



**METODOLOGÍA Y TÉCNICAS PARA ENTREVISTAR A
SOLICITANTES DE LA CONDICIÓN
DE REFUGIADO**

MODULO DE CAPACITACIÓN

1995

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

- El por qué de este módulo
 - El contenido de este módulo
 - Los usuarios de este módulo
 - Otras fuentes y herramientas de entrenamiento

CAPITULO 1- Preparación para la entrevista

- Documentación de base
- Contenido de la solicitud
- Preparación del intérprete
- Entorno físico y actitud
- Planificación del tiempo
- Clarificación de los objetivos

CAPITULO 2- Realización de la entrevista

- Introducción
- Ganar y mantener la confianza del solicitante
- ¿Cómo plantear las preguntas?
- Identificación de los hechos
- ¿Cómo cerrar la entrevista?

CAPITULO 3 -Barreras de comunicación

- Los efectos del trauma
- Su actitud como entrevistador
- Reticencia o inhabilidad del solicitante para ser entrevistado

CAPITULO 4 - Entrevistas con mujeres solicitantes de la condición de refugiado

- Fuentes de información
- Criterios de elegibilidad
- Entrevistas con mujeres solicitantes de la condición de refugiado

CAPITULO 5 - Entrevistas con niños

- Fuentes de información y procedimientos de determinación a ser utilizados con niños solicitantes de la condición de refugiado
- Pautas generales para realizar las entrevistas

CAPITULO 6 - El resultado de la entrevista

- Tareas y objetivos básicos
- Reporte de la entrevista

Evaluación de la credibilidad
Evaluación y conclusiones

CAPITULO 7 - Aspectos de seguridad

La importancia de la confidencialidad
Salvuarda de los documentos
Entrevistas realizadas en centros detención
Recomendaciones de seguridad para realizar entrevistas
Trauma y agotamiento de las personas que trabajan con refugiados

INTRODUCCIÓN

El por qué de este módulo

Entrevistar es una tarea que forma parte integral de muchas de las funciones desempeñadas por el personal que se ocupa de la protección y asistencia a refugiados. Estas funciones pueden incluir asesoría, búsqueda de soluciones duraderas y documentación de las violaciones de derechos humanos. Entrevistar es especialmente importante dentro del contexto de la determinación de la condición de refugiado. Para hacerlo bien se requieren ciertas habilidades que se pueden desarrollar y mejorar. El propósito esencial de este módulo es ayudarle a desarrollar sus habilidades en esta área.

No debemos olvidar nunca que ser reconocido - o no - como refugiado tendrá implicaciones directas en la vida y en el bienestar del solicitante y de su familia. Esto coloca una gran carga de responsabilidad en la persona que efectúa la entrevista, ya sea esta persona la que teme o no la decisión final.

El contenido de este módulo

Hay siete capítulos diseñados para ayudarle a prepararse para efectuar entrevistas, superar una cantidad de problemas específicos que pueda encontrar y llegar a una conclusión justa. Con el fin de asistirle a través de los distintos pasos, la guía ofrece orientación por medio de listas de verificación. Este módulo suministra información básica, específicamente encaminada a la realización de entrevistas en el contexto de la determinación de la condición de refugiado. La información que aparece en este módulo no es de ningún modo exhaustiva, pero representa una recopilación de instrucciones generales, reglas y sugerencias prácticas.

Los usuarios de este módulo

En primera instancia, el módulo está destinado a los funcionarios del ACNUR y los empleados gubernamentales estrechamente involucrados en el procedimiento de determinación de la condición de refugiado. Las personas que trabajan con solicitudes de reasentamiento y asesoría también lo encontrarán útil. Además, este módulo resulta interesante para las organizaciones no gubernamentales y las agencias implementadoras del ACNUR que estén relacionadas con la protección del refugiado y los procedimientos de elegibilidad.

Otras herramientas y fuentes de formación

Para referencia adicional, el ACNUR tiene otros materiales de formación, pautas y observaciones de importancia para orientarlo en la práctica de entrevistas. Se pueden obtener copias de este material en la sede del ACNUR, a través de sus oficinas locales/regionales, o por medio de las agencias implementadoras.

- Introducción a la Protección Internacional de los Refugiados (RLD 1), 1992
- Determinación de la Condición de Refugiado (RLD 2), 1989
- Rol del Intérprete en el Trabajo con Refugiados (RLD 3), 1993 y vídeo de formación sobre el "Rol del Intérprete en el Trabajo con Refugiado", 1995

- Manual de Procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado, 1991
- Pautas de Acción para la Prevención y Reacción Frente a la Violencia Sexual Contra Refugiados, 1995
- Observaciones sobre Ciertos Aspectos de la Violencia Sexual contra las Mujeres Refugiadas,
• A/AC.96/822, 1993
- Pautas de Acción para la Protección de Mujeres Refugiadas, EC/SCP/67, 1991
- Observaciones sobre Mujeres Refugiadas y Protección Internacional, EC/SCP/59, 1990
- Niños Refugiados: Directrices sobre su Protección y Cuidado, 1994
- El Trabajo en la Comunidad con Menores Separados, 1994
- Pautas de Acción para la Evaluación y el Cuidado de Víctimas de Traumas y Violencia, 1995
- Planificación Orientada a la Gente (POP) en el Trabajo: Utilizando POP para Mejorar la Programación del ACNUR, 1994
- Servicios Comunitarios para Refugiados Urbanos, 1994

CAPITULO 1

PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA

En este capítulo usted aprenderá:

- Qué información de base debe estudiar;
- Cómo preparar al intérprete;
- Cómo cerciorarse de que el entorno sea adecuado;
- Cómo planificar su tiempo.

La preparación para la entrevista es una parte crucial del proceso. Un entrevistador bien informado y bien preparado está en posición de establecer una relación con el solicitante que proporcione una atmósfera de credibilidad y confianza. Una preparación y una información adecuadas permitirán al entrevistador hacer las preguntas correctas, manejar cualquier dificultad que pudiera surgir en el curso de la entrevista y, finalmente, efectuar una evaluación justa de la credibilidad del solicitante.

▪ Documentación de base

La preparación adecuada requiere identificar la definición aplicable que, en la mayoría de los casos, será o estará basada en la contenida en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951. De acuerdo con el artículo 1A(2) de este instrumento fundamental, el término "refugiado" se aplica a cualquier persona que:

"...debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país, o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.

Comprender exhaustivamente esta definición, los criterios que contiene, y cómo aplican, son un requisito previo esencial para efectuar entrevistas de elegibilidad. Los Módulos de Formación: Introducción a la Protección internacional de los Refugiados (RLD 1) y Determinación de la condición de refugiado (RLD 2), así como el Manual sobre Procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado, son herramientas que pueden ayudarle.

Convención de la Organización de la Unidad Africana (OUA)

Además de incorporar la definición de refugiado como se encuentra en la Convención de 1951, el artículo 1(2) de la Convención de la OUA de 1969 define a un "refugiado" como:

"...toda persona que, a causa de una agresión exterior, una ocupación o una dominación extranjera, o de acontecimientos que perturben gravemente el orden público en una parte o en la totalidad de su país de origen, o del país de su nacionalidad, está obligada a abandonar su residencia habitual para buscar refugio en otro lugar fuera de su país de origen o del país de su nacionalidad".

La Declaración de Cartagena sobre los Refugiados de 1984

Brinda otra definición de "refugiado" en su Conclusión No. 3. Similar a la definición de la Convención de la OUA, sirve de complemento a la definición de refugiado que se encuentra en la Convención de 1951 para los países latinoamericanos que la han incorporado a su legislación.

"De este modo, la definición o concepto de refugiado recomendable para su utilización en la región es aquella que además de contener los elementos de la Convención de 1951 y el protocolo de 1967, considere también como refugiados a las personas que han huido de sus países porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público".

Conocer la definición aplicable de refugiado, aún siendo esencial, no es suficiente. Se deben recabar muchas otras fuentes de información. Estas variarán, desde luego, de acuerdo con el sitio y con las circunstancias en que la entrevista se lleve a cabo. A continuación hay algunas sugerencias que se pueden utilizar como lista de verificación:

- ¿Qué otros instrumentos legales internacionales se pueden aplicar (derecho internacional de los derechos humanos y derecho internacional humanitario)?
- ¿Qué sabe usted del país de origen del solicitante?
- ¿Cuál legislación nacional es aplicable (leyes de migración, de extranjería, leyes de nacionalidad, leyes relativas a la extradición, o legislación nacional sobre derechos humanos)?
- ¿Cuál jurisprudencia resulta pertinente?

Fuentes de información

Los conocimientos sobre el país de origen del solicitante son cruciales para preparar la entrevista. Es necesario familiarizarse con los hechos básicos del país de donde proviene el solicitante de la condición de refugiado. La información que recoja debe incluir lo siguiente:

- La organización básica política y administrativa del país de origen; por ejemplo, ¿tiene el país un gobierno electo, partidos políticos, un sistema judicial independiente, un cuerpo policíaco civil, gobiernos locales o regionales autónomos o semi-autónomos, restricciones de libertad de movimiento, etc.?
- Respeto y adherencia a los derechos humanos fundamentales en el país de origen y cualquier informe de acoso o persecución a cualquier individuo o grupo de individuos por los motivos protegidos en la definición de refugiado;
- La geografía básica (mapas) del país de origen, y las características económicas y sociales del país, incluyendo: los centros demográficos más populosos, distancias entre ciudades, grupos étnicos o tribales, las principales fuentes de empleo, el sistema de distribución de mercancías, desplazamientos económicos o de población que afecten a grupos o áreas específicos, y así sucesivamente;

- La cultura del país respecto a temas tales como la definición de la familia y la naturaleza de las relaciones familiares, el papel y el estatus de la mujer, las actitudes hacia las relaciones homosexuales; y
- Las actitudes hacia influencias "extranjeras", etc.;

Además, quizás necesite buscar o recabar información más detallada concerniente a temas como: métodos operacionales de la policía, los militares o los servicios de seguridad, sistemas de justicia criminal y militar, y sanciones por delitos penales, militares o políticos.

Como se indicó previamente, el tipo de información que se debe recolectar no se debería limitar a material legal. Los informes sobre derechos humanos, la información general del país de origen, los informes especializados sobre temas étnicos, religiosos, de género o de grupos políticos, y los artículos de prensa sobre eventos actuales, son sólo algunas de las fuentes que pueden utilizarse como referencia. Recopilar esta información requiere de investigación e imaginación. He aquí otras sugerencias que incluyen el apoyo que le brinda la sede del ACNUR y fuentes de información que usted debe reunir localmente.

Bases de datos de protección e información sobre país de origen

La *Base de Datos de Información sobre País de Origen* es la herramienta más importante que el ACNUR ha desarrollado en relación con esta temática. La información que está disponible es esencial para los procedimientos para la determinación de la condición de refugiado y, con frecuencia, es la única fuente –o la más completa– que existe en temas relacionados con los refugiados. Resulta también de gran utilidad para efectos de realizar investigación académica. La mayoría de los documentos están relacionados con la situación de los derechos humanos en los diferentes países.

Las fuentes han sido cuidadosamente seleccionadas y buscan brindar una perspectiva objetiva. Existen documentos del ACNUR, así como informes de fuentes gubernamentales y no gubernamentales. El ACNUR ha desarrollado una base de datos en inglés (disponible en: <http://www.unhcr.ch/cgi-bin/teXis/vtx/template?page=research&src=static/coi.html>) y también una base de datos en idioma español (disponible en: <http://www.acnur.org/pais/>)

Asimismo, el ACNUR ha creado una *Base de Datos Legal*, diseñada con el propósito de diseminar y promover el derecho internacional de los refugiados. Actualmente, esta base de datos contiene los siguientes elementos:

REfPol – Colección de **documentos sobre políticas** y directrices sobre refugiados, principalmente del ACNUR. Algunos materiales de fuentes externas también han sido incluidos, aunque no necesariamente reflejen la posición del ACNUR.

RefLeg – **Legislación nacional**, incluyendo los textos íntegros de las leyes más recientes que implementan la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967. Asimismo, contiene leyes y decretos sobre asuntos diversos temas: refugiados, nacionalidad, derechos humanos, entre otros.

RefInt – Colección de los principales **instrumentos internacionales**, así como información sobre el estado de las ratificaciones.

De la misma forma que con la información sobre país de origen, la Base de Datos Legal se encuentra disponible en idioma inglés (disponible en: <http://www.unhcr.ch/cgi-bin/texis/vtx/template?page=research&src=static/legal.html>) y en idioma español (disponible en <http://www.acnur.org/secciones/index.php?viewCat=2>).

▪ **Contenido de la solicitud**

Aún cuando trabaje bajo restricciones de tiempo, asegúrese de leer los datos básicos, los formularios de inscripción y otros testimonios pertinentes y de traducir y examinar copias de todos los documentos recibidos del solicitante antes de la entrevista. Esto le permitirá:

- hacer las preguntas correctas e identificar la información faltante, incompleta, contradictoria o confusa;
- inspirarle confianza al solicitante: un entrevistador que remueve torpemente sus papeles, mostrándose inseguro del nombre e historial del solicitante, despertará recelo. Esto puede ser un obstáculo para obtener una declaración fidedigna del solicitante, de la cual dependerá el resultado de la determinación de elegibilidad.

▪ **Preparación del intérprete**

En muchos casos, la entrevista se llevará a cabo con la ayuda de un intérprete, lo cual constituye un obstáculo adicional para la comunicación. Es importante instruir al intérprete antes de la entrevista para cerciorarse de que entienda lo que debe hacer. Debe explicarle cómo pretende efectuar la entrevista y el tipo de preguntas que le hará al solicitante. Algunas explicaciones sobre el procedimiento de determinación de elegibilidad y sobre la terminología elemental a emplearse son importantes a este respecto. En todos los casos, debe asesorar al intérprete sobre el código de ética a seguir. Es de suma importancia insistir en la confidencialidad de toda la información relacionada con el solicitante. Debe cerciorarse también de que el intérprete entienda que debe ser neutral y objetivo durante el proceso de la entrevista.

Los intérpretes deben entender que todo lo que el entrevistador y el solicitante digan debe ser traducido. No es suficiente con resumir o embellecer lo que se dice, aportando información faltante. El intérprete tampoco debe intentar mejorar las palabras o frases del solicitante para hacerlo parecer más coherente, fidedigno o educado. El intérprete debe estar entrenado para tomar notas durante la entrevista para garantizar la exactitud de lo que está traduciendo y registrar todos los datos con claridad. Cualquier nombre de persona o de lugar debe ser deletreado para que quede claro. Al intérprete se le debe indicar también que el entrevistador o el solicitante pueden hacer preguntas aclaratorias cuando sea necesario.

