

LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ASILO

UN MANUAL DE CAPACITACIÓN MULTIDISCIPLINARIA

VOLUMEN 1

2013

AUTORES:

GÁBOR GYULAI (EDITOR)

MICHAEL KAGAN

JANE HERLIHY

STUART TURNER

LILLA HÁRDI

ÉVA TESSZA UDVARHELYI



PUBLICADO POR EL
COMITÉ HELSINKI HÚNGARO

Hungarian Helsinki Committee

CREDO INITIATIVE "IMPROVED CREDIBILITY
ASSESSMENT IN EU ASYLUM PROCEDURES" PROJECT



PROYECTO COFINANCIADO
POR LA COMISIÓN EUROPEA
(FONDO EUROPEO PARA LOS REFUGIADOS)

Nota de la traducción: Este manual de capacitación ha sido escrito originalmente en idioma inglés, y utiliza algunos conceptos jurídicos provenientes del derecho anglosajón. La traducción de dichos términos no siempre tiene una expresión equivalente en el idioma español, dada la diferencia de las tradiciones jurídicas entre el *Common Law* y el derecho romano-germánico (*Civil Law*). Asimismo, cabe señalar que el manual emplea términos y conceptos del Derecho de Refugiados comúnmente utilizados en el contexto europeo que pueden ser diferentes de la terminología usada en América Latina.

En caso de discrepancia entre el texto original y la traducción, prevalecerá el texto de la obra original.

**LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD EN LOS
PROCEDIMIENTOS DE ASILO
- UN MANUAL DE CAPACITACIÓN MULTIDISCIPLINARIA**

© 2013 Hungarian Helsinki Committee. Todos los derechos reservados.

Este manual y sus secciones pueden ser distribuidos y reproducidos sin permiso formal para fines de investigación no comercial, estudio privado, reportajes de noticias y capacitación, siempre y cuando el material se atribuya adecuadamente a los autores y al titular de los derechos de autor.

Este estudio fue elaborado en el marco del proyecto denominado “**CREDO - Improved Credibility Assessment in EU Asylum Procedures**” (**CREDO - Evaluación mejorada de la credibilidad en los procedimientos de asilo de la UE**), dirigido por el *Hungarian Helsinki Committee* (Comité Helsinki Húngaro). Los socios del proyecto fueron el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados (IARLJ, por sus siglas en inglés) y Asylum Aid (Reino Unido). El proyecto fue **cofinanciado por la Comisión Europea**.

Este manual fue redactado en **estrecha colaboración con el ACNUR**.

Las opiniones expresadas en esta publicación son responsabilidad de los autores y del Comité Helsinki Húngaro, y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Comisión Europea, el ACNUR u otros socios del proyecto.

ISBN: 978-615-5215-12-4

Autores:

Gábor Gyulai (editor, Capítulos I, III, IV y VIII)

Michael Kagan (Capítulo II)

Jane Herlihy y Stuart Turner (Capítulo V)

Lilla Hárđi (Capítulo VI)

Éva Tessza Udvarhelyi (Capítulo VII)

Traducción al español realizada, editada y financiada por ACNUR.

Corrección de texto en inglés: Chris Nash y Mona Mojtavavi

Ilustraciones y portada: András Baranyai

Ilustraciones fotográficas (cuando no se indique de otro modo): Gábor Gyulai

Diseño, diagramación e impresión del documento en inglés: Judit Kovács.

Diagramación del documento en español: Alejandro Vanegas.

Un agradecimiento a Fabela Novak-Irons y Tudor Roşu por su inestimable contribución.

Publicado por:

Hungarian Helsinki Committee

Bajcsy-Zsilinszky út 36-38.

H-1054 Budapest, Hungría

www.helsinki.hu

ÍNDICE

Introducción.....	7
-------------------	---

MÓDULO A - ASPECTOS JURÍDICOS

I. El marco probatorio de la evaluación de credibilidad	9
I.1 ¿Por qué son diferentes los procedimientos de asilo?	9
I.2 El deber de fundamentar	14
I.3 El nivel de convicción de la persona encargada de la toma de decisiones	16
II. Comprender la evaluación de la credibilidad en el contexto de las personas refugiadas	21
II.1 El vínculo entre la credibilidad y la protección internacional	21
II.2 El beneficio de la duda	22
II.3 Definir la credibilidad en el contexto del asilo	26
II.4 Establecer la base para la evaluación de la credibilidad	29
II.5 Factores en la evaluación de la credibilidad	31
III. Principios rectores y normas de la evaluación de la credibilidad	37
Lectura complementaria (recomendada por los autores)	55

MÓDULO B – APRENDIZAJE MULTIDISCIPLINARIO

IV. Distorsiones y soluciones en un marco multidisciplinario	57
V. La memoria y sus limitaciones	63
V.1 Tipos de memoria	63
V.2 Memoria episódica	65
V.3 Memoria semántica	70
V.4 Memoria autobiográfica	74
V.5 Memoria autobiográfica en diferentes culturas	76
V.6 Formas en que la memoria cambia	78
V.7 El acto de recordar/evocar	82
V.8 ¿Es posible “ayudar” a las personas a recordar con mayor precisión?	84

