

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.**

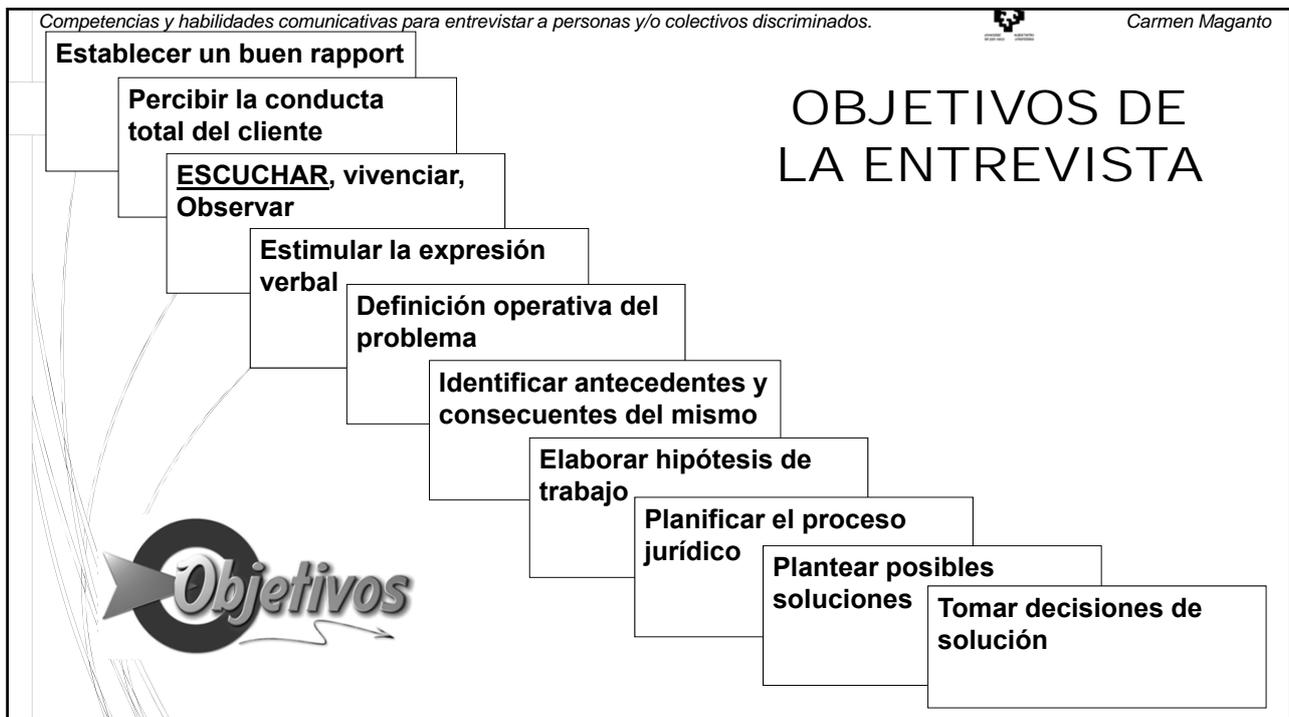
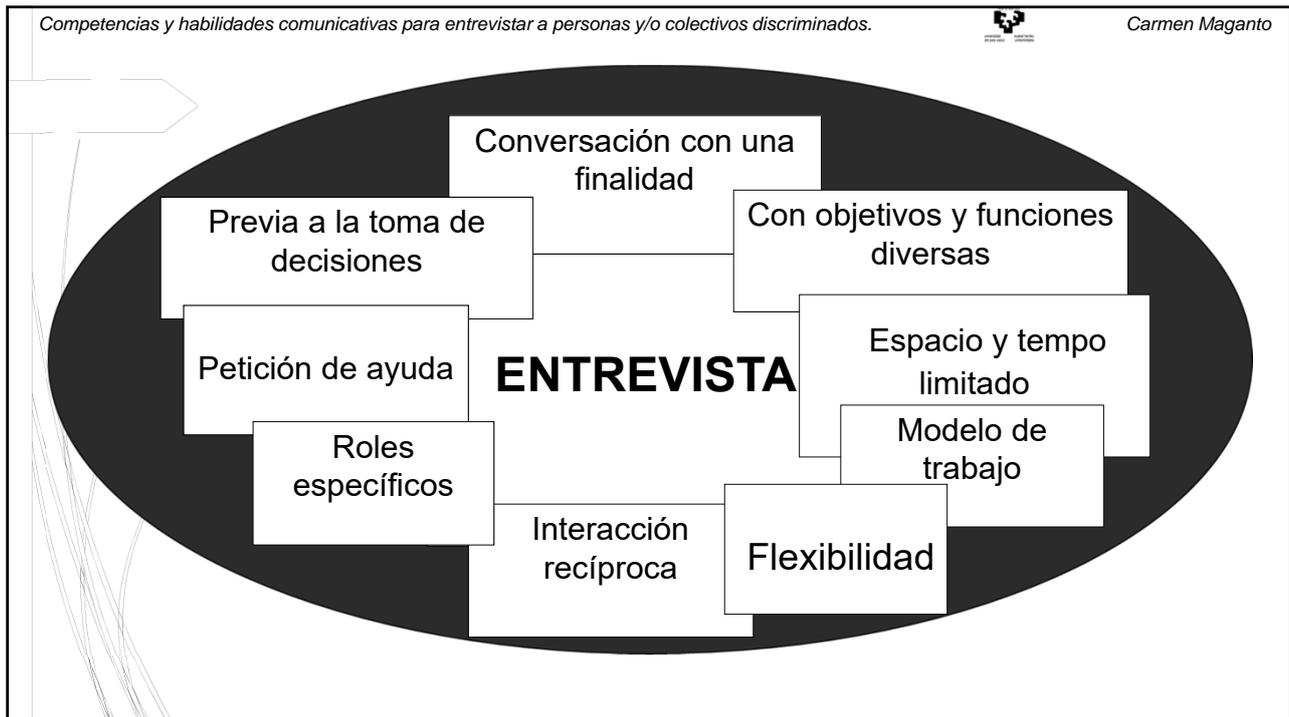
Investigador/a: Tiene que explicar y definir qué es relevante