Si no está satisfecho con la calidad de la traducción, se debe suspender la entrevista. Por ejemplo, puede darse el caso de que el solicitante no comprenda bien al intérprete debido a diferencias de dialecto. Igualmente, en una situación en la que se empleen intérpretes refugiados, no se debería contratar a un intérprete que esté estrechamente ligado al solicitante por nexos familiares u otros lazos como la afiliación a partidos políticos. Es importante recordar que las relaciones entre el solicitante y el intérprete tendrán un impacto sobre su capacidad y voluntad para comunicarse. Por lo tanto, debe cerciorarse de que el solicitante y el intérprete se sientan cómodos entre sí. Esto

es importante no sólo para preservar la objetividad del proceso de la entrevista, sino para evitar colocar al intérprete en una posición en la que el solicitante pueda presionarlo.

Encontrará consejos y recomendaciones adicionales sobre estos puntos en el Módulo de formación RLD 3 del ACNUR y en el vídeo de formación titulado "Rol del Intérprete en el Trabajo con Refugiados". Puede obtener este material de la sede del ACNUR.

▪ **La importancia del entorno físico y de su actitud**

Cuando se prepare para una entrevista deberá adoptar una actitud de interés en el caso y proporcionar un marco que estimule al solicitante a comunicarse. Trate de proporcionar un ambiente físico confortable para la entrevista y dé una buena impresión saludando al solicitante y dirigiéndose a él respetuosa y atentamente durante la entrevista. Esté consciente de su postura y lenguaje corporal.

Cuide también su forma de vestir. Si su vestimenta es formal, puede que intimide al solicitante y lo haga sentirse incómodo y reacio a comunicarse. Debe vestir adecuadamente y conforme a la sensibilidad cultural ya que esto mostrará respeto hacia el solicitante y reflejará su actitud positivamente.

Nunca use un tono amenazador ni brusco con el solicitante, trate siempre de que sea tranquilizador y estimulante para así lograr respuestas completas y veraces. Quizá no pueda elegir el lugar de la entrevista, pero preste atención a los siguientes detalles ya que influirán en la atmósfera general del proceso.

Mantenga la privacidad

La confidencialidad es una condición esencial. Los testimonios pueden contener información que el solicitante no haya revelado aún a su cónyuge o su familia. No puede establecerse la comunicación si hay miedo de que otros puedan escuchar. Es de suma importancia, por lo tanto, asegurarse de que el área de la entrevista sea completamente privada.

Hacerse de un entorno privado, especialmente en el terreno, no siempre resulta posible. Las circunstancias difíciles como lugares calurosos, ruidosos, atestados o estresantes, son mucho más exigentes para intérpretes, refugiados y entrevistadores. Si un lugar así no puede evitarse, la situación se le debe explicar al intérprete y al solicitante. Usted debe intentar remediar las circunstancias más básicas por ejemplo, trayendo agua potable u otro refresco y asegurándose de que haya sitio para sentarse.

Evite interrupción

Asegúrese de que no haya distracciones mientras se lleva a cabo la entrevista. Deben evitarse las llamadas telefónicas y las interrupciones de otras personas. Deberá colocar un aviso a la entrada de la habitación de la entrevista que indique que no deben molestarlo durante la misma.

Evite cualquier ruido

Cualquier ruido perturbador interferirá en la concentración del solicitante, del intérprete y del entrevistador.

Disposición de los asientos y la habitación para la entrevista

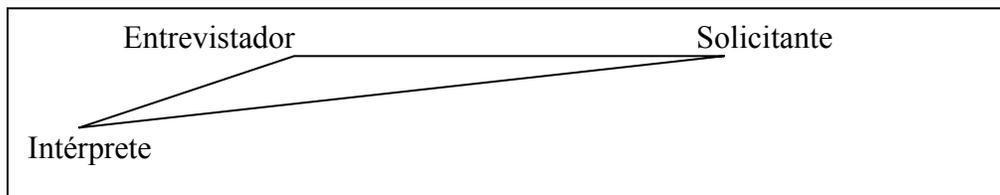
Disponga la mesa y las sillas en el mismo nivel y, de ser posible, en un área bien iluminada. Evite símbolos de autoridad en el cuarto de entrevista y área adyacente. (Ej., distribución tipo juzgado, barras en las ventanas, puertas cerradas con llave, la presencia de personal uniformado, etc.). Evite también sentar al solicitante de tal manera que quede situado frente a un rayo de luz ya que el reflejo podría "cegarlo".

¿Dónde debería sentarse usted?

La posición que ocupan el entrevistador y el intérprete con respecto al solicitante es un detalle importante.

Debería tratar de disponer lo puestos de tal manera que el intérprete quede al lado del entrevistador y algo retirado. Esto les permitirá al entrevistador y al solicitante comunicarse frente a frente.

La posición preferida se ilustra a continuación:



En caso de que sea un niño el que usted vaya a entrevistar, el intérprete debería sentarse más cerca del niño que del entrevistador para evitar que se le perciba en posición de autoridad y para hacer que el solicitante se sienta cómodo.

▪ **Planificación del tiempo**

Es factible que el tiempo disponible para cada entrevista sea limitado. Esta es otra razón importante para hacer una preparación cuidadosa. Empiece por evaluar los aspectos principales del caso, luego planifique su entrevista de forma que le permita concentrarse en las áreas en que haya omisiones o contradicciones. Trate de anticipar dónde se debe utilizar tacto y pericia indagatoria para ayudar a salvar las barreras comunicacionales.

Diseñe un cronograma que prevea tiempo para recesos, si la entrevista va a ser larga. No olvide nunca que entrevistar es un ejercicio intenso que agota emocionalmente a todos los participantes en el proceso. Es muy necesario asignar receso tanto para el intérprete como para el solicitante. Como entrevistador, usted también debe tomar descansos regulares para desempeñarse con más eficacia. Debería planificar su tiempo de tal manera que tome en cuenta la posible intervención de personas adicionales a ser entrevistadas, por ejemplo, miembros de la familia del solicitante (cónyuges, hijos) u otros testigos tales como profesionales de la medicina (en el caso de víctimas de tortura o personas incapacitadas). Antes de comenzar la entrevista es necesario recordar al solicitante los procedimientos y el cronograma a seguir. Si la entrevista va a durar un tiempo

considerable, recuerde que por lo regular debería asignar un descanso de 5 a 10 minutos por cada 1 o 1,5 horas de entrevista.

▪ **Repaso de los objetivos**

Como paso final de sus preparativos, es fundamental tener claro su enfoque y recordar la importancia del proceso de entrevista para el futuro del solicitante y el de su familia.

En este aspecto, *es importante recordar que la entrevista no es un juicio.*

Es una oportunidad para discutir y presentar todos los hechos y eventos relevantes que forman la base de una solicitud de la condición de refugiado.

Resumiendo, los objetivos del proceso de entrevista son los siguientes:

- Usted debe documentar la narración del solicitante con el mayor detalle posible, incluyendo elementos tanto objetivos como subjetivos. Debe permitirle al solicitante que narre su historia completa y debe dirigir la entrevista, planificando sus preguntas cuidadosamente para cubrir todos los aspectos de la solicitud.
- Como parte esencial del proceso de toma de decisiones, usted debe evaluar la historia del solicitante y su credibilidad en relación con los principios y criterios para la determinación de la condición de refugiado. Esto exige que la historia del solicitante esté cuidadosamente documentada y verificada.

Las secciones que se encuentra a continuación contienen orientaciones acerca de cómo lograr estos objetivos.

CAPITULO 2

REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

En este capítulo usted aprenderá:

- Cómo comenzar la entrevista;
- Cómo crear y mantener la confianza;
- Cómo formular las preguntas;
- Métodos que pueden ser útiles para identificar los hechos;
- Cómo concluir la entrevista.

Como se discutió en el capítulo anterior, el propósito de la entrevista es identificar los hechos y lograr un cuadro de los acontecimientos que sea lo más completo y objetivo posible. Como entrevistador hay dos peligros que se deben evitar:

- Parecer crítico o indiferente;
- Ser demasiado compasivo o paternalista.

Para aquellos con experiencia limitada en entrevistar a solicitantes de asilo éste no es trabajo fácil. Llevar a cabo entrevistas en el contexto de refugiados es un proceso difícil y que absorbe mucho tiempo. Este capítulo pretende proporcionarle un marco de trabajo para efectuar entrevistas.

▪ **Cómo comenzar la entrevista**

La forma en que inicie la entrevista marcará la pauta del resto del procedimiento. El mensaje que le debe transmitir al solicitante desde el comienzo es que:

- Usted está para escuchar su historia de un modo completamente neutro;
- Como representante de su organización usted está preocupado y respeta su infortunio;
- Pero, usted trabaja dentro de un marco legal que impone ciertas condiciones específicas en lo que a elegibilidad de la condición de refugiado se refiere.

Paso 1. Para lograr que el solicitante se sienta cómodo

Demuestre cortesía y respeto:

- Sonría y déle la mano (o utilice cualquier otro gesto de saludo adecuado, según la cultura, del solicitante;

- Utilice el apellido del solicitante (asegúrese de que lo pronuncia debidamente);
- Preséntese;
- Si la entrevista no comienza a tiempo, discúlpese por el retraso;
- Pregúntele al solicitante si está listo para ser entrevistado.

Paso 2. Presentación del intérprete

Una vez que haya presentado al intérprete y habiendo explicado su papel, usted debe comprobar que el solicitante y el intérprete se entiendan. Para lograrlo, sugíerale al solicitante que entable una breve conversación trivial con el intérprete y luego verifique si se siente seguro de que se comprenden satisfactoriamente.

En el caso de solicitantes mujeres, se debería procurar conseguir intérpretes y entrevistadores femeninos. Esto resulta particularmente importante en casos que involucren aspectos de violencia sexual.

También se deben tomar precauciones si los entrevistados son niños. En tales casos, usted debe hacer arreglos para que un adulto de confianza acompañe al niño durante la entrevista (ver los capítulos 4- y 5).

Paso 3. Revisión de información personal básica

Usted debió haber leído de antemano los datos básicos o el formulario de registro del solicitante. No obstante, puede considerar necesario revisar ciertos puntos para cerciorarse de que la información que tiene sea exacta y esté completa.

Paso 4. Explicaciones de trasfondo

Antes de comenzar la entrevista, se le debe dar cierta información de antemano al solicitante. Esto puede lograrse dándole información escrita durante un contacto previo con su oficina o dándosela verbalmente antes de empezar la entrevista. En cualquier caso, se le debe explicar la siguiente información al solicitante:

- La definición aplicable de refugiado;
- Los procedimientos que se siguen en relación con la determinación de la condición de refugiado.

Es de suma importancia que el solicitante entienda que los siguientes elementos de su solicitud deben ser claramente esclarecidos:

- ¿Tiene el solicitante un temor de persecución?
- ¿Es fundado dicho temor?
- ¿Tiene lugar la persecución por motivos de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social particular u opinión política, o por las razones indicadas en la Convención de la OUA o en la Declaración de Cartagena sobre la definición de “refugiado”, donde sean aplicables?

A esto obedece que muchas de las preguntas que se hagan durante la entrevista se refieran a:

- Las condiciones que existen en el país de origen y, más específicamente, en la región de donde procede el solicitante;
- Los tipos de dificultades que el solicitante, los miembros de su familia o personas de condición similar han experimentado en el pasado;
- Las dificultades que se podrían presentar si el refugiado debiera regresar a aquel país;
- La causa por la que estas dificultades potenciales se desencadenarían.

Antes de continuar, asegúrese que el solicitante ha comprendido el objetivo de la entrevista, así como las preguntas que el entrevistador formulará

Paso 5. Derechos y Obligaciones del Solicitante

Una vez haya explicado su papel como entrevistador, es importante señalar los derechos y obligaciones inherentes a la condición de solicitante. Estos incluyen principalmente:

- El **derecho a la confidencialidad**. Garantícele al solicitante que ninguna de la información que le revele a usted será compartida con las autoridades del país de origen o con terceras personas, sin el consentimiento expreso del solicitante. Debe asegurarle al solicitante que tanto usted como el intérprete respetarán la confidencialidad de la entrevista y que están bajo juramento para hacerlo. Esta aseveración es indispensable para que el solicitante sienta que es seguro hablar abiertamente sobre sus experiencias y sucesos pasados.
- El **derecho a la asesoría**. En las entrevistas de elegibilidad, conducidas exclusivamente por personal del ACNUR en el terreno, generalmente no se permite la asistencia de asesores legales o de otro tipo. No obstante, el ACNUR a menudo recibe comunicaciones escritas u otras intervenciones de algún representante del solicitante o de cualquier otra entidad, tales como grupos de apoyo a refugiados. Este tipo de información a menudo puede ser de ayuda para el entrevistador.

En los casos en que la legislación nacional contempla la participación de asesores legales o de otro tipo para ayudar al solicitante a presentar su solicitud, es esencial permitirle a dichos asesores participar en la entrevista. La presencia de un representante legal u otro asesor que esté familiarizado con los criterios para determinación de la condición de refugiado y con la jurisprudencia local y los antecedentes de la solicitud, resulta útil no sólo para el solicitante sino también para el entrevistador.

- El **derecho y la obligación de proporcionar elementos probatorios**. El reconocimiento de la condición de refugiado depende de los hechos suministrados por el solicitante. Únicamente él o ella puede suministrar estos hechos. Como entrevistador, usted desempeña un papel vital para ayudar y estimular al solicitante a que exponga los detalles pertinentes de su experiencia pasada y para que los presente de forma convincente. Para sustanciar la solicitud, y con ello ayudar al solicitante, el entrevistador puede requerir documentación de apoyo tal como artículos de periódicos, declaraciones de testigos o informes de derechos humanos. El entrevistador tiene el deber de asistir al solicitante haciéndole ver la importancia de suministrar toda la prueba disponible que apoye su solicitud de la condición de refugiado. No

obstante, la entrevista tiene su razón de ser por el solicitante. Aún cuando la persona que conduce la entrevista debe tener el control, debe recordar que el proceso de la entrevista es una oportunidad para el solicitante para presentar claramente su solicitud. Una manera de asistirlo a usted y al solicitante a identificar los aspectos principales de la solicitud es requerirle que presente una breve declaración escrita. Esta declaración se puede utilizar como una herramienta preparatoria antes de que la entrevista como tal comience.

- La **obligación de ser veraz**. Explíquelo al solicitante que rendir un testimonio honesto y fidedigno servirá a sus intereses. Otras personas pueden haberle dicho al solicitante que las oportunidades de reconocimiento son mayores si la historia se cuenta de un cierto modo. Como entrevistador usted debe estar consciente de dichas realidades. Es su tarea hacerle saber al solicitante que el caso debe basarse en experiencias verdaderas y no en información falsa.