VI. El trastorno de estrés postraumático (TEPT) y la credibilidad – los problemas de la memoria traumática	87
VI.1 Comprender el trauma y sus consecuencias	87
VI.2 ¿Cómo el trauma y el TEPT afectan la memoria y la evaluación de la credibilidad?	95
VI.3 ¿Qué significa el TEPT para la evaluación de la credibilidad?	100
VI.4 ¿Cómo pueden abordarse estos desafíos específicos en el procedimiento de asilo?	102
VII. Barreras interculturales en la evaluación de la credibilidad	105
VII.1 Cultura e identidad: ¿qué importancia tienen?	105
VII.2 La credibilidad como constructo cultural	115
VII.3 Desarrollo de capacidades interculturales en los procedimientos de asilo	125
VIII. La persona encargada de la toma de decisiones es un ser humano.....	129
VIII.1 Factores circunstanciales	130
VIII.2 Experiencia y ámbito profesional	131
VIII.3 Historia personal	136
Lectura complementaria (recomendada por los autores)	141
Los autores	143

Módulo A

ASPECTOS JURÍDICOS



INTRODUCCIÓN

“¿Crear o no creer... esa es la cuestión?”

La evaluación de la credibilidad es, sin duda, uno de los aspectos más desafiantes de la toma de decisiones en materia de asilo. Una parte importante de las solicitudes de protección internacional se rechaza basándose en la justificación de que la autoridad decisoria, o el tribunal, no cree lo que dice la persona solicitante. Si bien en las últimas décadas se han producido avances espectaculares con respecto a los estándares legales y los conceptos relevantes del derecho internacional de los refugiados, la credibilidad, en cierta medida, ha permanecido poco clara. Este manual de capacitación tiene como objetivo llenar un vacío importante al ofrecer **un método de aprendizaje creativo y multidisciplinario sobre la evaluación de la credibilidad, adaptado especialmente a las necesidades de las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo y otros profesionales de asilo.**

Este manual **no ofrece trucos, técnicas o soluciones mágicas** para superar los serios desafíos de la evaluación de la credibilidad, simple y sencillamente porque tales trucos no existen. Lo que sí ofrecemos es un marco para desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes a través del aprendizaje multidisciplinario, que puede ayudar a los profesionales en materia de asilo a **reducir la posibilidad de errores y llegar a resultados de credibilidad más objetivos y justos, así como a aplicar un enfoque más estructurado** a la evaluación de la credibilidad.

Esta **no es una publicación académica.** Muchos de los temas tratados en los dos módulos son de naturaleza compleja y desafiante, y esta publicación no pretende ofrecer un análisis científico detallado. Más bien procura presentar un **resumen de fácil comprensión y conciso - pero valioso** - de lo que las personas encargadas de la toma de decisiones y otros profesionales en materia de asilo necesitan saber sobre los temas claves relacionados con la evaluación de la credibilidad. El estilo de la publicación, incluido el de las referencias al pie de página, es, por lo tanto, **informal** y adaptado a un objetivo de aprendizaje.

Este manual ha sido redactado originalmente en **inglés**, el idioma más hablado en Europa, con el fin de garantizar el mayor alcance a las personas que pueden encontrar esta publicación interesante o relevante para su trabajo. Somos conscientes del hecho de que el inglés no será la lengua materna de la mayoría de los lectores; por lo tanto, hemos intentado **evitar vocabulario y estructuras complicados.** Dentro de los importantes límites establecidos por la complejidad del contenido, hemos optado por un estilo claro y simple.

Este es un manual **multidisciplinario**, lo que significa que comprende conocimientos de diferentes áreas de la ciencia, incluidos el derecho, la medicina, la psicología y la antropología. **No necesita ser un experto en derecho, psicología, psiquiatría o antropología para comprender y utilizar el contenido de este manual.** Por el contrario, nuestro objetivo es presentar el conocimiento central de diversas disciplinas a los profesionales en materia de asilo, que puede que no tengan una formación educativa específica en estos ámbitos de la ciencia. La composición de los autores también refleja la diversidad del contenido (véase la breve introducción de los colaboradores al final de la publicación).

Este manual de capacitación se puede utilizar en distintas modalidades, incluidos **el estudio independiente y la formación presencial.** Como libro, la interactividad que ofrece puede ser limitada, sin embargo, los autores se esforzaron por incluir una serie de **ejercicios y preguntas para la reflexión.** Si utiliza sólo esta publicación (para el estudio independiente) es muy importante que complete los ejercicios antes de continuar leyendo.

Los autores desean **aprovechar los materiales ya existentes** (incluidas las directrices y publicaciones del ACNUR, en particular la publicación en inglés “*Beyond Proof*” (“Más allá de la prueba”), así como la iniciativa de formación desarrollada por la Oficina Europea de Apoyo al Asilo el Currículo Europeo de Asilo), asegurando la sinergia con su contenido y terminología. Por lo tanto, el contenido de este manual puede ser **fácilmente integrado a otros programas de capacitación.**

Pese al enfoque de este manual en la Unión Europea (UE), su uso previsto **no se limita necesariamente a Europa**. La mayor parte del Módulo A se puede adaptar a otros contextos legales al aducir referencias a normas nacionales o regionales establecidas por la legislación, orientación y/o jurisprudencia. El Módulo B es directamente aplicable a todos los contextos no europeos, ya que su contenido multidisciplinario no se centra en Europa.

Este manual, más precisamente su Módulo B, será completado por un **segundo volumen** (publicación prevista para el 2014). El Volumen 2 incluirá capítulos específicos sobre **el lenguaje y la interpretación; la vergüenza, el estigma y la negación; el género; la orientación sexoafectiva y la identidad de género; y las niñas y los niños**.