2. **El problema jurídico altera emocionalmente al usuario/a y distorsiona la percepción de los hechos (V).**

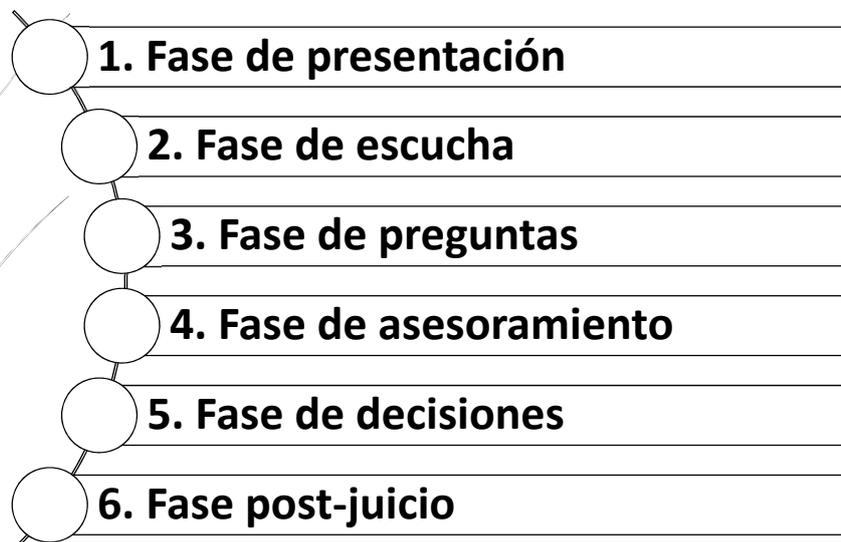
Investigador/a: : Poner objetividad a la narración de los hechos. Des-subjetivizar

3. **El entorno del cliente forma parte del asunto.**

Investigador/a: decisiones pensando en el entorno



ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA



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. Llaneza 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



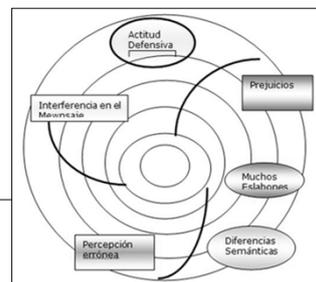
- ▶ La iniciativa la toma el/la usuario/a.
- ▶ Se le pide **que narre** lo que le trae a la consulta.
- ▶ Que **repita fechas, nombres, datos, lugares...** es la información para hacer preguntas.
- ▶ Dejar que **se exprese emocionalmente...** hasta donde se considere necesario (V)
- ▶ Si da muchos rodeos 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 el 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**.



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.

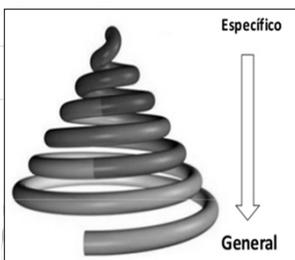
Tres recursos disponibles:

- 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”.

SONDEO DE OPINION

POR FAVOR: PARA TV: CONSIDERA UD. QUE LA SOCIEDAD ACTUAL ES MUY INDIVIDUALISTA?



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?



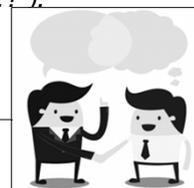
LA REVELACIÓN: UN PROCESO GRADUAL

- 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.



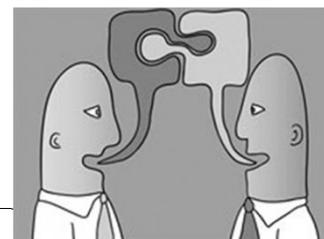
OTRAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ENTREVISTA

- **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...*”).

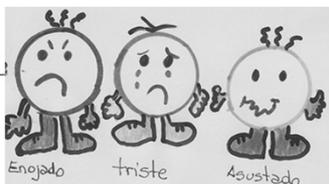
TÉCNICAS PARA DESBLOQUEAR LA ENTREVISTA

- 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 (M)
- **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).

Fin.

carmen.maganto@ehu.eus

#DIALOGUEMOS

¡Gracias!