Paso 6. Explicación del proceso

Dígale al solicitante cuánto tiempo espera que dure la entrevista, si hay recesos pautados y cómo se formularán las preguntas. Una vez explicado el procedimiento de los pasos 1° al 5°, debería preguntarle al solicitante si hay algo que no haya quedado claro y necesita explicaciones adicionales. Cuando todo haya quedado bien entendido, puede proceder con la entrevista.

Lista de verificación

- Presentarse y explicar el proceso que se seguirá para hacer que el solicitante se sienta cómodo;
- Presentar al intérprete y cerciorarse de que el solicitante y el intérprete se entienden entre sí antes de proceder con la entrevista;
- Revisar la información suministrada en los datos básicos/formulario de registro con el solicitante para cerciorarse de que sea exacta y esté completa;
- Explicar al solicitante la definición de refugiado y el tipo de preguntas que usted hará;
- Recordarle al solicitante su derecho a la confidencialidad, su obligación de proporcionar elementos probatorios y su obligación de decir la verdad.

▪ Cómo mantener la confianza del solicitante

El propósito de los distintos pasos sugeridos anteriormente es el de establecer un grado de confianza en el solicitante. Su tarea a través de la entrevista será apoyarse en esta confianza, permaneciendo alerta a cualquier signo de incomprensión o de tensión que pudiera surgir para disiparlo al instante.

Las siguientes son dos estrategias que pueden ayudarle a lograrlo:

Contacto visual

Con excepción de ciertas culturas, en las que el contacto visual puede tener un significado diferente, mantener una expresión visual firme y amistosa en contacto con el solicitante sugiere

que usted realmente está prestando atención a lo que se dice. Evite leer papeles mientras el solicitante habla. Si necesita verificar un documento, espere a que haya una pausa.

El contacto visual debe ser con el solicitante, no con el intérprete.

Por ejemplo:

¡NO! (dirigiéndose al intérprete) "Pregúntele qué pasó después de que la bomba explotó"
¡SI! (directamente al solicitante) "¿Qué pasó después de que la bomba explotó?"

Postura corporal

Así como el contacto visual, la postura corporal que usted adopte transmitirá su interés en lo que el solicitante esté diciendo. Sea natural, esté atento y relajado. Mantenga sus movimientos y expresiones faciales lo más naturales posible. Esto alentará al solicitante a comunicarse.

¡NO!

- se siente de forma desgarbada ni se balancee en la silla;
- ponga los pies sobre la mesa de entrevistas;
- mire por la ventana;
- haga ningún gesto (tal como mover la cabeza o mirar al techo) que sugiera que está en desacuerdo o que no cree la historia que le cuentan.

▪ **Formulación de las preguntas**

Haga sus preguntas en tono amistoso y no muy rápido. Otórguele tiempo suficiente al solicitante de asilo para exponer su historia con tanta soltura como sea posible. Aún cuando tenga una gran cantidad de casos para revisar, evite apremiar al solicitante para que se apresure a llegar al grano del testimonio que está rindiendo, ya que puede estar a punto de revelar algún detalle de importancia y pertinencia al caso.

Las preguntas deben fluir de forma natural en lugar de leerse de una lista previamente preparada. Si está utilizando un cuestionario de entrevistas o una lista de verificación de preguntas, esto lo alertará sobre los elementos esenciales que debe cubrir durante la entrevista (véase la muestra 'Cuestionario de Determinación de Elegibilidad' en el Apéndice 1 de este Módulo de Formación). Sin embargo, no se limite a un formato preestablecido o a una lista de preguntas ya que esto restringirá el flujo y el alcance de la entrevista.

Cada quien tiene una forma de hablar varía en función de factores como velocidad, tono y ritmo. Para hacer que el solicitante se siente más cómodo y, en consecuencia, alentarlo a que se comunique, usted debe tratar de modular su voz y pautar sus preguntas de tal manera que se adapten a las características del solicitante.

A medida que avanza la entrevista, usted debe estar preparado para hacerle seguimiento con preguntas a cada tema relevante que salga relucir. Ninguna respuesta ni cuestión debe haber quedado ambiguo cuando concluya la entrevista. Esto exige que usted permanezca alerta e intelectualmente activo durante el proceso de entrevista.

Ejemplo:

Un solicitante ha atestado que fue arrestado mientras intentaba distribuir panfletos y estuvo encarcelado durante tres meses. Con el fin de esclarecer esta declaración usted podría hacer un seguimiento con preguntas como:

- "¿Por qué lo detuvieron?"
- "¿Cómo lo trataron mientras estuvo preso?" "¿Se le hizo algún tipo de acusación?"
- "¿Tuvo algún contacto con sus familiares mientras estuvo detenido?"
- "¿Puede describir el lugar en el que estuvo detenido?"

Al hacer seguimiento con estas preguntas tendrá la oportunidad de obtener información adicional de importancia de parte del solicitante. Preguntas de este estilo también demostrarán que usted se preocupa y se interesa por saber lo que sucedió.

Cómo reaccionar ante el silencio

Déle tiempo al solicitante para que piense, especialmente después de una pregunta general o abierta (véase más abajo). Evite la tentación de interrumpir el silencio, agregando una pregunta constreñida que pueda generar una respuesta rápida pero, a la vez, pueda también evitar que el solicitante revele en su totalidad la importancia que un acto específico *tuvo* para él.

Ejemplo:

Entrevistador: "¿Qué le pasó después de que los militares tomaron el poder?"

Silencio

Entrevistador: "¿Alguna vez lo interrogaron o lo apresaron?"

Una estrategia preferible, si el silencio es demasiado largo, sería reformular la pregunta general.

Retomando el mismo ejemplo:

Entrevistador: "Usted mencionó antes que sus problemas comenzaron cuando los militares depusieron al gobierno. ¿Podría decirme algo sobre las dificultades que experimentó?"

El silencio del entrevistador (siempre y cuando sugiera que está interesado en aguardar el resto de la historia) puede alentar al solicitante a hablar. Le da tiempo al solicitante para sopesar una pregunta con cuidado y puede ayudarlo a recordar eventos pasados. Esas pausas también se prestan para transmitir contenidos no verbales a los cuales también se debe estar atentos.

Tipos de preguntas

Como entrevistador debe saber cuál tipo de pregunta es más eficaz en cada una de las etapas de la entrevista, así como cuáles se deben evitar porque pueden crear una barrera potencial en la

comunicación. Este conocimiento también le ayudará a superar problemas de titubeos o renuencia. A continuación se describen dos tipos de preguntas: *preguntas abiertas y preguntas cerradas*.

- *Preguntas abiertas*

Una pregunta abierta es la que solicita información general y que no puede ser contestada con un "sí" o un "no". Se utiliza para recabar información sobre opiniones personales y reacciones y, por lo tanto, es adecuada para comenzar la entrevista. Al utilizar preguntas abiertas, el entrevistador le brinda al solicitante la oportunidad de relatar los hechos en su propio estilo.

Ejemplo:

- ¿Qué le hizo decidirse a dejar su país?
- ¿Cómo cambió su vida después de la guerra?
- Por favor, describa cualquier dificultad que haya tenido con las autoridades en su país.
- ¿Qué sucedió cuando el gobierno cambió?
- ¿Qué motivos tiene para pensar que pueda tener dificultades si le obligan a regresar a su país?

Las preguntas abiertas pueden ayudar al entrevistador a lograr una mayor comprensión del trasfondo de los problemas del solicitante y de su renuencia a regresar a su país de origen. Las preguntas abiertas también se utilizan para alentar al solicitante a hablar con mayor libertad sobre un tópico importante:

Ejemplo:

Solicitante: No quería meterme en problemas con las autoridades así que dejé de ir a las reuniones. Pero eso no cambió las cosas. Yo sé que de todos modos me iban a detener.

Entrevistador: ¿Podría ayudarme a entender por qué se sentía así?

Es más probable que este tipo de pregunta obtenga información más importante.

Cuándo evitar las preguntas abiertas

Las preguntas abiertas pueden consumir mucho tiempo. Si el solicitante está nervioso, emocionalmente afectado o ha malentendido el tipo de información que usted busca, puede confundirse y hablar extensamente sobre detalles sin importancia. Si esto sucede, el entrevistador debe retomar el control de la entrevista, interviniendo con delicadeza y cambiando la línea del interrogatorio. Cuando haga preguntas abiertas también debe tomar en consideración los niveles educativo y cultural del solicitante para evaluar si es capaz de proporcionar información clara y, pertinente al responder a sus preguntas.

- *Preguntas cerradas*

Una pregunta cerrada requiere una respuesta corta, generalmente "sí", "no", o un enunciado simple del hecho.

Ejemplos:

- ¿Cuándo abandonó su país y cuándo llegó aquí?
- ¿Quién pagó su viaje?
- ¿Tenía visa para entrar a este país?
- ¿Qué ruta tomó para llegar aquí?
- ¿Solicitó la condición de refugiado en algún otro país?

Las preguntas cerradas sirven para complementar información que r o queda clara con la narración del solicitante, particularmente cuando hay detalles contradictorios.

Ejemplos

- ¿Mientras estuvo detenido, fue interrogado? ¿Por quién? ¿Con cuánta frecuencia?
- ¿Cuánto tiempo duraban las sesiones? ¿Qué preguntas le hacían?
- ¿Dónde estuvo detenido? ¿Cómo lo trataron en prisión? ¿Qué le lucieron las autoridades carcelarias? ¿De qué tamaño era su celda? ¿Estaba solo en su celda?
- Usted dijo que se había escondido con su hermano, pero en su formulario de datos básicos indica que *su* único hermano vive en el extranjero. ¿Cuántos hermanos tiene?

Aquí hallará algunas sugerencias generales para la formulación de preguntas. Están expresadas como "lo que se debe hacer" y "lo que no se debe hacer".

SE DEBE

Mantener las preguntas cortas y simples.

Alterne entre preguntas abiertas y cerradas. Esto le ayudará a reducir tensiones, porque el solicitante estará en posición de expresarse con mayor libertad durante la entrevista. También ayudará a evitar que el solicitante sienta que usted insiste deliberadamente en los puntos confusos o contradictorios.

NO DEBE

Formular una cadena de preguntas que hagan que el solicitante se sienta confuso.
Interrogar en un estilo riguroso, o utilizar un tono severo de voz cuando interrogue.

A continuación, un ejemplo de lo que usted debe evitar hacer:

Cuando solicitó su visa, usted dijo que tenía un buen trabajo y que únicamente podía tomar unas vacaciones de dos semanas. En el aeropuerto usted dijo que no tenía familiares en este país, pero

que su hermano también está solicitando asilo, ¿cierto? Ahora usted me dice que a lo perseguirán si se le envía a su país. Usted mintió para obtener una visa y mintió en el aeropuerto. ¿Por qué debería creerle ahora?

- **Identificación de los hechos**

Hay dos métodos que le pueden ayudar a lograr este objetivo esencial.

- *Lograr que el solicitante converse fluidamente*

Ya hemos mencionado la importancia de establecer y mantener la confianza del solicitante. Si esto se logra será relativamente fácil que continúe conversando con libertad.

No interrumpa bruscamente: evite hacer una nueva pregunta antes de que el solicitante haya terminado de contestar la pregunta anterior.

Aliente y estimule aún cuando haya titubeos o silencios. Asienta suavemente con la cabeza estimulando con frases como "...¿y entonces?"; "comprendo..." o repita ciertas palabras clave de la respuesta anterior.

Ejemplo:

Solicitante: Cuando escuché que me estaban buscando no supe qué hacer. Tenía miedo de regresar a mi casa o a mi trabajo... (pausa)

Entrevistador: Estaba asustado...

Solicitante: Todos los días desaparece gente... Algunas veces se encuentran los cuerpos y, otras simplemente desaparecen... (pausa)

Entrevistador: Entiendo...

Solicitante: Fui a casa de mi amigo. Cuando le conté lo que había pasado, me dijo que era peligroso que me quedara en la ciudad. Fue entonces cuando decidí marcharme.

Entrevistador: Y, ¿qué hizo entonces?

Con el uso de este método, el solicitante se sentirá seguro de que el entrevistador le está escuchando cuidadosamente. El entrevistador será percibido como alentador, pero manteniéndose neutro, sin estar ni a favor ni en contra de la historia del solicitante. De esta manera, es más factible que el solicitante quiera comunicar información adicional.

- *Identificar discrepancias*

Estas pueden ser de dos tipos:

1. Discrepancias en los testimonios escritos y orales, o en otros documentos suministrados

Ejemplos:

- Un solicitante declara que fue detenido durante los últimos seis meses de 1992 pero su pasaporte fue emitido en octubre de ese año.

La discrepancia puede deberse a una confusión de fechas o al hecho de que el pasaporte lo obtuvo algún familiar o amigo (quizá utilizando un soborno).

- El solicitante atestigua que su hermano fue arrestado por participar en una huelga de estudiantes y está aún detenido. Su formulario de datos básicos indica que el único hermano del solicitante vive en los Estados Unidos.

Aquí el uso de la palabra "hermano" puede tener un significado cultural específico. Por otro lado, el intérprete simplemente puede haber olvidado añadir el nombre del segundo hermano en el formulario.

2. Discrepancias aparentes en conducta contradictoria

Ejemplos:

- Un solicitante declara haberse ocultado en casa de un amigo por miedo a ser arrestado. No obstante, también declara que continuó yendo a trabajar a diario.

Como entrevistador, es su responsabilidad aclarar esta discrepancia. Haga una pregunta neutra, como:

"¿No tenía miedo de que lo arrestaran en el trabajo o de que lo siguieran a su escondite?"

Esto alentará al solicitante a dar explicaciones adicionales. Puede ser que conscientemente se arriesgara a ir a su lugar de trabajo, ya que no podía dejar el país en ese momento y su preocupación principal era quedarse tanto como fuera posible por la seguridad de su familia.

- Un solicitante declara que recibió la primera amenaza de muerte en marzo y luego siguió recibiendo cada dos o tres semanas. En mayo, alguien trató de atropellarlo con un camión pero, no obstante, no salió del país hasta febrero del año siguiente.

Como en el ejemplo anterior, esto exige mayor explicación.

"Debía estar muy asustado. ¿Cuándo decidió que era hora de marcharse del país?"

Una pregunta como ésta invitará a brindar información adicional. Por otro lado, una pregunta directa como "¿Por qué se demoró tanto antes de decidirse a salir?" puede originar una reacción de reserva, a la defensiva, que le prive a usted de las explicaciones que está buscando.