Finalmente, debemos recalcar que este manual es un **trabajo en curso**. Siendo la primera iniciativa de este tipo, puede haber información o matices útiles que puedan mejorar aún más su contenido. Se espera que se lleven a cabo varias iniciativas de investigación en los próximos años, así como orientación específica del ACNUR sobre la evaluación de la credibilidad. Por lo tanto, los autores estarán complacidos de recibir cualquier sugerencia para el futuro desarrollo de este manual y la “metodología de capacitación CREDO”.

Esta breve introducción solo puede concluir con el deseo sincero del editor y los autores de que este manual contribuirá significativamente para que los procedimientos de asilo sean justos, objetivos y efectivos en la UE y más allá.

SIGLAS UTILIZADAS EN ESTE MANUAL:

- ✓ **ACNUR** = Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
- ✓ **IARLJ** = Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados (por sus siglas en inglés)
- ✓ **EAC** = Currículum Europeo de Asilo (por sus siglas en inglés)
- ✓ **Directiva sobre el Reconocimiento** = Directiva 2011/95/UE del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, por la que se establecen normas relativas a los requisitos para el reconocimiento de nacionales de terceros países o apátridas como beneficiarios de protección internacional, a un estatuto uniforme para las personas refugiadas o con derecho a la protección subsidiaria y al contenido de la protección concedida [2011] DO L337/9
- ✓ **Directiva sobre Procedimientos** = Directiva 2005/85/CE del Consejo, de 1 de diciembre de 2005, sobre normas mínimas para los procedimientos que deben aplicar los Estados miembros para conceder o retirar la condición de refugiado [2005] DO L326/13
- ✓ **Manual del ACNUR** = ACNUR, Manual y directrices sobre procedimientos y criterios para determinar la condición de refugiado en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el estatuto de los refugiados, diciembre de 2011, HCR/1P/4/Spa/Rev.3
- ✓ **Nota del ACNUR** = ACNUR, Nota sobre la carga y el mérito de la prueba en las solicitudes de asilo, 16 de diciembre de 1998
- ✓ **ACNUR, Más allá de la prueba** = ACNUR, *Beyond proof – Credibility Assessment in EU Asylum Systems* (Más allá de la prueba – La evaluación de la credibilidad en los sistemas de asilo de la UE), mayo de 2013
- ✓ **Guía sobre la credibilidad de la IARLJ** = IARLJ, *Assessment of Credibility in Refugee and Subsidiary Protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial criteria and standards* (La evaluación de la credibilidad en las solicitudes de asilo y protección subsidiaria bajo la Directiva sobre el Reconocimiento de la UE – Criterios y normas judiciales), 2013

I. EL MARCO PROBATORIO DE LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD

PANORAMA GENERAL

Antes de conocer los alcances, los límites y la metodología de la evaluación de la credibilidad, es fundamental entender el **marco probatorio general** de los procedimientos de asilo y sus **características específicas**. En particular, este capítulo ayudará a comprender:

- ✓ ¿Por qué, y en qué medida **los procedimientos de asilo difieren** de otros procedimientos respecto a la valoración de la prueba y la determinación de los hechos y las circunstancias?
- ✓ ¿Quién tiene el **deber de fundamentar** los hechos y las circunstancias en los procedimientos de asilo? y ¿qué significa esto en términos prácticos?
- ✓ ¿Cuál es el **nivel de convicción** que las personas encargadas de la toma de decisiones sobre asilo deben tener en cuanto a la existencia de los hechos y circunstancias relevantes para tomar una decisión favorable, y ¿qué significa esto en términos prácticos?

Este capítulo proporciona una **introducción corta y orientada a la práctica** sobre estas complejas cuestiones jurídicas, indispensables para la comprensión de los siguientes capítulos. No pretende ofrecer un análisis académico en profundidad.

I.1 ¿Por qué son diferentes los procedimientos de asilo?

EJERCICIO I.a

Primera parte: ¿Qué formas concretas/tipos de prueba (por ejemplo, documental, testimonial, etc.) puede utilizar un juez a la hora de tomar una decisión en un procedimiento penal o civil? ¿Y qué formas/tipos de prueba puede tomar en consideración un oficial de la administración pública al momento de decidir sobre una solicitud de visa de estudiante o un permiso de construcción? Escriba tantas ideas como sea posible.

Segunda parte: Ahora marque en su lista los tipos de prueba que también están frecuentemente disponibles y son utilizados en los procedimientos de asilo. ¿Cuántos encontró?

En la mayoría de los tipos de procedimientos, las personas encargadas de la toma de decisiones administrativas y judiciales tienen acceso a una amplia gama de pruebas fácticas y verificables¹. En el proceso de decidir si una persona acusada es realmente culpable de un determinado delito, el juez probablemente escuche a los testigos y a la víctima, quienes darán cuenta de su experiencia personal y directa con el caso. La inspección de la escena del crimen también le proporcionará información crucial, incluidas huellas dactilares y otra información fáctica de alto valor probatorio. Ella/él también puede solicitar pruebas periciales, como una prueba de ADN o un análisis balístico, o un informe forense. Al momento de decidir sobre una solicitud de visa, un funcionario de inmigración normalmente puede evaluar una amplia gama de pruebas documentales (tales como estados de cuenta, comprobantes de salario, contratos de trabajo y de alquiler de apartamentos, certificados escolares y de idiomas, etc.) que demuestran si la persona solicitante cumple con las condiciones necesarias de subsistencia, alojamiento, etc. El juez y el oficial de inmigración de nuestro ejemplo están, por lo tanto, en condiciones de tomar una decisión con un grado de certeza relativamente alto.



