GRADUAL

- ▶ Los niños/as, en especial los/as más pequeños/as, no suelen ser quienes promueven las sospechas o las notificaciones de abusos sexuales.
- ▶ Los niños/as y adolescentes **no suelen informar** todos los detalles de los abusos padecidos **en una sola entrevista** o de una sola vez.
- ▶ Los niños/as y adolescentes **NO suelen informar** de los abusos padecidos **inmediatamente** después de ocurridos.
- ▶ Un cierto número de niños/as y adolescentes niega los abusos o **se retracta posteriormente**, aún cuando existan pruebas –no relacionadas con sus relatos y descripciones- de que han ocurrido.



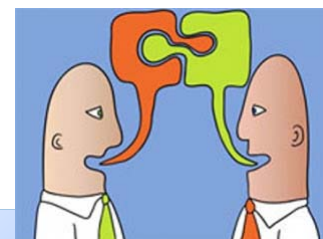
OTRAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ENTREVISTA

- ▶ **La retroalimentación:** En un sistema de bucle, la recepción de un mensaje incentiva al receptor a emitir el suyo correspondiente (retroacción), lo cual asegura el buen ajuste y concatenación de la interacción comunicativa (positiva).
- ▶ **La redirección:** Ayuda al/a usuario/a a que no se aparte del tema principal y si se desvía o divaga, etc., hacerle volver cuanto antes al tema.
- ▶ **La transición:** sirve para separar momentos de la entrevista a fin de ordenarla y hacerla más operativa (ej.: *“una vez que ya me ha contado lo que piensa, podemos pasar a hablar de lo que hace al respecto...”*).
- ▶ **La clarificación o esclarecimiento:** Es una intervención, en forma de comentario o pregunta, que el/a investigador/a dirige en tono adecuado al/a usuario/a con la intención de hacerle pensar sobre el tema y que lo aclare (ej.: *“¿qué entiendes por...?”*).
- ▶ **La recapitulación o resumen:** El investigador/a condensa, sumaria y ordenadamente, lo manifestado por el/a usuario/a.



OTRAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ENTREVISTA

- ▶ **La confrontación:** dirigir el curso mental del/a usuario/a hacia una dirección, para hacer que se confronte con ello, que descubra, por ejemplo, **la contradicción** que supone, etc. Ej.: *“dices que... pero...”*).
- ▶ **El señalamiento:** **Subrayar** algo de lo comentado por el/la usuario/a con el fin de invitarle a que vuelva sobre ello, sobre alguna manifestación o comportamiento suyo que convendría que explicara mejor.
- ▶ **El reflejo:** Consiste en resumir, interpretar o acentuar la comunicación del/a usuario/a **devolviéndosela a modo de un espejo**. Se utiliza con el fin de aumentar en el/la usuario/a la **conciencia de lo que ocurre** y motivarle a que los exprese mejor.



OTRAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ENTREVISTA (V)

- **Conductas no verbales:** (1) contacto visual, (2) las sonrisas, (3) la inclinación leve del cuerpo hacia el/la usuario/a, (4) la gesticulación con la cabeza, o movimientos orientados verticalmente, de asentimiento y (5) el levantamiento de cejas, (6) posición del cuerpo, (7) movimiento de manos y brazos, (8) balanceo de la pierna, etc...

Significado.

- **Reconocimiento**, equivalente más o menos a la verbalización “*sigo escuchándote...*”;
- **Estímulo** (o sea, “*sí, qué fascinante...*”);
- **Comprensión** (o sea, “*sí, entiendo a qué te refieres...*”);
- **Acuerdo general** (o sea, “*sí, lo haré...*”);
- **Acuerdo relativo a los hechos** (o sea, “*sí, es correcto...*”).

TÉCNICAS PARA DESBLOQUEAR LA ENTREVISTA

- Emplear un gran número de **combinaciones de preguntas** abiertas y órdenes dadas con amabilidad, utilizándolas unas detrás de otras.
- Introducir en la conversación **cualquier tema** del que el/la usuario/a haya dado la mínima señal de **que quiere hablar**. Por ejemplo, alguno sobre el cual anteriormente se explayó y del que se aprecia que le es fácil decir cosas.
- **Evitar tocar de entrada cualquier tema difícil o incómodo** para el/a usuario/a. Esperar al momento adecuado para sacarlo, o darle oportunidad de que sea él o ella quien lo plantee, si no lo hace espontáneamente, por ejemplo: “*¿tal vez tenías algo especial de qué hablarme...?*” (V)
- Elegir algún **tema de carácter general**, por ejemplo: “*háblame un poco del lugar donde vives...*”.



TÉCNICAS PARA DESBLOQUEAR LA ENTREVISTA

- ▶ Recurrir al **contacto ocular, los reforzamientos**, los movimientos de cabeza de asentimiento, utilizar verbalizaciones empáticas y frases del estilo “continúa”...
- ▶ **Evitar las pausas** continuadas antes de hacer las preguntas.
- ▶ **Permitir la expresión abrupta de la emoción**, a través de manifestaciones como el llanto, silencios prolongados, temblores, titubeos (V)
- ▶ **Reducir la distancia física** y acaso establecer un discreto pero cálido contacto físico que favorezca la intimidad y la confianza, sin por ello romper la necesaria distancia profesional.



Síntesis

- Una síntesis es un escrito donde se exponen las ideas principales de un texto tras su análisis y comprensión.



1. **Preparar con anticipación la entrevista**
2. **Conocer la propia personalidad, tener claro las fortalezas y debilidades.**
3. **Crear un clima de confianza y colaboración (bajar o ablandar las defensas).**
4. **Mostrar atención y SABER ESCUCHAR (contenido y proceso) cuerpo y palabra.**
5. **Mostrar respeto (interés por la persona).**
6. **Saber ponerse en el lugar del/a usuario/a (empatía).**
7. **Adecuar el lenguaje al nivel del/ usuario/a (poca jerga jurídica).**
8. **Centrarse en los objetivos de la entrevista y evitar perder el control de la entrevista o irse por las ramas o en vaguedades.**
9. **Utilizar las preguntas más adecuadas.**
10. **Mostrar sinceridad en lugar de astucia y sagacidad (que no te envuelva el rol).**

carmen.maganto@ehu.eus

Fin.

#DIALOGUEMOS

¡Gracias!