- *Confrontar*

Esto no implica necesariamente una actitud crítica por parte del entrevistador. Es un medio para aclarar declaraciones confusas o que parezcan contradictorias. Por lo tanto, es una oportunidad para que el solicitante proporcione todos los detalles importantes.

El confrontamiento es una práctica compleja que requiere de tacto, paciencia y la habilidad para convencer al solicitante que debe sopesar objetivamente su testimonio y disipar cualquier punto confuso o contradictorio. Evite a cualquier costo adoptar una actitud crítica o enjuiciadora ya que esto destruirá el clima de confianza que usted ha tentado establecer con tanta paciencia.

Como se indica, si se enfrenta a declaraciones contradictorias o confusas, déle la oportunidad al solicitante de dar una explicación. Una técnica que puede utilizar es la de adjudicarse usted la culpa y decir, por ejemplo: "Lo siento, puede que no lo haya entendido bien. ¿Podríamos verificar juntos esa parte de su relato, ya que no quiero cometer ningún error?" De este modo, evitará que el solicitante se sienta incómodo o nervioso.

Otro método es el de intentar reformular sus preguntas. Debe recordar que debido a diferencias culturales, a la traducción realizada, a problemas de salud, o por falta de atención, el solicitante puede haber malentendido lo que se le preguntaba. En tales casos, el solicitante podría entender sus preguntas con mayor facilidad si son reformuladas o se hacen de otro modo.

Si las contradicciones persisten, después de haber revisado parte de la historia, no presione al solicitante a dar explicaciones. Si no puede confirmar u obtener explicaciones satisfactorias en esa etapa de la entrevista, déjela, siempre puede regresar a ese punto más adelante. Esté alerta porque puede haber algo que el solicitante no quiera o no pueda decirle.

PUNTOS PARA RECORDAR

- La confrontación es un medio necesario para obtener una historia veraz. Pero, no debería destruir el clima de confianza que se ha tratado de establecer y que es vital para una buena comunicación.
- Asegúrese de documentar cualquier discrepancia pendiente y las respuestas y aclaraciones que le dé el solicitante. Esto le será de ayuda en la preparación de su evaluación de la solicitud y le proporcionará un registro importante de los procedimientos que puede ser utilizado en entrevistas posteriores.
- Preste mucha atención a cada detalle.

Evite formular sus preguntas de modo enjuiciador. Esto intimida a los solicitantes y, bloquea o distorsiona la comunicación.

Sea positivo en su estrategia. Utilice frases como "¿Podría explicar eso...?" o "¿Quiere usted decir que....?".

- **Para cerrar la entrevista**

A la hora de concluir la entrevista, esta breve lista de verificación lo puede orientar para atar cabos sueltos:

- ¿Le ha preguntado al solicitante si tiene algo más que añadir?
- ¿Le ha informado al solicitante lo que ocurrirá después de la entrevista?

Es importante que sea tan explícito como pueda respecto a:

- Para cuándo se espera una decisión;
- Lo que pasará si la solicitud es aceptada (respecto a documentación, reunificación de la familia, permiso de trabajo, etc.);
- Lo que pasará si la solicitud es rechazada (explique el derecho y los procedimientos para una apelación.)
- ¿Ha tranquilizado al solicitante en el sentido de que, sin importar las circunstancias del caso, usted incluirá toda la información importante en el informe de la entrevista que acompañará la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado?
- ¿Le ha dado las gracias al intérprete y le ha permitido al solicitante hacer lo mismo?

CAPITULO 3

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

En este capítulo usted aprenderá:

- Cuáles son las barreras comunes de la comunicación;
- Cómo superarlas;
- Qué hacer en caso de comportamiento hostil o amenazador.

Como ya sabemos, entrevistar a solicitantes de asilo tiene una dimensión diferente a la entrevista realizada en otros contextos, porque hay mucho en juego. Un resultado exitoso puede significar un nuevo comienzo y esperanzas renovadas para el solicitante y su familia, mientras que un resultado negativo puede significar desesperación y peligro. Esta responsabilidad le coloca una gran carga al entrevistador.

Los dos primeros capítulos de este módulo han buscado proporcionar un marco de trabajo para preparar y conducir la entrevista. En este capítulo miraremos más de cerca las barreras de la comunicación, su origen y cómo el entrevistador puede intentar superarlas. Veremos también el tema de la conducta amenazadora por parte del solicitante y cómo reaccionar como entrevistador.

▪ **Los efectos del trauma**

No es extraño que los solicitantes de asilo tengan dificultades para relatar sus historias. Pueden vacilar, retraerse en silencios prolongados, o dar explicaciones que no son coherentes y parecen contradictorias. Por otro lado, pueden recitar un relato que usted sospeche haya sido ensayado para la ocasión. Es su tarea desenmarañar pacientemente la historia y desentrañar los hechos verdaderos.

Una persona que ha pasado por una conmoción física o mental puede ser muy reacia a revivir las emociones relacionadas con eventos en los cuales ha sufrido. La renuencia a hablar puede o no ser consciente. En casos muy extremos, las experiencias pasadas han sido suprimidas de la mente consciente. No es inusual que un solicitante se desplome y sea incapaz de expresarse coherentemente, o que sea capaz de recordar sólo ciertos eventos de su pasado.

El entrevistador también debe tener conciencia de que el solicitante quizá esté mental o emocionalmente perturbado y que esto impida un examen normal de su caso. Si se sospecha que un solicitante pueda tener dicha condición, se debe buscar asesoría médica sobre la salud del solicitante. Se le debe prestar especial atención a aquellos solicitantes de asilo que puedan ser víctimas de tortura o violencia sexual o que, debido a su edad o incapacidad, requieran cuidado especial durante la entrevista. (Para mayor asesoramiento véase el Manual del ACNUR sobre 'Procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado', párrafos 206-212).

Omisión y confusión

El olvido nos afecta a todos y es uno de los mayores obstáculos para recordar eventos. Para las personas que solicitan asilo, las fechas, los lugares, las distancias, los eventos y aún las experiencias personales significativas se pueden olvidar o ser borrosos debido a un *shock* mental o al transcurso del tiempo.

Las omisiones o inexactitudes del solicitante no significan necesariamente deshonestidad. El entrevistador debe estar consciente de que no se puede esperar que el solicitante recuerde todos los detalles de su historia personal.

El orden cronológico de los eventos puede ser especialmente difícil de reconstruir. A menudo el solicitante recuerda los eventos que lo afectaron más emocional o físicamente sin retener la secuencia del tiempo.

Ejemplo:

“...Miembros de un escuadrón de la muerte vinieron a mi casa en varias ocasiones buscándome... Dos de mis amigos desaparecieron y a otro lo encontraron muerto... Huí a la finca de mi tío y me escondí durante cinco meses hasta que me sentí que era seguro regresar. Recibí varias amenazas anónimas... Un extraño hizo preguntas sobre mí en el trabajo... Decidí que debía abandonar el país”.

Puede que descubra durante la entrevista que esta cronología de los sucesos es incorrecta. El cuerpo del amigo fue descubierto después de que el solicitante se fue a vivir con su tío. El solicitó una visa antes de que a su patrón lo interrogara el extraño. Dichas confusiones en sí mismas no implican necesariamente una invención deliberada.

Temor a compartir información

Un solicitante de asilo que ha salido de su país por temor de persecución, posiblemente lleve esta angustia consigo durante algún tiempo. Puede manifestarse de muchas formas, como:

- Temor a las personas con autoridad (particularmente las uniformadas);
- Temor de poner en peligro a familiares o amigos;
- Temor del proceso de la entrevista;
- Temor de las consecuencias si la solicitud es rechazada.

Por ejemplo, las personas que se han estado involucradas en movimientos políticos que eran ilegales en sus países probablemente sospechen de los desconocidos. Ellas conforman una red social, básicamente fundamentada en un conjunto de valores y prácticas que eran cruciales para el éxito de la organización y la supervivencia de sus miembros. Tales personas pueden tener dificultades para comunicarse abiertamente y para expresar sus sentimientos, creencias y experiencias a alguien que no sea miembro del grupo. La desconfianza con el intérprete también puede ocasionar la narración de una historia aparentemente fragmentada y confusa.

Pérdida de autoestima

El solicitante puede querer retener información que considere menoscaba el respeto de otros hacia él. En este contexto, el género, y las expectativas culturales y sociales, son factores a tomar en cuenta. Por ejemplo, para un hombre puede ser difícil admitir que ha tenido miedo o que se ha visto obligado a dejar a su esposa e hijos desamparados. Una mujer que ha sido sexualmente abusada puede estar tan profundamente avergonzada que ni siquiera haya mencionado su sufrimiento a su familia.

"Shock cultural"

Las personas que pasan de una cultura a otra -especialmente si esto implica cambiar de un ambiente menos desarrollado a uno más desarrollado- pueden experimentar asombro y ansiedad. A su vez, esto puede alertar su capacidad para expresarse en forma clara y coherente. El solicitante de asilo puede hablar de modo confuso y poco convincente, no porque esté mintiendo sino debido a la inseguridad y ansiedad originadas por las dificultades de vivir en un ambiente social y cultural nuevo. La falta de familiaridad con la entrevista de estilo "pregunta y respuesta" puede ser otro factor que inhiba la comunicación.

Disparidades de nociones y conceptos

Palabras bastante comunes pueden tener significados diferentes de una cultura a otra y ser una fuente de malentendidos. Este problema puede tener serias repercusiones para el solicitante de asilo.

Ejemplo:

Un solicitante de asilo turco, solicitando la condición de refugiado en Suiza, dijo que se había salvado del arresto escondiéndose en las *montañas* cerca de su ciudad natal. La solicitud fue rechazada. Entre otras razones expuestas estaba el hecho de que la ciudad estaba emplazada entre *colinas*. Para el entrevistador suizo no había montañas en la región y en consecuencia no creyó al solicitante. No obstante, en turco, el término "montaña" también se aplica a regiones con colinas.

Otras palabras corrientes que pueden dar lugar a malentendidos incluyen *hermano* y *primo*. Para muchos africanos, por ejemplo, estas palabras no se limitan a familiares cercanos sino que amparan a todos los miembros de la tribu.

Las nociones de *tiempo*, *verdad* y *falsedad* también pueden variar de cultura a cultura, y originar malentendidos que hacen dudar de la credibilidad del solicitante de asilo.

▪ Su actitud como entrevistador

Las siguientes guías se refieren a la conducta general que se debe adoptar durante la entrevista. Verá que muchas de ellas son similares a las que contienen los capítulos anteriores de este módulo.

- Esté consciente de sus responsabilidades en todo momento. Nunca olvide que una decisión injusta puede tener consecuencias serias para el solicitante.

- Si detecta síntomas de trauma, evite aumentar dicho trauma tomando las siguientes medidas:
 - Cerciórese de que la habitación no se asemeje a una corte;
 - Evite tener a personas uniformadas en el lugar;
 - Si el solicitante está agitado o nervioso trate de formular las preguntas relajadamente; tranquilice al solicitante, asegurándole que usted intenta ayudarlo y puede hacerlo mejor si contesta las preguntas de manera directa y sincera;
 - Utilice toda prueba documental disponible para respaldar la información recibida durante la entrevista, (documentos recibidos del solicitante, reportajes de periódicos e informes de derechos humanos, informes médicos, etc.);
 - Asegúrele al solicitante que cualquier información suministrada se mantendrá estrictamente confidencial. Aclare el papel del intérprete e infórmele al solicitante que el intérprete se halla bajo juramento para mantener la confidencialidad de las actas de la entrevista.
- Permanezca siempre neutral. Absténgase de hacer preguntas que parezcan enjuiciadoras como, por ejemplo:

“¿Cómo pudo salir del país sin su familia?”

“¿Cómo pudo dejar a sus hijos con un extraño?”

- Tome en cuenta los antecedentes culturales del solicitante para evitar malentendidos de comunicación durante la entrevista. Permanezca alerta ante cualquier discrepancia de nociones o conceptos que pueda surgir.
- Otros factores adicionales que pueden afectar la relación solicitante-entrevistador y solicitante-intérprete son: compatibilidad de edad, género, clase social, educación, raza, creencias valores políticos o sociales. A lo largo de la entrevista, debe estar consciente de estos factores y de cómo pueden afectar o complicar la comunicación con el solicitante. También ha de instruir al intérprete sobre estos aspectos.

▪ **¿Y si el solicitante está reacio o es incapaz de participar en la entrevista?**

Debe recordarse que los refugiados pueden ser víctimas de tortura, violencia o estar bajo gran estrés emocional. El proceso de la entrevista en sí puede desencadenar reacciones de ansiedad que se pueden percibir como conducta agresiva. Los signos y síntomas de perturbaciones emocionales se deben entender. La necesidad de intervención médica también se debe entender para asistir al solicitante en su estado mental antes de continuar cualquier tipo de entrevista.

A pesar de tener en cuenta las consideraciones anteriores, el entrevistador podría enfrentar a un refugiado o solicitante de asilo que no coopere o cuyo comportamiento sea hostil o agresivo. Ante tal situación, una de las principales consideraciones es la seguridad. En todas las situaciones de entrevistas se debe tomar precauciones para asegurarse de que el entrevistador, el intérprete y todos los miembros del personal estén protegidos contra posibles ataques físicos. En oficinas locales es usual que se tomen medidas como la presencia de policía local, guardias u otras medidas de seguridad (tales como ventanas en las habitaciones para entrevistas). Sin embargo, en lugares aislados se puede carecer de seguridad organizada, por lo cual se deben tomar medidas alternativas, tales como alertar a las autoridades locales o a otros miembros del personal para que ayuden en caso de que surjan problemas. (Para más detalles sobre este tema, véase el Capítulo 7 “Aspectos de Seguridad”).

Interrupción de la entrevista

Las conductas de falta de cooperación u hostilidad pueden tomar muchas formas. En todo caso, puede desembocar en la interrupción de la entrevista. Usted puede descubrir que el solicitante rehusa o parece incapaz de contestar preguntas o que muestra una actitud intransigente, dificultando y extendiendo el desarrollo de la entrevista. Sobre este punto hay varias sugerencias:

- Mantenga la calma en todo momento y trate de averiguar por qué el solicitante demuestra un comportamiento hostil o falta de cooperación; quizá debido a dificultades personales, el solicitante no desea participar en la entrevista;
- Explíquelo al solicitante que la entrevista no puede continuar a menos que esté dispuesto y sea capaz de contestar sus preguntas y cooperar plenamente;
- De ser factible, solicite la intervención de un asesor entrenado o de trabajador social; esto demostrará al solicitante que usted está intentando ayudarlo, pudiendo facilitar la tarea de volver a obtener su confianza para que la entrevista proceda.