En materia de asilo, **el rango de prueba verificable** disponible es mucho más limitado **que en la mayoría de los otros tipos de procedimientos administrativos y judiciales**.

- ✓ En la práctica, la prueba testimonial no suele estar disponible y, por lo tanto, rara vez puede utilizarse (por ejemplo, en muchos casos no hay testigos en el país de acogida);
- ✓ La inspección de la “escena de la persecución” (es decir, una visita *in situ* para establecer los hechos y las circunstancias de un caso individual) no es viable por razones prácticas, financieras y de seguridad (las personas encargadas de la toma de decisiones no pueden viajar a un país de origen para cada caso);
- ✓ La prueba documental personal que demuestra un riesgo de persecución o daño grave generalmente no está disponible (por ejemplo, el agente de persecución no emitirá ningún documento de ese tipo, la persona refugiada no está en condiciones de traer los documentos pertinentes del país de origen, etc.), o cuando esté disponible, su autenticidad puede ser cuestionada o no puede ser verificada;
- ✓ El alcance de las pruebas periciales pertinentes suele limitarse a informes médicos y psicológicos útiles, pruebas de idiomas y opiniones de expertos sobre la autenticidad de las pruebas documentales, y en muchos casos tales pruebas no están disponibles en absoluto.

Por lo tanto, no es de sorprender que tanto la legislación de la UE como las directrices del ACNUR enfatizan la importancia de una **entrevista individual**, donde la persona solicitante pueda presentar toda la información relevante para su caso, así como aportar los elementos probatorios². En el próximo capítulo volveremos a tratar la importancia fundamental de la entrevista en la evaluación de la credibilidad.

¹ Tenga en cuenta que la palabra “prueba” se usa y se comprende de manera diferente en diferentes jurisdicciones nacionales y tradiciones legales. A lo largo de este manual, se usará en un sentido general y amplio, lo cual no significa que todos los tipos de prueba etiquetados como tales en esta publicación constituirán “una prueba” en un sentido estrictamente legal en todos los países europeos.

² Directiva 2011/95/UE del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, sobre las normas para el reconocimiento de nacionales de terceros países o personas apátridas como beneficiarios de protección internacional, para un estatuto uniforme de los refugiados o las personas beneficiarias de protección subsidiaria y para el contenido de la protección concedida [2011] DO L337/9 (en lo sucesivo, «Directiva sobre el Reconocimiento»), art. 4(3); Directiva 2005/85/CE del Consejo, de 1 de diciembre de 2005, sobre normas mínimas para los procedimientos que deben aplicar los Estados miembros para conceder o retirar el estatuto de refugiado [2005] DO L326/13 (en lo sucesivo, «Directiva sobre Procedimientos»), art. 12-13

También se debe tener en cuenta que la información sobre el país o **información sobre el país de origen (Country of Origin Information –COI, por sus siglas en inglés)** a veces es la única otra prueba disponible (además de las declaraciones de la persona solicitante) en los casos de asilo, al menos en cierta medida. La legislación de la UE también exige el uso de la información sobre los países³. Sin embargo, a pesar de que la información útil sobre los países ahora está ampliamente disponible debido al desarrollo de la tecnología informática y la creciente atención a este tema, también tiene fuertes **limitaciones**. Debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- ✓ La COI no puede reflejar toda la realidad de los países de origen; la gran mayoría de los eventos y los hechos no se reportan incluso hoy en día;
- ✓ Todas las fuentes de COI tienen un sesgo inherente, por lo tanto, aunque hay varias fuentes que se consideran objetivas, el 100% de objetividad no existe en la realidad;
- ✓ Incluso el informe más preciso y detallado sobre la información del país es algo generalizado, en comparación con el carácter generalmente muy individual de una solicitud de asilo;
- ✓ La COI no es un detector de mentiras: proporciona un contexto más amplio para la evaluación de una solicitud de asilo, pero no puede determinar si el solicitante dice la verdad ni tampoco puede decidir si la solicitud es bien fundada.

El papel de la COI es corroborar, cuestionar o poner en contexto las declaraciones de la persona solicitante y otras pruebas. En resumen, la disponibilidad cada vez mayor de COI actualizada puede ayudar a reducir el margen de error en la toma de decisiones, sin embargo, **no puede sustituir la gama más amplia de pruebas fácticas generalmente disponibles en otro tipo de casos** (penal, administrativo, etc.).

EJERCICIO I.b

Consulte las publicaciones sobre la información de país y los estándares de calidad relacionados (ver la bibliografía al final de este módulo) y responda a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Por qué decimos que “todas las fuentes de COI tienen un sesgo inherente”? ¿Cuáles son los factores que tienen un impacto en el contenido o la presentación de una fuente de COI?
- ✓ ¿Cuáles son los estándares de calidad relevantes para investigar, procesar y utilizar la información de los países en los procedimientos de asilo? ¿Cómo se reflejan estas normas en la jurisprudencia y en la legislación de la UE?

Las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo pueden, por lo tanto, hacer uso de un **rango mucho más limitado de pruebas e información verificable** que el órgano decisor de la mayoría de las otras áreas del derecho. Esto **limita seriamente el nivel de certeza** alcanzable en este contexto.