Si sus intentos de calmar al solicitante y obtener su confianza no tienen éxito y la conducta del solicitante hace que sea imposible continuar la entrevista, entonces, como último recurso, usted debe dar por concluida la entrevista y posponerla para otro día, dejando claro que el aplazamiento no es un castigo, sino que simplemente refleja la necesidad de cooperación que usted espera obtener en una fecha posterior. Esto le dará al solicitante algo de tiempo para reflexionar sobre su conducta con miras a regresar más adelante con una actitud más positiva. De considerarse necesario, un entrevistador diferente debería ver al solicitante en la entrevista ulterior.

En todo momento, el entrevistador debe estar consciente de que la conducta hostil o poco cooperativa puede ser sintomática de otros problemas o una indicación de que la persona está teniendo serias dificultades para manejar las tensiones y dificultades del proceso de la entrevista. Si el solicitante tiene un problema específico que pueda ser tratado mediante asesoría o servicio médico o social proporcionado a través de su oficina, entonces se le debe dar una cita para que vea a alguien a la brevedad posible. Esta forma de actuar no sólo demostrará que usted se interesa por la persona y está dispuesto a ofrecerle ayuda, sino que a la vez puede brindar la oportunidad de obtener información importante relacionada con la salud u otros problemas que el solicitante esté atravesando.

CAPÍTULO 4

ENTREVISTAS A MUJERES SOLICITANTES DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

En este capítulo usted aprenderá sobre:

- Las fuentes de información;
- Los criterios de elegibilidad;
- Cómo entrevistar a mujeres solicitantes de la condición de refugiado.

En este capítulo veremos temas específicos relacionados con las entrevistas a mujeres solicitantes de la condición de refugiado. Empezaremos por revisar algunas de las fuentes de información y los criterios para elegibilidad.

▪ Fuentes de información

Existen varias publicaciones que proporcionan asesoramiento e información útiles para realizar entrevistas de elegibilidad a mujeres. Las *Directrices sobre la Protección de Mujeres Refugiadas* de ACNUR (EC/SCP/67, 22 de julio 1991) contienen una sección sobre procedimientos legales y criterios para la determinación de la condición de refugiado, así como información sobre la conducción de las entrevistas (párrafos 53-67).

Otros materiales pertinentes de referencia incluyen: *Conclusiones del Comité Ejecutivo del ACNUR* números 39, 54, 60, 64 y 73; las *Observaciones sobre Ciertos Aspectos de Violencia Sexual contra Mujeres Refugiadas* (A/AC.96/822, 12 de octubre 1993); las *Guías Prevención y Reacción a la Violencia Sexual contra Refugiados* (ACNUR 1995); las *Guías de la Junta de Inmigración y Refugiados de Canadá sobre Mujeres Solicitantes de Asilo que temen persecución por su Género* (véase IJRL (1993), Vol. 5, N° 2), y las *Guías del Servicio de Inmigración y Nacionalización de los Estados Unidos sobre Consideraciones para los Oficiales de Asilo en la Adjudicación de Solicitudes de Asilo Presentadas por Mujeres* (26 de mayo 1995).

La exposición que sigue se basa en gran parte en estas fuentes.

Información del país de origen

Además de los estándares y principios contenidos en las *Guías del ACNUR* y en las *Conclusiones del Comité Ejecutivo* relacionadas con la violencia sexual en el contexto de la definición de refugiado de la Convención de 1951, el entrevistador debe estar familiarizado con la información pertinente al país de origen. En general, dicha información debe incluir:

- La posición de la mujer frente a la ley, incluyendo su capacidad legal en la corte, el derecho a presentar una demanda y a presentar evidencia, la cobertura de la ley de divorcio y custodia, el derecho a poseer propiedades, el derecho a hacerse o a rechazar un aborto;

- Los derechos políticos de la mujer, incluyendo el derecho a votar, a desempeñar cargos políticos y a pertenecer a partidos políticos;
- Los derechos sociales y económicos de la mujer, incluyendo el derecho a casarse con la persona de su elección, el derecho a la educación, el derecho al trabajo, la posición de viuda o divorciada, y la libertad de vestimenta y expresión;
- La incidencia de la violencia contra mujeres reportadas y las formas que adopta, la protección disponible para la mujer, y las sanciones y castigos para aquellos que perpetran la violencia.

En especial, el entrevistador debe estar al consciente de las consecuencias que pueden recaer sobre una mujer al regresar a su país de origen, basándose en las circunstancias descritas en su solicitud.

▪ **Criterios para la elegibilidad**

Las mujeres como un determinado “grupo social”

La definición de refugiado de la Convención de 1951 no especifica el género como un motivo para la persecución. No obstante, como área en desarrollo del derecho, se está reconociendo más y más que la persecución con base en género es una forma clara de persecución que bien puede encajar en la definición de refugiado de la Convención. Por ende, se puede interpretar que la Convención proporciona protección a mujeres que demuestren un temor fundado de persecución relacionada con el género, a causa de una o más de los motivos enumerados de raza, religión, nacionalidad, opinión política o pertenencia a un determinado grupo social. También existe un creciente apoyo internacional para considerar que ciertas mujeres que temen persecución exclusivamente por motivos de su sexo sean un “determinado grupo social”. Al respecto, el Comité Ejecutivo del ACNUR ha reconocido que los gobiernos están en “libertad de adoptar la interpretación de que las mujeres solicitantes de asilo que se enfrentan a trato cruel e inhumano por haber transgredido las costumbres sociales de la sociedad en la que viven puedan considerarse como parte de un " determinado grupo social" contemplado por el artículo 1A(2) de la Convención de las Naciones Unidas sobre refugiados” (véase Conclusión del Excmo. No.39 (XXXVI)).

Persecución basada en la trasgresión de estándares o normas sociales

Las Guías del ACNUR sobre la *Protección de Mujeres Refugiadas* sugieren que las mujeres que temen persecución o discriminación severa sobre la base de su género se consideren miembros de un determinado grupo social con el propósito de determinar la condición de refugiado. Estas Guías sugieren además que el ACNUR promueva que puede existir un fundamento para otorgar la condición de refugiado cuando un gobierno no puede, o no quiere, proteger a las mujeres sometidas a abusos por transgredir los estándares o normas sociales de su sociedad.

El entrevistador debe reconocer elementos pertinentes a solicitudes de la condición de refugiado provenientes de mujeres que temen trato cruel o inhumano por haber transgredido las leyes o las costumbres de su sociedad. Las Directrices de la Junta de Inmigración y Refugiados de Canadá sobre *Mujeres Solicitantes de la condición de refugiado que temen persecución por su Género*, describen esta categoría de solicitantes de la condición de refugiado de la siguiente manera:

“Mujeres que temen persecución como consecuencia de no avenirse o de transgredir ciertas normas y prácticas religiosas o consuetudinarias que discriminen sexualmente en su país de origen. Dichas leyes y prácticas, al colocar a las mujeres en una posición más vulnerable que la de los hombres, pueden sentar precedentes para definir a un grupo social por su género. Los preceptos religiosos, las tradiciones sociales y las normas culturales de cuya violación se puede acusar a las mujeres van desde escoger a sus propios cónyuges (en lugar de aceptar un matrimonio concertado), hasta cuestiones tales como utilizar maquillaje, la visibilidad y el largo del cabello, o el tipo de vestimenta que una mujer decida utilizar.”

Violencia sexual

Eventos pasados han demostrado que las mujeres refugiadas son especialmente vulnerables a la violencia sexual. En muchos conflictos, los ataques contra mujeres son una estrategia planificada dentro de una campaña de terror.

En el contexto de la búsqueda de asilo, la mujer víctima de la violencia sexual puede estar renuente o ser incapaz de hablar de dichos eventos. Además, una mujer víctima de violencia sexual puede ser rechazada por su familia y estar alienada de los miembros de su comunidad.

El entrevistador deberá, en consecuencia, utilizar una variedad de técnicas sensibles al tema de género para obtener información de mujeres, durante el proceso de entrevista.

La violencia sexual como forma de persecución

Respecto a la consideración de la violencia sexual como persecución bajo la definición de refugiado, la *Nota sobre ciertos aspectos de violencia sexual contra mujeres refugiadas*, que se emitió a solicitud del Comité Ejecutivo del ACNUR, estipula que:

“No puede quedar duda de que cuando se cometen violaciones u otras formas de violencia sexual cometido por motivos de raza, religión, nacionalidad, opinión política o pertenencia a un – determinado grupo social, y éstas formas de violencia son toleradas por las autoridades, se puede considerar como persecución bajo la definición del término "refugiado" en la Convención de 1951 (Artículo 1 A(2)). Un temor fundado de violación bajo tales circunstancias puede, por lo tanto, proporcionar la base para una solicitud de la condición de refugiado.”

- **La entrevista a mujeres solicitantes de la condición de refugiado**

Acceso a una entrevista

Cuando una mujer es parte de una unidad familiar y no se considera el solicitante principal de la condición de refugiado, puede suceder que a ella no se la entreviste o que sólo se la entreviste superficialmente, a pesar de que posiblemente sea ella y no su compañero varón el blanco principal de persecución. Teniendo esto en cuenta, el entrevistador deberá hacer todos los esfuerzos para garantizar que las mujeres de una unidad familiar, incluyendo esposas y dependientes tales como hijas adultas, se les dé la oportunidad de entrevistarse por separado. Sólo de este modo podrá el entrevistador determinar si las mujeres de una familia tienen una solicitud independiente para la condición de refugiado.

Problemas de credibilidad

Un problema común vinculado a la credibilidad puede surgir cuando a las mujeres se les interroga en relación a las solicitudes presentadas por sus familiares varones. Por ejemplo, si una mujer está siendo interrogada para corroborar la solicitud de su marido, puede no estar al corriente de ciertos detalles de las experiencias de su marido. A primera vista, el entrevistador puede pensar que esta falta de conocimiento corroborativo por parte de la mujer mina la credibilidad de la solicitud del marido. Sin embargo, en ciertas culturas los hombres no comparten los detalles de sus actividades profesionales, políticas, militares o sociales con las mujeres de sus familias. Como consecuencia, las esposas, o madres pueden ser incapaces de brindar una respuesta cuando se les interroga sobre las experiencias de sus familiares varones. El entrevistador debe estar consciente de que la falta de conocimiento, o incluso las respuestas contradictorias, por parte de las mujeres no significan que la totalidad de su testimonio deba desestimarse por falta de credibilidad.

Su papel como entrevistador

Las siguientes prácticas se sugieren para entrevistar a mujeres refugiadas. Puede conseguir información adicional sobre la realización de entrevistas en las Guías de ACNUR sobre *Prevención y Reacción a la violencia Sexual Contra Refugiados* en las páginas 33-34 y 38-41.

- Como se comenta en capítulos anteriores de este módulo, usted deberá obtener la confianza del solicitante y establecer una afinidad básica con la persona a la que entrevista. Esto es especialmente importante en el caso de víctimas de violencia sexual. Es esencial que el entrevistador se mantenga neutral, compasivo, sensible y objetivo durante la entrevista;
- Dentro de lo posible, a las mujeres solicitantes de asilo las deberían entrevistar mujeres del personal e intérpretes femeninos. De este modo, la solicitante puede sentirse más cómoda al narrar su historia. Para solicitantes que alegan haber sido víctimas de ataques sexuales, la entrevista debe ser efectuada por personal entrenado del mismo sexo, a menos que el solicitante lo requiera de otra forma. Ese mismo entrevistador debería permanecer vinculado al caso para evitar que al solicitante se le cambie de un funcionario a otro. Esto incluye tomar medidas para que el solicitante reciba terapia o asistencia médica y legal;
- Permanezca consciente de las diferencias de género en la comunicación; especialmente en cuanto a la comunicación no verbal. Esto es particularmente importante en el contexto de la comunicación inter cultural (Ej.: una mujer puede evitar contacto visual con el entrevistador debido a su cultura);
- Proporcione a las mujeres la oportunidad de ser entrevistadas por separado, sin ningún miembro de su familia presente o a una distancia en que puedan escuchar; si sospecha que la solicitante ha sido víctima de violencia sexual, o si la solicitante es incapaz o está renuente a hablar sobre ciertos eventos relacionado con un incidente tal, usted debería hacer preguntas discretas e indirectas. Déle a la solicitante tiempo para contar su historia a su modo y en sus propias palabras. Nunca obligue a la solicitante a comunicarse, sino asegúrele que usted está dispuesto a ayudarla una vez ella esté dispuesta a hablar sobre el problema. No hay necesidad de extenderse en detalles sobre el abuso sexual;
- Reconozca el patrón de síntomas que pueden presentar las mujeres solicitantes de asilo que han sido sometidas a violencia sexual, como consecuencia del trauma relacionado con la violación. Los síntomas pueden incluir pérdida de confianza y autoestima, dificultades en la concentración, sentimientos de pérdida de control, miedo y, pérdida de memoria o distorsión

de los hechos. Las mujeres que han sido sometidas a violencia en el hogar pueden estar renuentes a hablar de dichos incidentes. En algunos casos, puede estar indicado considerar el permitirles presentar su testimonio por escrito para evitarles relatar eventos traumáticos frente a extraños.

- En el caso de estar entrevistando a marido y mujer u otros miembros de la familia, el entrevistador debe tener cuidado al intentar aclarar declaraciones contradictorias. En general, el entrevistador debe ser cauteloso al confrontar a un solicitante sobre declaraciones hechas por otro miembro de la familia, para evitar empeorar la situación tensa y difícil que pueda estar atravesando la familia;
- Por último, el entrevistador se debe familiarizar con las medidas prácticas de seguridad de prevención y reacción frente a la violencia sexual. A este respecto, hacer referencia a las *Guías sobre Prevención y Respuesta frente a la Violencia Sexual contra Refugiados* que se pueden obtener de la sede del ACNUR u oficinas locales.

PUNTOS PARA RECORDAR

- Familiarícese con las fuentes pertinentes de información en lo que concierne a mujeres refugiadas, incluyendo las *Guías de Protección* y la información del país de origen;
- Utilice los criterios de elegibilidad relativos a la persecución relacionada con el género;
- Cerciórese de que las mujeres solicitantes de la condición de refugiado tengan acceso a una entrevista y de que, dentro de lo posible, la entrevista la conduzca un miembro femenino del personal y un intérprete femenino;
- Permanezca consciente las diferencias interculturales y de género en la comunicación;
- Cerciórese de que las mujeres solicitantes de la condición de refugiado tengan la oportunidad de ser entrevistadas a solas, y tenga presentes los problemas de credibilidad que pueden surgir cuando a las mujeres se las entrevista sobre las solicitudes de sus parientes varones;
- Procure que a las solicitantes víctimas de violencia sexual las entreviste personal entrenado del mismo sexo;
- Familiarícese con el patrón de síntomas que pueden aparecer en víctimas de violencia sexual y asegúrese de que se provea terapia y asistencia médica y legal.