Otra diferencia importante se debe al hecho de que las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo deben evaluar casos que involucran **lugares y contextos alejados**. Veamos algunos ejemplos concretos para esto:

³ Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4(3)(a); Directiva sobre procedimientos, art. 8(2)(b)

	JUEZ PENAL O CIVIL, O PERSONA ENCARGADA DE LA TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS DE OTRAS ÁREAS DEL DERECHO	PERSONA ENCARGADA DE LA TOMA DE DECISIONES SOBRE ASILO
Distancia física	Está familiarizado con el lugar de interés (por ejemplo, donde se cometió el crimen), ha estado allí o en lugares similares.	No tiene experiencia personal del lugar de interés (nunca ha estado en el país de origen ⁴)
	Podría tener acceso a lugares, objetos y personas que pueden proporcionar información de primera mano relevante al caso (visualización de los lugares, huellas dactilares, testigos, etc.)	Generalmente no tiene acceso a lugares, objetos y personas que pueden proporcionar información de primera mano relevante al caso (visualización de los lugares, huellas dactilares, testigos, etc.)
Distancia lingüística	Normalmente habla y conduce el procedimiento en la lengua materna de los principales actores de los procedimientos (solicitante, acusado, apelante, demandado, etc.), se puede comunicar directamente con ellos.	La persona encargada de la toma de decisiones y el solicitante generalmente no tienen la misma lengua materna o ni siquiera hablan el mismo idioma, solo es posible la comunicación indirecta.
Distancia cultural	La socialización de la persona encargada de la toma de decisiones y la de los principales actores del caso ha tenido lugar en un contexto cultural similar, usan códigos culturales, signos no verbales y estereotipos, etc., más o menos similares.	La socialización de la persona encargada de la toma de decisiones y la del solicitante ha tenido lugar en contextos muy diferentes, usan códigos culturales, signos no verbales, y estereotipos, etc., diferentes.

Por lo tanto, las personas encargadas de la toma de decisiones de asilo a menudo caminan sobre “tierra desconocida” en cierto sentido. Incluso los mejores⁴ y más preparados profesionales de asilo tendrán **un conocimiento limitado sobre el contexto que involucra el tema de su decisión**⁵. Este hecho limita aún más la certeza que se puede obtener en los casos de asilo y exige cierta precaución en el proceso de toma de decisiones.

Una tercera especificidad crucial de los procedimientos de asilo es su **carácter de énfasis en el futuro**. Un procedimiento penal siempre tiene como objetivo establecer las circunstancias bajo las cuales se cometió un acto criminal en el pasado. Un juez civil o un funcionario de la administración pública de otras áreas generalmente tiene que evaluar los eventos pasados, y su decisión se centrará en si ciertas circunstancias prevalecen en el momento de la decisión. Esto es cierto incluso para los oficiales de inmigración y naturalización. Sin embargo, el objetivo de la toma de decisiones en materia de asilo es establecer si existe un riesgo (temor fundado) de persecución o daño grave, en caso de que la persona solicitante tenga que regresar al país de origen. Por lo tanto, de manera bastante única, con base en los hechos pasados y presentes establecidos en la solicitud, las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo deben **evaluar un riesgo futuro**, cuyo proceso inevitablemente implica un **alto nivel de incertidumbre** y es **“por su naturaleza un tanto especulativo”**⁶.

Finalmente, un cuarto factor que hace que la toma de decisiones en materia de asilo sea diferente a muchos otros tipos de procedimientos es la **gravedad de sus consecuencias**. Una decisión errónea sobre una solicitud de naturalización o una solicitud para una visa de estudiante, sobre un permiso de trabajo o de

⁴ Una excepción interesante puede ser cuando la persona encargada de la toma de decisiones conoce personalmente el país en cuestión, por ejemplo, basado en sus experiencias como turista. Sin embargo, este tipo de experiencia generalmente se limita a ciertas ubicaciones geográficas y esferas de la vida, y por lo tanto puede ser muy engañoso. En palabras sencillas: pasar una semana en un centro vacacional que hospeda principalmente a turistas europeos, o incluso viajar por un país y entrar en contacto con su gente y su cultura puede ser una experiencia muy positiva de un lugar hermoso y acogedor. Sin embargo, tal experiencia no brindará una visión de todas las esferas relevantes de la vida (como las celdas de las cárceles, por ejemplo) y su alcance probablemente seguirá siendo algo limitado.

⁵ Obviamente, las formas de distancia descritas anteriormente pueden variar significativamente de un caso a otro. Los profesionales de asilo también pueden ser de origen inmigrante, las personas solicitantes de asilo a veces pueden venir de países vecinos, etc.

⁶ ACNUR, *Nota sobre la carga y el mérito de la prueba en las solicitudes de asilo*, 16 de diciembre de 1998, párr. 18 (en adelante, Nota del ACNUR)