CAPÍTULO 5

LA ENTREVISTA A NIÑOS

En este capítulo usted aprenderá sobre:

- Fuentes de información y procedimientos para determinar la condición de refugiado para entrevistar a niños refugiados;
- Pautas generales para realizar entrevistas.

En este Capítulo veremos problemas y preocupaciones específicos vinculados a las entrevistas de niños. Empezaremos por revisar algunas de las fuentes de información y procedimientos de determinar la condición de refugiado pertinentes.

▪ **Fuentes de información y procedimientos para la determinación de la condición de refugiado en las entrevistas a niños refugiados**

Varias publicaciones del ACNUR proporcionar guías e información útiles sobre las entrevistas a niños refugiados. *Niños Refugiados: Guías sobre Protección y Cuidado* del ACNUR (1994) presenta una recopilación exhaustiva de temas relacionados con menores acompañados o separados de sus padres. El documento *Trabajando con Menores Separados de sus Padres en la Comunidad* (1994) proporciona información útil para entrevistar a niños refugiados. Además, el entrevistador debería hacer referencia a las Políticas sobre niños refugiados del ACNUR (ES/SCP/82, 6 de agosto 1993), a las Conclusiones del Comité Ejecutivo del ACNUR, números 47 y 59, y al *Manual sobre Procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado*.

Los temas siguientes se basan principalmente en esas fuentes.

La Convención sobre los Derechos del Niño y el Principio del “interés superior”

La entrada en vigor de la Convención sobre los Derechos del Niño en septiembre de 1990 fue un logro importante en el área de los derechos de los niños. No sólo es la Convención de gran importancia para todos los niños como resultado de una ratificación casi universal del tratado (actualmente más de 174 Estados miembros), sino que establece una serie de derechos y principios aplicables a las necesidades de protección de los niños refugiados, incluyendo aquellos relacionados con la no discriminación (artículo 2), la preservación de identidad (artículo 8), la separación de sus padres (artículo 9), la reunificación de la familia (artículo 10), la protección de la privacidad (artículo 16), la protección de un niño sin familia (artículo 20), la protección y la ayuda humanitaria para niños refugiados (artículo 22), la educación (artículo 28), el reclutamiento militar (artículo 38).

La Convención define como “niño” a cualquiera “por debajo de la edad de dieciocho años a menos que, bajo la ley aplicable al niño, la mayoría de edad se obtenga antes” (artículo 1). El ACNUR aplica la Convención sobre los Derechos del Niño en su propio trabajo, utilizando los derechos de la Convención como principios rectores. Un principio clave es el que se refiere a los

“intereses superiores del niño” (artículo 3). Este principio ha sido adoptado en la Política sobre Niños Refugiados del ACNUR, como sigue: “En toda acción tomada con respecto a niños refugiados, los derechos humanos del niño, en particular aquellos pertinentes a sus intereses superiores, deben tener consideración prioritaria” (párrafo 26(a)). Además, el ACNUR promulga la observación de los estándares de la Convención sobre los Derechos del Niño por todos los Estados, las agencias internacionales y las organizaciones no gubernamentales.

En el contexto de las entrevistas a niños refugiados, hay una serie de cuestiones y situaciones que pudieran surgir, requiriendo que el principio del “interés superior” sea tomado en consideración. Estos incluyen factores pertinentes al proceso de determinación de la condición de refugiado (criterios aplicables, entorno físico, intervención de personal entrenado); a la aplicación del principio de “unidad familiar” (¿cuándo? ¿Para quién?); y a la disponibilidad de soluciones duraderas (reasentamiento, integración local y repatriación voluntaria). Por lo tanto, es importante que los entrevistadores y otras personas involucradas en el procedimiento de determinación de la condición de refugiado conozcan de los derechos y estándares aplicables, contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Criterios y procedimientos para la determinación de la condición de refugiados de niños acompañados

Cuando el jefe de familia satisface los criterios de la definición de refugiado, también se les debe otorgar la condición de refugiados a sus dependientes, basándose en el principio de “unidad familiar” (véase el *Manual de procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado* del ACNUR, párrafos 181 al 188). En una situación en la que un Estado insista en una determinación de la condición de refugiado por separado para cada miembro de la familia, incluyendo a los hijos, la “familia” puede considerarse como un “grupo social particular” bajo la definición de refugiado de la Convención. En consecuencia, un niño (u otro miembro de la familia) puede basar su solicitud de la condición de refugiado según la Convención, por ser miembro de una familia que, debido a las actividades de uno o más de sus miembros, experimente un fundado temor de persecución.

También puede haber casos en los que el niño esté separado de sus padres, pero esté acompañado de un adulto que lo cuida, sea o no pariente del niño. En tal situación, el entrevistador debe evaluar la calidad y la durabilidad de la relación entre el niño y el guardián y decidir si la presunción de “estatuto de no acompañado” debería obviarse. Si después de evaluar la relación se determina que el niño está acompañado, se le debe procesar según los procedimientos normales junto con el guardián adulto, prestando atención al principio de “unidad familiar”. Debe recordarse que una solicitud de “unidad familiar” la puede hacer un niño al cuidado de alguien que no sea su pariente, cuando la calidad de la relación equivale a una familia.

Si un niño que está a cargo de un padre, familiar u otro adulto guardián hace una solicitud individual de la condición de refugiado, el adulto puede ser de mucha ayuda en la presentación de información de hechos para documentar la solicitud, hablando a favor del niño, ayudando al niño a entender el proceso, ofreciendo apoyo emocional y consejos, o tomando decisiones en nombre del niño.

Criterios y procedimientos para la determinación de la condición de refugiado de niños no acompañados por sus padres

Los instrumentos del derecho internacional de los refugiados definen al refugiado sin importar la edad y no hacen estipulaciones especiales para la condición de niños refugiados. A pesar de que

esto generalmente no presenta problemas cuando el niño está acompañado de uno o ambos padres, determinar la condición de refugiado para niños no acompañados es más difícil y requiere de consideraciones especiales. Por otra parte, considerando los efectos dañinos que una prolongada estadía en una situación de campamento, o similar, puedan tener sobre el desarrollo físico y psicológico del niño, redundan en su beneficio el determinar la condición de refugiado lo antes posible.

La pregunta de si un niño no acompañado puede calificar para la condición de refugiado dependerá del grado mental de desarrollo y madurez del niño. Para dar asistencia en este proceso, se debe contar con un experto con suficiente experiencia y conocimiento del desarrollo y comportamiento psicológico, emocional y físico de los niños, para efectuar la evaluación necesaria, teniendo en cuenta que los niños pueden manifestar sus temores de modo diferente a los adultos.

Cuando se determine que el niño es lo suficientemente adulto para entender y expresarse durante la entrevista de elegibilidad, el caso puede ser tratado de forma similar al de un adulto. Sin embargo, cuando el niño no haya adquirido un grado de madurez suficiente que permita establecer el fundamento de la solicitud del mismo modo que para un adulto, es necesario otorgarle mayor peso a factores objetivos tales como las características del grupo con el que el niño salió de su país, la situación prevaleciente en el país de origen, las circunstancias que rodean a los parientes, dentro o fuera del país de origen.

Puesto que los niños no son legalmente independientes, deberían estar representados por un guardián legal cuya tarea sea la de promover decisiones que consideren en el interés superior del niño. En algunas situaciones este papel lo pueden desempeñar personas adultas cuidadosamente seleccionadas dentro de la comunidad de refugiados o de organizaciones no gubernamentales. El guardián o el encargado adulto puede ser de gran ayuda a lo largo del proceso de determinación de la condición de refugiado y puede cuidar que los intereses del niño se salvaguarden totalmente.

Entrevistar a niños no acompañados plantea una serie de problemas y preocupaciones. Un obstáculo importante es que puede ser difícil obtener información precisa acerca de la familia del niño. Debido al trauma originado por la separación de los miembros de su familia, el niño puede inventar una versión de lo sucedido que le sea más fácil de encarar que la verdad. El problema de la "prueba" es grande en todas las determinaciones de la condición de refugiado. Se hace más complejo en el caso de los niños. Por este motivo, la decisión de la condición de refugiado exige una aplicación liberal del principio del beneficio de la duda.

Las siguientes pautas generales se han desarrollado para tomar en cuenta las necesidades especiales de los menores no acompañados, involucrados en los procedimientos de determinación de la condición de refugiado.

- **Pautas generales para efectuar las entrevistas**

a) Cerciórese de que el niño no acompañado tenga acceso al procedimiento de determinación de la condición de refugiado.

b) A los niños que tienen edad suficiente para entender lo que significa que se le reconozca la condición de refugiado se les debe informar del proceso. Eso incluye mantenerlos al tanto sobre el desarrollo del proceso y cuáles decisiones han sido tomadas. Puesto que la incertidumbre puede dar lugar a ansiedad y preocupación innecesarias, mantener al niño refugiado debidamente

informado es importante no sólo para ayudarlo a despejar rumores, sino también para ayudar al menor a comprender las consecuencias del procedimiento y a tener expectativas realistas.

c) Si un menor no acompañado llega como parte de una afluencia masiva respecto a la cual se ha tomado una determinación colectiva de la condición de refugiado *prima facie*, cada niño del grupo debería recibir automáticamente la condición de refugiado.

d) La importancia de proporcionar información veraz y de ser tan exacto como sea posible se le debe recalcar al niño solicitante, y también se debe hacer hincapié en que no hay respuesta "correcta" ni "equivocada" a las preguntas planteadas.

e) En entrevistas individuales para la determinación de la condición de refugiado, lo idóneo es que el entrevistador y el intérprete compartan la cultura y el idioma del niño refugiado. Los intérpretes deberían estar especialmente capacitados para trabajar con niños (Ej.: un trabajador social o un maestro).

f) Se deben adoptar técnicas de entrevista de acuerdo con la madurez y el entendimiento del niño. Utilice un lenguaje más sencillo e invierta más tiempo estableciendo afinidad con el niño y desarrollando una relación de confianza. Tómese su tiempo para explicar el proceso de la entrevista y por qué le hará cierto tipo de preguntas. Debe alentar al niño a que haga preguntas durante la entrevista.

g) Si el niño es incapaz o está renuente a hablar sobre un evento en particular durante la entrevista, puede ser necesario dejarlo fuera. Explíquelo al niño que usted entiende su dificultad y que podrán hablar de ello más adelante, ya sea durante el transcurso de la misma entrevista o en otro momento.

h) El entrevistador debe estar preparado para reconocer cuándo el niño ha llegado a su límite. Tome un descanso o posponga la entrevista si observa señales persistentes de angustia.

i) Tenga presente que quizás necesite utilizar métodos alternativos para recabar prueba, tales como: solicitar información a miembros adultos de la familia o guardianes, en lugar del niño; recopilar información sobre la situación de los niños en el país de origen; obtener evidencia experta de un médico, un psicólogo infantil o un trabajador social.

j) La entrevista debe concluir con una conversación sobre la vida cotidiana normal para restaurar un sentimiento de seguridad. El niño necesitará un tiempo después de la entrevista para restablecer su capacidad de ajuste (Ej.: las entrevistas no deberían llevarse a cabo antes de que el niño esté a punto de ir a la cama y, preferiblemente, no deberían efectuarse durante el horario escolar).

PUNTOS PARA RECORDAR

- Familiarizarse con las fuentes pertinentes de información relacionadas con niños refugiados, incluyendo las guías de protección, así como información sobre el país de origen;
- Emplear los criterios de elegibilidad relacionados con la "unidad familiar";
- Cerciorarse de que los niños solicitantes de asilo tengan acceso a una entrevista y que, dentro de lo posible, el entrevistador y el intérprete compartan su cultura e idioma;

- Cuando fuere necesario, solicitar la asesoría de un experto con suficiente experiencia y conocimientos del desarrollo psicológico, emocional y físico y del comportamiento de los niños, y procure que los niños no acompañados estén representados por un guardián legal;
- Antes de comenzar la entrevista, explíquelo el procedimiento al niño refugiado. Tómese suficiente tiempo durante la entrevista y adopte técnicas apropiadas para la entrevista;
- Familiarícese con métodos alternativos para recopilar información, incluyendo investigaciones sobre el país de origen, asesoría experta, solicitud de información de los miembros de la familia o tutores, etc.

CAPITULO 6

EL RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En este capítulo usted aprenderá:

- Tareas básicas y objetivos;
- A documentar la entrevista;
- A evaluar la credibilidad;
- A preparar la evaluación y sus conclusiones.

A lo largo de este módulo de formación hemos analizado cómo debemos prepararnos para efectuar una entrevista y hemos revisado una cantidad de problemas con los que el entrevistador se puede enfrentar, sugiriendo maneras de resolverlos. Con el fin de conducir una entrevista minuciosa y bien preparada, se deben efectuar una serie de tareas. Estas incluyen documentar la entrevista, evaluar la credibilidad y presentar una conclusión razonada. No existe un único método ni técnica para desempeñar estas tareas. Realizar entrevistas para determinar la condición de refugiado de forma eficiente y cuidadosa requiere práctica, buena supervisión y cumplir con sus responsabilidades.

Después de haber efectuado unas cuantas entrevistas con solicitantes de asilo, el entrevistador desarrollará sus propias técnicas y estilo para formular preguntas. Las entrevistas exitosas son aquellas en las que todos los temas importantes han sido discutidos y documentados. El entrevistador debe esforzarse por realizar la entrevista de forma que garantice el más elevado nivel de validez y fiabilidad de la información obtenida. Estas son tareas que se pueden aprender mediante la práctica y la experiencia.

▪ **Tareas y objetivos básicos**

El informe de la entrevista es un registro documentado de la condición de la entrevista. La forma y el estilo del informe de la entrevista variarán de persona a persona. No obstante, existen una serie de "tareas y objetivos" que se deben cumplir.

Revisaremos estas tareas en más detalle a continuación.

- *Las acciones para determinar los aspectos relevantes incluyen:*
 - Comprender claramente el propósito de la entrevista;
 - Comunicar claramente preguntas específicas según el objetivo;
 - Detectar y corregir malentendidos que el solicitante pueda tener con respecto a las preguntas;
 - Distinguir entre aspectos claramente irrelevantes, potencialmente pertinentes y claramente importantes de la solicitud.