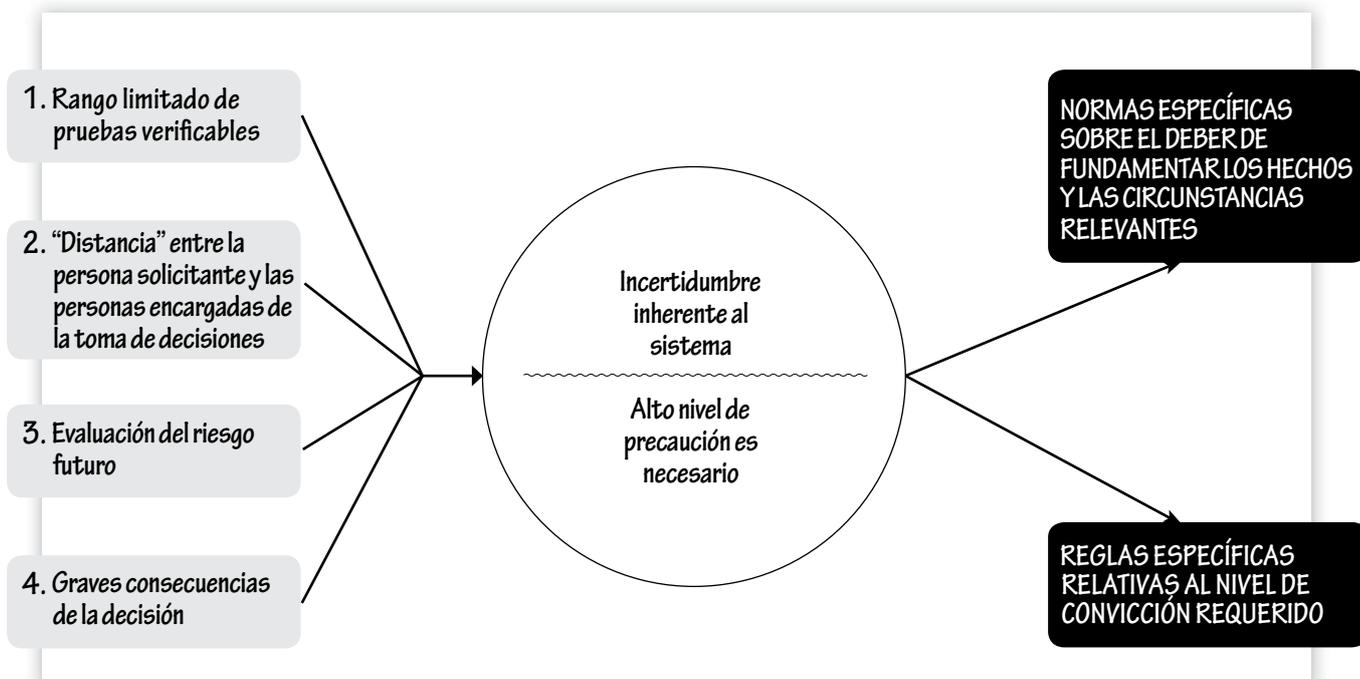
construcción, o en un procedimiento civil contencioso puede tener un impacto muy negativo e injusto en las personas interesadas. Sin embargo, este efecto nunca será tan grave como la consecuencia de una decisión incorrecta en materia de asilo. Esto último resultará en exponer a una persona a un riesgo de muerte, tortura, trato inhumano o degradante, esclavitud u otras formas de persecución o daño grave. Esta circunstancia particular requiere una **mayor precaución** en el proceso de toma de decisiones. El Manual del ACNUR también enfatiza este principio:

*Como la conclusión a que llegue el examinador y la impresión personal que éste tenga del solicitante darán lugar a una decisión que afecta a vidas humanas, el examinador tiene que aplicar los criterios con espíritu de justicia y comprensión, [...]*⁷



RESUMEN

Las decisiones sobre las solicitudes de asilo representan un desafío particular en comparación con la mayoría de otros tipos de procedimientos administrativos y judiciales. Con un rango limitado de pruebas verificables, las personas encargadas de la toma de decisiones deben evaluar si prevalece un riesgo futuro en un lugar distante y relativamente desconocido, mediante una decisión que tendrá consecuencias vitales para la integridad física, los derechos humanos y la vida de una persona. Como resultado, un alto nivel de incertidumbre es inherente al sistema, por lo que será necesario tener una mayor precaución y aplicar reglas específicas para valorar las pruebas y evaluar la credibilidad.



⁷ ACNUR, *Manual y directrices sobre procedimientos y criterios para determinar la condición de refugiado en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1968 sobre el Estatuto de los Refugiados*, diciembre 2011, párr. 202 (en adelante, Manual del ACNUR)

I.2 El deber de fundamentar

El primer asunto que se debe aclarar con respecto al marco probatorio específico de los procedimientos de asilo es **quién tiene el deber de fundamentar los hechos y circunstancias relevantes** o, dicho de otra manera, a quién le corresponde la **carga de la prueba** (usualmente interpretado como quién tiene la obligación primaria de producir o presentar pruebas), o como se establece en el Artículo 4 de la Directiva sobre el Reconocimiento, quién tiene el deber de fundamentar la solicitud. Con respecto a este tema, el ACNUR señaló en su estudio reciente sobre la evaluación de la credibilidad en las prácticas de asilo de la UE que:

[...] no existe un requisito de que los hechos relevantes afirmados por el solicitante deben ser “probados” afirmativamente. De hecho, el Artículo 4 [de la Directiva sobre el Reconocimiento de la UE], relativo a la valoración de los hechos y circunstancias en las solicitudes de protección internacional, no utiliza las palabras “probar”, “prueba” o “carga de la prueba”. Se refiere al deber de “fundamentar” la solicitud.⁸ (Traducción libre).

Por lo tanto, este manual se referirá al **deber de fundamentar** más que a la carga de la prueba, cuando sea relevante.

Es un principio general del derecho que **la carga de la prueba recae sobre la persona que presenta una solicitud, hace una declaración o reclama un derecho** (en términos simples: si reclamo algo, tengo que probar que tengo derecho a ello). Esto, como fundamento general, también es ampliamente aceptado en el ámbito del asilo. Sin embargo, las especificidades sobre la toma de decisiones en materia de asilo presentadas en la subsección anterior modifican la aplicación de este principio en la práctica. Como explica el ACNUR:

Es un principio general de derecho que la carga de la prueba incumbe al peticionario. Ahora bien, es frecuente que el solicitante no pueda aportar, en apoyo de sus declaraciones, pruebas documentales o de otra clase, y los casos en que pueda presentar pruebas de todas sus afirmaciones serán la excepción más que la regla. La mayoría de las veces, una persona que huya de la persecución llegará con lo más indispensable y, en muchos casos, incluso sin documentación personal. Por consiguiente, aun cuando, en principio, la carga de la prueba incumbe al solicitante, el deber de averiguar y evaluar todos los hechos pertinentes corresponde a la vez al solicitante y al examinador. Es más, en algunos casos el examinador habrá de recurrir a todos los medios que tenga a su disposición para conseguir las pruebas necesarias en apoyo de la solicitud⁹.

Esto significa que, en realidad, **el deber de fundamentar los hechos y las circunstancias relevantes es compartido** entre la persona solicitante y la autoridad decisoria. La Directiva sobre el Reconocimiento confirma aún más esta regla en términos implícitos:

Los Estados miembros podrán considerar que es obligación del solicitante presentar lo antes posible todos los elementos necesarios para fundamentar su solicitud de protección internacional. Los Estados miembros tendrán el deber de valorar, con la cooperación del solicitante, los elementos pertinentes de la solicitud¹⁰.

El mismo principio puede derivarse de las reglas generales (por ejemplo, la obligación de las autoridades de establecer todos los hechos y circunstancias relevantes de un caso) aplicables en los procedimientos administrativos en varios países.

⁸ UNHCR, *Beyond Proof – Credibility Assessment in EU Asylum Systems*, mayo de 2013, p. 85 (ACNUR, *Más allá de la prueba* - La evaluación de la credibilidad en los sistemas de asilo de la UE), en adelante, ACNUR, *Beyond Proof*).

⁹ Manual del ACNUR, párr. 196

¹⁰ Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4

EJERCICIO I.c

¿Qué significa en la práctica el deber compartido de fundamentar? Antes de seguir leyendo, prepare una lista que contenga los deberes tanto del solicitante, como de la autoridad decisoria, al establecer los hechos y circunstancias de un caso de asilo. Sea lo más concreto posible.

La legislación de la UE y los documentos del ACNUR¹¹ brindan orientación sobre cómo se debe compartir el deber de fundamentar en la práctica:

EL SOLICITANTE TIENE QUE...	LA AUTORIDAD DECISORIA TIENE QUE...
...presentar lo más pronto posible todos los elementos necesarios para fundamentar la solicitud de protección internacional y cooperar con la valoración de estos elementos	...valorar todos los hechos relevantes y elementos de la solicitud de forma individualizada, en cooperación con la persona solicitante
... hacer un esfuerzo para respaldar sus declaraciones mediante cualquier prueba disponible lo más pronto posible y, de ser necesario, brindar una explicación satisfactoria ante cualquier falta de elementos	...valorar la prueba de manera objetiva e imparcial
... hacer un esfuerzo genuino para fundamentar su solicitud, proporcionando toda la información relevante sobre sí mismo(a), y sus experiencias pasadas, brindando una explicación coherente para todos los hechos y circunstancias relacionados con la solicitud de la condición de persona refugiada	...orientar y ayudar a la persona solicitante a proporcionar la información relevante, evaluar las declaraciones de la persona solicitante de manera objetiva e imparcial, tomando en cuenta las circunstancias individuales y el contexto de la persona solicitante
	...familiarizarse con la situación del país de origen, tener en cuenta los asuntos relevantes de conocimiento común, obtener y utilizar la información del país legalmente relevante, individualizada, equilibrada, precisa y actualizada, de forma transparente
	↓
	...relacionar todos estos elementos, de manera objetiva e imparcial, con los criterios pertinentes del derecho de refugiados, a fin de llegar a una conclusión correcta respecto a la solicitud de protección internacional de la persona solicitante

¹¹ Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4; Directiva sobre procedimientos, art. 8; Manual del ACNUR, párr. 205; Nota del ACNUR, párr. 6



RESUMEN

En la práctica, en los procedimientos de asilo, el deber de fundamentar los hechos y circunstancias es compartido. El solicitante tiene el deber de comunicar/presentar tan pronto como sea posible todos los elementos necesarios para fundamentar su solicitud y de cooperar con la autoridad para establecer los hechos y circunstancias del caso. La autoridad tiene la obligación de guiar al solicitante brindando la información relevante sobre el proceso, apoyándole para fundamentar la solicitud por medio de preguntas y colaborando, así como valorando estos elementos, y añadiendo información del país, estableciendo así todos los hechos y circunstancias relevantes del caso de manera objetiva e imparcial.

I.3 El nivel de convicción de la persona encargada de la toma de decisiones

El segundo aspecto para aclarar con respecto al marco probatorio específico de los procedimientos de asilo es **el nivel de convicción necesario para que la persona encargada de la toma de decisiones establezca los hechos pasados y presentes de la solicitud y después determine el temor fundado de persecución o un riesgo real de sufrir un daño grave**. Este concepto a menudo está relacionado con lo que se llama **el estándar de prueba** (*standard of proof*) principalmente en las jurisdicciones del derecho anglosajón (*Common Law*)¹². Este manual dará preferencia al término **“nivel de convicción”** (*level of conviction*) para alejarse de esa terminología probatoria tradicional, enfatizando que en el derecho de los refugiados (incluida la regulación de asilo de la UE) no existe un requisito de la prueba y tal uso de términos puede, por lo tanto, ser inapropiado¹³. Además, mientras que en el sistema de derecho anglosajón (*Common Law*) existen normas codificadas y debates legales sobre los estándares de prueba aplicables en diferentes procedimientos y contextos, las jurisdicciones del derecho civil (*Civil Law*)¹⁴, basadas en el principio de la *liberté de la preuve*¹⁵, son mucho menos formalistas sobre este tema y rara vez establecen reglas concretas sobre los estándares aplicables. Por lo tanto, referirse a un estándar de prueba específico en casos de asilo puede que no sea tan relevante en muchos países europeos. Finalmente, el concepto de estándar de prueba también puede ser problemático ya que a menudo no está claro si se refiere a la norma aplicable para aceptar o rechazar los hechos presentados por la persona solicitante y posteriormente establecer el temor fundado en sí. Por lo tanto, esta subsección se limitará a la introducción de cómo y por qué los casos de asilo son diferentes a otros tipos de procedimientos con respecto al nivel de convicción necesario para que la persona responsable de la toma de decisiones decida de una u otra manera.