- *Las tareas para garantizar la validez incluyen:*
 - Mantener buenas relaciones interpersonales con el solicitante;
 - Detectar factores inhibitorios que hagan al solicitante renuente o incapaz de proporcionar información válida.
- *Las tareas para garantizar la fiabilidad incluyen:*
 - Identificar y resolver contradicciones, discrepancias u omisiones en la historia del solicitante;
 - Aclarar cualquier contradicción que se perciba entre la información personal suministrada por el solicitante y la información general que se tenga sobre las condiciones de su país.
 - Evaluar la credibilidad del solicitante.

▪ **¿Cómo documentar la entrevista?**

Un proceso esencial en la realización de entrevistas de elegibilidad para la condición de refugiado es preparar anotaciones precisas y detalladas de los procedimientos. Aún cuando tomar notas es una parte esencial del proceso de entrevista, no debe interferir con el desenvolvimiento de la entrevista. Por otra parte, en algunas culturas puede ser inapropiado tomar notas mientras se está comunicando con alguien. Asimismo, usted encontrará que en algunos sitios para entrevistas, tales como centros de detención o estaciones de policía, usted no podrá tomar notas durante la entrevista. En tales casos, usted deberá dedicar tiempo, inmediatamente después de la entrevista, para preparar su informe escrito.

También se debe tomar en consideración que preparar notas mientras se entrevista a alguien puede ser una distracción, ya que se pierde el contacto visual momentáneamente y se podrían pasar por alto señales comunicacionales no verbales, tales como expresiones faciales y lenguaje corporal. Para evitar este problema, una técnica útil es la de anotar los puntos principales de la solicitud durante la entrevista y luego preparar notas más detalladas al final de la entrevista. Debe procurar revisar con el solicitante lo que escribió, al final de la entrevista. Haciendo esto podrá confirmar que la historia se ha documentado adecuadamente y a satisfacción del solicitante. También le demostrará al solicitante que usted procura documentar su solicitud con extremo cuidado.

• **PUNTOS PARA RECORDAR**

Procure ser exacto

Procure preparar sus notas durante la entrevista o inmediatamente después de finalizada. Si va a escribir la totalidad de sus notas después de la entrevista, dedique tiempo al final de la entrevista para garantizar la fidelidad de sus recuerdos.

Registre todos los hechos con claridad

Recuerde que sus anotaciones de la entrevista representan una declaración documentada de la solicitud de la condición de refugiado. Concéntrese en registrar hechos claros y objetivos. Utilice lenguaje conciso, simple y fácil de entender. Esto ayudará a otras personas que tengan que leer sus notas para tomar una decisión o para efectuar entrevistas adicionales. Evite usar abreviaturas, palabras en clave, jerga o fraseología ambigua. Si sus notas son manuscritas, procure que sean legibles.

Haga anotaciones detalladas

Como regla general, trate de preparar notas detalladas de la solicitud, especialmente los factores decisivos como eventos destacados, descripciones de arrestos y detenciones, motivos principales para abandonar el país, y así sucesivamente.

Sea flexible

Cuando esté entrevistando con un formulario o perfil de preguntas, no es necesario hacer las preguntas en el orden exacto en que aparecen. Permanezca flexible y abierto a seguir diversas líneas de interrogatorio, a medida que vayan surgiendo. A menudo las respuestas a muchas preguntas que usted ha previsto hacer saldrán a relucir de forma natural durante la entrevista. Las preguntas que no se puedan hacer durante el desarrollo normal de la entrevista, se pueden hacer al final.

Verifique las declaraciones dudosas o confusas

Si existe cualquier duda o confusión con respecto a alguna parte de la declaración del solicitante, una técnica útil es la de leerla de nuevo o volver sobre aquellas partes de la entrevista que no quedaron claras. Luego pedirle al solicitante que confirme o explique la discrepancia o malentendido. Cerciórese de que el solicitante está de acuerdo en que los hechos se han anotado correctamente. Esta estrategia no sólo le ayudará a garantizar la exactitud de sus anotaciones, sino que de nuevo le demostrará al solicitante que usted se está esforzando seriamente por ser cuidadoso. Este método también puede ser eficaz para evaluar la credibilidad de la solicitud, ya que todas las discrepancias y contradicciones pendientes se habrán documentado como parte del informe de la entrevista.

¿Tiene el solicitante algo que agregar?

Al final de la entrevista, pregúntele al solicitante si tiene algo que agregar, incluyendo cualquier pregunta o preocupación relacionadas con la entrevista en sí o con cualquier aspecto del proceso de determinación. Invite al solicitante a que envíe, en una fecha posterior, cualquier documento adicional u otra información que considere pertinentes para la solicitud. Deje constancia en sus notas de que estos puntos le fueron comunicados al solicitante, junto con cualquier respuesta que haya dado.

▪ **Evaluando la credibilidad**

Evaluar la credibilidad de un solicitante es uno de los aspectos más importantes y más difíciles de su trabajo como entrevistador. No hay reglas fijas que se puedan aplicar a ciegas. Sin embargo, las pautas ofrecidas en capítulos anteriores deberían proporcionarle una base sólida para evaluar la credibilidad del solicitante y llegar a sus propias conclusiones.

- **PUNTOS PARA RECORDAR**

Recuerde particularmente, la importancia de:

- Prepararse minuciosamente (ver el Capítulo 1, prestando atención especial a la información del país de origen);
- Formular las preguntas correctas (ver el Capítulo 2, especialmente lo que se refiere a las técnicas de interrogatorio);
- Estar atento a posibles barreras en la comunicación (ver los Capítulos 3 Barreras en la comunicación, 4 Mujeres solicitantes de asilo y 5 Entrevistas a niños).

Criterios jurídicos pertinentes

Evaluar la credibilidad del solicitante consiste en determinar la veracidad de su declaración. Esto no debe ser confundido con valorar la suficiencia de la evidencia. La evaluación de la credibilidad de la solicitud de la condición de refugiado se refiere a los criterios jurídicos de la carga y la suficiencia de las pruebas. En el *Manual de procedimientos y Criterios para Determinar la Condición de Refugiado* del ACNUR, la aplicabilidad de la carga y la suficiencia de las pruebas se analizan brevemente en los párrafos 195-205. Sin embargo, las pautas generales suministradas en el Manual también se deben considerar con respecto a la jurisprudencia nacional aplicable.

En el contexto de este módulo de formación no es posible hacer un análisis profundo de los estándares legales para determinar cuándo una solicitud se considera "probada". Los diferentes sistemas legales y procedimientos nacionales de determinación, también pueden emplear estándares, legales y prácticas divergentes que dificultan la obtención de criterios aplicables universalmente. Sin embargo, puesto que es crucial comprender los criterios legales relevantes para poder evaluar la credibilidad de la solicitud, éstos se tratarán brevemente a continuación.

Carga de la prueba

Una solicitud de la condición de refugiado es, de hecho, una aseveración de que el solicitante tiene un temor fundado de ser perseguido, basándose en uno o más de los motivos enumerados en el artículo (1) de la Convención de 1951. Como se discutió anteriormente, en algunos países aplicarán otros criterios regionales. *A pesar de que la carga de la prueba (que significa quién debe probar la solicitud) en principio le corresponde al solicitante, el solicitante y el entrevistador comparten el deber de comprobar y evaluar todos los hechos pertinentes.* Por otra parte, al solicitante no se le exige que "pruebe" cada hecho alegado en la solicitud de refugiado. Dado que las consecuencias de una decisión negativa errónea pueden ser extremadamente serias para los refugiados, y debido a la falta de disponibilidad o de acceso a la evidencia objetiva en muchas situaciones de refugiados, la carga de la prueba debe ser considerada con flexibilidad, especialmente cuando:

- El temor en que se fundamenta una solicitud de asilo se base en alguna posibilidad futura y no pueda demostrarse en el presente;
- Las circunstancias en que se efectuó la huida del solicitante de su país de origen dificulten o imposibiliten el llevar consigo evidencia documental;

- El temor o trauma resultantes de la persecución y huida produzcan lagunas e inconsistencias en el testimonio; y
- La obtención de prueba documental del país de origen pueda ser extremadamente difícil o arriesgada, dado que los refugiados no pueden regresar a su país de origen.

Por ende, la carga de la prueba puede quedar satisfecha aún cuando el solicitante sea incapaz de suministrar prueba concreta como tal, pero pueda proporcionar un relato coherente y plausible sobre el tipo de persecución que teme y las causas de dicho temor.

El mérito de la prueba

El mérito de la prueba representa el umbral que debe alcanzar el solicitante para persuadir al examinador sobre la verdad de los hechos acaecidos. En general, la prueba que un solicitante de la condición de refugiado debe suministrar debería demostrar una verosimilitud o probabilidad razonable de persecución. *De conformidad con el espíritu humanitario de la Convención no sería razonable exigir pruebas concluyentes para una solicitud de asilo.* Dicha interpretación de la prueba admisible y suficiente queda respaldada por la práctica y los precedentes legales de diferentes jurisdicciones nacionales.

El beneficio de la duda

Otro aspecto importante de la determinación de la condición de refugiado es el de manejar las dudas relativas a la solidez o veracidad de una solicitud de asilo. Ciertas solicitudes de asilo pueden incumplir la admisibilidad y suficiencia de la prueba. Las discrepancias e inconsistencias del testimonio en sí, entre el testimonio y la prueba documental o entre el testimonio y las propias acciones del solicitante, también pueden originar dudas y resultar en una evaluación negativa de la credibilidad.

Como se indica anteriormente, no es posible, ni necesario, que un refugiado "pruebe" todos los aspectos de su solicitud. Por añadidura, a menudo es necesario darle al solicitante el beneficio de la duda. *No obstante, el beneficio de la duda únicamente se debe aplicar cuando la prueba disponible se ha obtenido y verificado y quien toma las decisiones esté satisfecho con la credibilidad del solicitante.* A continuación se tratarán una serie de reglas generales y pautas para evaluar la credibilidad.

Reglas generales para evaluar la credibilidad:

Estrategia básica

Lleve a cabo la evaluación de la credibilidad únicamente después de haber recabado la información (Ej.: después de dilucidar la historia). Trate de definir los aspectos claves para evaluar la credibilidad de la solicitud. Defina y adapte el grado de precisión y de detalle que se le pueden exigir al solicitante. Utilice preguntas inquisitivas y localizadas. No tome las aseveraciones en su valor nominal, y no dude en repetir preguntas ni en hacerle seguimiento a los indicios objetivos en la solicitud. Recuerde conectar unas preguntas con otras.

Factores pertinentes para evaluar la credibilidad

Un aspecto relativo a la evaluación de la credibilidad de la persona que se está entrevistando es examinar el testimonio en cuanto a su consistencia interna (la coherencia de la declaración) y a su

consistencia externa (concordancia con hechos conocidos). Usted también debe considerar la fluidez del testimonio (es decir, la incidencia de titubeos) así como su claridad y minuciosidad. Si se han rendido declaraciones tanto escrita como oral, debe existir una consistencia global entre ambas. Esto significa no sólo que la secuencia de los sucesos y las declaraciones que los respaldan deben ser lógicos y consistentes, sino que también debería haber algún tipo de conexión entre los lugares, tiempos, eventos y otros factores que formen la base de la solicitud.

Para que el entrevistador esté en posición de evaluar plenamente la solicitud, ésta debe estar bien documentada. Esto incluye anotar la prueba circunstancial que rodea los eventos clave como arrestos, períodos de detención o motivos para huir del país de origen. Por ejemplo, usted querrá hacerle al solicitante una serie de preguntas precisas e indagatorias acerca de lo que estaba haciendo justo antes de ser arrestado, incluyendo detalles de dónde estaba, con quién, cuáles fueron las circunstancias del arresto, si hubo testigos, y así sucesivamente. También querrá establecer ciertos elementos o hechos "fehados". El suministro de fechas exactas no se debe enfatizar en demasía, ya que es más importante establecer los indicadores generales de "tiempo" que puedan ayudarle a usted y al solicitante a ubicar ciertos eventos dentro de la secuencia general de la solicitud.

Prueba documental

Otros indicadores de credibilidad conciernen al examen de las pruebas documentales. Si el solicitante ha suministrado dicha prueba usted deberá evaluar su pertinencia, su origen y, la forma en que se obtuvo, y si el uso de documentos falsos tiene impacto sobre la credibilidad del solicitante. Usted también debería comparar la prueba documental en función de su consistencia interna y externa. En algunos casos, usted pudiera obtener informes médicos. Estos deberán evaluarse asimismo en función de las declaraciones del solicitante y de la compatibilidad de los informes con la solicitud.

Los documentos que se reciban en un idioma que no comprenda el entrevistador deberán ser traducidos. Es preferible obtener documentos originales a fotocopias. Si no se presenta documentación original se le puede preguntar al solicitante si se halla disponible y, de no ser así, éste deberá dar una explicación del por qué. Verificar la autenticidad de los documentos es a menudo problemático. En el caso de documentos oficiales emitidos por autoridades del país de origen, tales como la policía o los juzgados, no está permitido verificar ni compartir ninguna información relativa a casos individuales con las autoridades del país de origen. Esto es importante no sólo para salvaguardar la confidencialidad del solicitante sino para evitar poner en peligro la seguridad de los miembros de su familia que aún residan en el país de origen. En consecuencia, los documentos deberán ser verificados hasta donde sea posible.

El uso de dibujos y mapas

Otra herramienta eficaz para evaluar la credibilidad y facilitar la comunicación con el solicitante es el uso de dibujos y mapas. Por ejemplo, si el solicitante cruzó una frontera ilegalmente desde su país de origen, puede estar en condiciones de mostrar en un mapa los poblados o pueblos por los que pasó a lo largo de su viaje. Asimismo, si una persona estuvo detenida un cierto tiempo, puede estar en condiciones de hacer un dibujo de la celda de la prisión. El uso de dibujos puede ser muy útil con los niños, con personas incapacitadas, o con aquellas personas que titubean o son incapaces de rendir testimonios verbales claros. El uso de estos métodos también puede ayudar al solicitante a recordar lugares, eventos y otros aspectos de la solicitud.

El perfil integral del solicitante

La evaluación de las declaraciones del solicitante con respecto a su perfil global también es importante. Por ejemplo, si el solicitante le ha dicho que es de convicciones políticas fuertes o profundamente religioso, entonces es razonable suponer que deba poder conversar acerca de esas convicciones o puntos de vista. Por otra parte, al solicitante no se le debe exigir un grado irreal de precisión y detalle en sus declaraciones.

El proceder de un solicitante

El proceder significa el comportamiento o conducta del solicitante, incluyendo lenguaje corporal, expresiones faciales, gestos y forma de hablar. Se debe señalar que el comportamiento de un solicitante tiene un valor limitado en la evaluación de la credibilidad. Asimismo, la cultura y el sexo pueden tener gran influencia en el proceder del solicitante. Por ejemplo, un solicitante pudiera sonreír en momentos inadecuados, debido a su nerviosismo o porque en su cultura ésta sea una forma normal de expresión. Además, las respuestas emocionales varían de un individuo a otro y se ven afectadas de modo impredecible por las experiencias traumáticas. Esto no significa que el comportamiento no sea relevante, lejos de ello. Sin embargo, no se debería considerar como un elemento determinante al decidir sobre la credibilidad de un solicitante, ya que su fiabilidad es limitada y de naturaleza subjetiva. Otro aspecto importante al prestarle atención al comportamiento del solicitante es buscar evidencias de trauma.

Pautas generales para la evaluación de la credibilidad

Puede serle útil hacer referencia al conjunto de recapitulaciones que siguen:

- Las inconsistencias menores, tergiversaciones o encubrimientos en una solicitud no deben conducir a un juicio de falta de credibilidad, cuando esas inconsistencias, tergiversaciones o encubrimientos no sean esenciales o de importancia vital para la solicitud. Si no se cree en una declaración, pero la solicitud tiene bases sólidas, aparte de dicha declaración, entonces se debe otorgar la condición de refugiado.
- El encubrimiento de partes de la historia no necesariamente menoscaba la credibilidad del solicitante. Un refugiado genuino puede no desear contar toda su historia por temor a poner en peligro a familiares o amigos, o por temor a compartir esta información con personas en cargos de autoridad. El solicitante también puede temer las consecuencias de que se rechace su solicitud. Además, al solicitante le pueden haber indicado otras personas que no diga toda la verdad durante la entrevista.
- Una solicitud puede ser creíble a pesar de que el solicitante suministre información durante una entrevista posterior que no hubiera suministrado durante un interrogatorio previo. El motivo de esta discrepancia puede deberse a la renuencia del solicitante a hablar libremente durante la primera entrevista, pero que decida hacer un relato completo y exacto en la oportunidad posterior.
- Un solicitante puede presentar una base creíble para una solicitud de la condición de refugiado aún cuando no haya sido perseguido nunca. La ausencia de detención o de detección por parte de las autoridades no debería dar lugar a la presunción de que la historia es falsa o deficiente para considerarla de conformidad con la definición de refugiado.

- No se debe asumir que un solicitante haya inventado su propia historia sencillamente porque el patrón de la solicitud es similar al patrón presentado por otros solicitantes. Viceversa, una solicitud puede ser creíble aún cuando sea diferente a las declaraciones hechas por otros solicitantes de asilo originarios del mismo país.

▪ **Preparación de la evaluación y sus conclusiones**

Determinar la condición de refugiado requiere de la aplicación de criterios jurídicos a los hechos particulares de la solicitud. Este módulo ha versado sobre las técnicas para lograr que el solicitante de la condición de refugiado comunique todos los hechos pertinentes durante la entrevista. Hemos tocado el tema de cómo sustanciar esos hechos, haciendo referencia a la información del país de origen y los criterios de elegibilidad. Si los hechos de cualquier caso establecen o no que un solicitante es un refugiado, dentro del contexto del derecho internacional aplicable, es el tema de otro módulo de formación del ACNUR sobre *Determinación de la Condición de Refugiado* (RLD2). Estar familiarizado con el material contenido en ese módulo es un requisito mínimo para poder efectuar entrevistas de elegibilidad de la condición de refugiado.

Al preparar la decisión o recomendación sobre un caso específico, el entrevistador *debe* incluir la siguiente información:

- Una descripción básica del solicitante que incluya todos los datos biográficos pertinentes
- Los motivos de la Convención en que se basa la solicitud;
- Un esquema de la prueba y de los argumentos presentados como respaldo del caso;
- Una definición de los aspectos sobre los cuales se ha de evaluar el caso;
- Una discusión breve sobre cada aspecto, con referencia a la prueba presentada y a los aspectos jurídicos pertinentes;
- Las conclusiones a las que se ha llegado sobre cada aspecto (tanto fácticos como jurídicos), incluyendo su razonamiento detallado;
- Una declaración concisa de la decisión recomendada.

Sin lugar a dudas, existen elementos subjetivos inevitables que entran en juego al decidir sobre una solicitud de la condición de refugiado. No obstante, la determinación concreta no se puede hacer arbitrariamente en base a los sentimientos intuitivos o "viscerales" del entrevistador sobre el caso.

Al preparar su evaluación y sus conclusiones puede serle útil destacar los aspectos claves de la solicitud y resumir aquellos aspectos a favor y en contra del reconocimiento de la condición de refugiado. Esto facilitará el terreno para otros que tengan que leer el informe en una etapa posterior y tomar decisiones o efectuar entrevistas adicionales. Determinar la condición de refugiado es un trabajo profesionalmente exigente y oneroso, que requiere de considerables conocimientos, destreza y discernimiento. Si la evaluación y las conclusiones reflejan estos atributos, todas las partes integrantes del proceso pueden estar seguras de que el proceso de determinación fue minucioso y justo y de que se ha tomado una decisión fundamentada.

CAPITULO 7

ASPECTOS DE SEGURIDAD

En este capítulo usted aprenderá:

- Acerca de la importancia de la confidencialidad;
- Cómo proteger documentos;
- Qué hacer si está entrevistando a personas en lugares de detención;
- Las recomendaciones básicas de seguridad cuando realice entrevistas.

Con el aumento del alcance geográfico y la magnitud del problema de los refugiados, el ACNUR, los gobiernos y las organizaciones no gubernamentales están siendo convocados a trabajar en condiciones de crecientes dificultades y peligros. Teniendo esto en cuenta, es de suma importancia tratar el tema de la seguridad.

A lo largo de este módulo de formación, se ha enfatizado repetidamente la importancia de estar bien preparado con anterioridad a una entrevista y de realizar la entrevista cuidadosa y minuciosamente. Efectuar entrevistas con solicitantes de asilo puede ser una tarea estresante, difícil y agotadora. En ocasiones, usted también deberá realizar entrevistas en entornos difíciles u oficinas improvisadas, ya fuere en campos de refugiados, aeropuertos o centros de detención. Como se indica en el Capítulo 1, usted debe procurar que el entorno físico llene los requisitos mínimos de confort, proporcionando privacidad y evitando los ruidos y las interrupciones. En el Capítulo 3, también mencionamos algunas de las barreras de la comunicación que se pudieran enfrentar, incluyendo cómo manejar a un solicitante renuente o que rehusa participar en el proceso de la entrevista.

A continuación, hay algunas pautas generales y prácticas sugeridas. Empezaremos con el importante tema de la "confidencialidad".

▪ **La importancia de la confidencialidad**

Una de las preocupaciones clave de un proceso de entrevista es garantizar la confidencialidad. Esta es crucial no sólo para ayudar a crear una relación de confianza entre el solicitante y el entrevistador, sino también para proporcionar protección y seguridad al solicitante.

Conducir entrevistas de determinación de la condición de refugiado es un proceso singular en cuanto a que el solicitante alega tener un temor fundado a la persecución. De hecho, esto significa que el solicitante teme por su propia seguridad y bienestar, así como los de sus parientes que lo acompañan o por los de aquellos que aún residen en el país de origen. Debido a la necesidad de protección y a la importancia de presentar la confidencialidad de la información recibida de un solicitante individual, el ACNUR no puede compartir ninguna información relativa a casos individuales con los países de origen. En consecuencia, el entrevistador tiene que tomar las precauciones necesarias para garantizar que la confidencialidad del proceso de la entrevista se

mantiene antes, durante y después de la entrevista. En este aspecto, se deben seguir los siguientes criterios:

- Antes de comenzar una entrevista, explíquelo al solicitante que tanto usted como el intérprete (y cualquier otra persona involucrada en el proceso de la entrevista, como trabajadores sociales) están obligados a mantener estrictamente confidencial cualquier información que reciban;
- Cerciórese de que todo el personal involucrado en el proceso de la entrevista esté bien informado y entrenado sobre la importancia y los métodos para mantener la confidencialidad;
- Nunca comparta ninguna información con terceros, tales como médicos, trabajadores comunitarios u otros individuos que estén ayudando al solicitante, a menos que usted tenga el consentimiento aprobado, explícito y por escrito del solicitante.

▪ **Seguridad de los documentos**

Un aspecto fundamental para mantener la confidencialidad del proceso de la entrevista es proteger la documentación. Para garantizar que todos los documentos escritos se mantengan confidenciales y no queden al alcance de personal no autorizado, deben tomarse las siguientes precauciones:

- Asegúrese de que todos los archivos se mantengan en gabinetes con cerradura bajo llave; cerciórese de que el sistema de archivos esté cerrado cuando no haya nadie en la oficina;
- Verifique que el sistema de computación sea confiable y esté protegido;
- Destruya todo documento que ya no sea necesario para un expediente;
- Si debe enviar copias de la documentación relativa a una solicitud individual a otra oficina tome las medidas necesarias para garantizar un transporte seguro.

▪ **Entrevistas efectuadas en lugares de detención**

En algunas circunstancias puede verse obligado a efectuar entrevistas en un lugar de detención, lo cual puede significar simplemente que el solicitante no está en libertad de dejar un sitio que se halla bajo vigilancia oficial. Esto puede incluir centros de detención en aeropuertos, prisiones o estaciones de policía. Debe evitar realizar entrevistas en lugares así, aunque quizás establezca que no hay otra oportunidad para hacerlo.

Debe recordar que el Comité Ejecutivo del ACNUR ha recomendado que a los refugiados y solicitantes de asilo que estén detenidos se les debe brindar la oportunidad de contactar al ACNUR o, a falta de una oficina tal, a las agencias nacionales de asistencia a los refugiados. Se deben tomar las precauciones siguientes cuando se llevan a cabo entrevistas en lugares de detención:

- Verifique siempre que tanto usted como todo el personal acompañante tenga documentos de identificación adecuados antes de trasladarse al centro de detención. También es importante solicitar autorización previa para tener acceso al centro de detención. Verifique que la persona a la que entrevistará se le haya notificado su llegada;
 - Lleve a su propio intérprete e instrúyalo sobre las circunstancias de la entrevista, incluyendo el entorno para entrevistar que puede esperar;
 - Solicite una habitación privada para conducir la entrevista. De no ser posible, asegúrese de que nadie (guardias, otros detenidos, etc.) esté presente o pueda escuchar el procedimiento de la entrevista;
 - Antes de comenzar la entrevista, converse brevemente con el solicitante. Actúe con calma y tranquilidad ya que éste seguramente se encuentre bajo mucha presión;
 - Si generalmente toma notas durante la entrevista, considere la posibilidad de que sean confiscadas o fotocopiadas por las autoridades a su salida del centro de detención. Si es una posibilidad real, sólo tome notas escuetas, utilizando palabras clave durante la entrevista, y luego redacte sus notas completas después de salir del recinto.
- **Recomendaciones de seguridad para la realización de entrevistas**

Lamentablemente, los actos hostiles contra personas que realizan entrevistas suceden a veces. Por lo tanto, es crucial que todo el personal entienda la importancia de tomar medidas de seguridad antes de realizar reuniones o entrevistas con individuos o grupos.

Las recomendaciones que siguen tienen por objeto aumentar la seguridad de los oficiales y otro personal del ACNUR involucrado en el proceso de las entrevistas. En cuanto a las precauciones y prácticas que se deben seguir en localidades específicas, se sugiere pedir la asesoría del personal local especializado.

- Todas las entrevistas deben fijarse de antemano con una cita, de ser posible;
- Instale un sistema de filtro en la entrada principal del área de entrevista, colocando guardias para controlar el acceso a la oficina. Si se considera necesario, los guardias deben catear a los individuos que traten de entrar al edificio o puede considerar el uso de un detector de metales,
- Asegúrese de que el área de la entrevista no esté expuesta visualmente al área de espera;
- Sólo permita que el acceso de un número mínimo de personas al área de espera en todo momento;
- Las puertas de los lavabos e instalaciones de agua no se deberían poder cerrar con llave desde adentro;
- Las lámparas en las paredes y los cables eléctricos no deben estar expuestos ya que podrían utilizarse como armas o para intentos de suicidio;

- Si un individuo tiene un historial reconocido de conducta violenta, esto debe estar anotado en la carpeta del individuo; así alertará al entrevistador para que tome las medidas de precaución que se consideren necesarias;
 - Disponga los muebles en la habitación de la entrevista de manera que el entrevistador esté protegido. El entrevistador debe tener su silla ubicada de tal manera que tenga fácil acceso a la puerta. Las puertas de las habitaciones de entrevistas sólo se deben poder cerrar con llave desde el exterior;
 - Asegúrese de que no haya objetos en la habitación de la entrevista que puedan ser utilizados como armas (Ej.: pisapapeles pesados, abrecartas, etc.);
 - Establezca procedimiento de escape de las habitaciones y asegúrese de que haya un mecanismo o procedimiento en el lugar para solicitar ayuda;
 - Si está realizando entrevistas en localidades remotas, asegúrese de que tiene siempre con usted el equipo de comunicación adecuado, tales como radios. Es preferible viajar con otros colegas y tomar medidas con las autoridades locales para el caso de que necesite ayuda;
 - En caso de un incidente de seguridad, se debe considerar seriamente la posibilidad de llevar ante la justicia a un individuo que ataque a un entrevistador.
- **Trauma y agotamiento de las personas que trabajan en contacto con refugiados**

Las personas que desempeñan trabajos humanitarios a menudo deben adoptar una estrategia tranquila, eficaz y metódica respecto a sus tareas para trabajar eficazmente y reaccionar ante las crisis. Efectuar entrevistas de la condición de refugiado puede ser muy exigente. La naturaleza del trabajo es tal que los entrevistadores e intérpretes pueden experimentar lo que se denomina "trauma vicario y agotamiento". Todas las personas involucradas en el proceso de entrevista deberían estar al corriente de los síntomas, de los factores contribuyentes y de la prevención y del tratamiento que se le puede ofrecer a las personas en situaciones similares.

Estar informado y consciente de lo que se puede hacer en tales circunstancias es una consideración importante para la salud y el bienestar de todo el personal que trabaja con refugiados. También facilita que su trabajo se realice con eficacia, eficiencia y con seguridad. Sentirse cansado y deprimido no sólo tendrá un impacto negativo en su capacidad para desempeñar su trabajo, sino que podría hacerlo más vulnerable a un incidente de seguridad al estar menos atento y, por ende, menos capaz de reaccionar rápidamente ante una situación.

Una forma de brindarse ayuda a sí mismo y a otros colegas es organizar sesiones regulares de información. Esto proporcionará la oportunidad para conversar informalmente en relación a las dificultades y el estrés experimentados en el trabajo de entrevistas.