Pero, ¿dónde está este umbral en los casos de asilo? Para encontrar la respuesta, uno puede buscar la comparación con otros tipos de procedimientos, como en la subsección I.1. Por ejemplo, la mayoría de las jurisdicciones establecen un nivel muy alto de convicción/estándar de prueba (“más allá de toda duda” o “más allá de la duda razonable”) en casos de derecho penal. En palabras simples: si un juez condena a una persona a años de prisión, tiene que estar seguro, basándose en pruebas muy convincentes, de que la persona realmente cometió el crimen en cuestión. En la mayoría de los casos civiles, el estándar de prueba será mucho más bajo. Será suficiente con demostrar que el alegato de la persona solicitante es más probable que su negación. O en otras palabras: si

¹² Esto sería principalmente en los países de habla inglesa en todo el mundo. En español, a veces se usan otros términos también para traducir el concepto del *standard of proof*, como “estándar probatorio” o “mérito de la prueba”.

¹³ Consulte la cita en la subsección I.2 de ACNUR, Más allá de la prueba, p. 85.

¹⁴ Los Estados europeos continentales y América Latina pertenecen a esta tradición, por ejemplo.

¹⁵ Libertad de prueba.

una de las partes logra demostrar que tiene más razón, es más veraz o convincente que la otra, ganará el caso. En las jurisdicciones del derecho anglosajón (*Common Law*), por lo tanto, el estándar generalmente aplicable es el de “balance de probabilidades” –*balance of probabilities*– (que también significa “más probable que no” –*more likely than not*–).



EJERCICIO I.d

A la luz de las características propias de los procedimientos de asilo (como se describió anteriormente en este capítulo), ¿dónde establecería el nivel de convicción necesario de la persona encargada de la toma de decisiones en los casos de asilo? ¿En qué medida tiene que estar convencido de los hechos pasados y presentes presentados por los solicitantes y del temor fundado de la solicitud para poder decidir favorablemente? ¡Marque un punto o un área en la escala! ¿Existe alguna diferencia entre la condición de refugiado y la protección subsidiaria en este caso?

Para encontrar la respuesta, se pueden consultar tres fuentes internacionales: la legislación de la UE, las directrices del ACNUR y la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

1. Legislación de la Unión Europea

La legislación de la UE no establece claramente un estándar de prueba o un nivel de convicción para establecer un temor fundado de persecución. Sin embargo, es bastante revelador que las disposiciones pertinentes del Artículo 4 de la Directiva sobre el Reconocimiento usen repetidamente el término “**fundamental**” en lugar de “probar”. Esto implícitamente indica la necesidad de un **nivel de convicción menor requerido** en los procedimientos de asilo (umbral para establecer el temor fundado de persecución y riesgo real de daño grave), en comparación, por ejemplo, con la materia penal.

La legislación de la UE es más concreta en cuanto a la norma relacionada con la protección subsidiaria. El artículo 2(f) de la Directiva sobre el Reconocimiento define al beneficiario de la protección subsidiaria como alguien

*[...] respecto del cual se den **motivos fundados** para creer que, si regresase a su país de origen [...] se enfrentaría a un **riesgo real** de sufrir alguno de los daños graves.*

Esta formulación tiene su origen y debe leerse conjuntamente con las disposiciones relevantes establecidas en la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (ver más abajo).

2. Directrices del ACNUR

También es digno de mencionar que el Manual del ACNUR utiliza repetidamente el término “**fundamental**”, e incluso subraya explícitamente que

[...] es casi imposible que un refugiado “pruebe” en todos sus puntos los hechos expuestos, y si ello fuera condición indispensable la mayoría de los refugiados no verían reconocida su condición de tales¹⁶.

¹⁶ Manual del ACNUR, párr. 203 (énfasis agregado)

En cuanto a la norma aplicable para la evaluación de la credibilidad, las directrices del ACNUR señalan lo siguiente:

*La credibilidad se establece cuando el solicitante ha presentado una solicitud coherente y verosímil, que no contradice hechos de conocimiento público y que por lo tanto, **en su conjunto, puede resultar creíble***¹⁷.

Con respecto al temor fundado de persecución, el ACNUR sugiere que

*En general, los temores del solicitante pueden considerarse fundados si puede **demostrar, en medida razonable**, que la permanencia en su país de origen se le ha hecho intolerable por las razones indicadas en la definición o que, por esas mismas razones, le resultaría intolerable en caso de que regresara a él*¹⁸.

El ACNUR concluyó además que

*En cuanto a lo “fundado” del temor de persecución, aun cuando una evaluación de este elemento es inherentemente especulativa por naturaleza, **no se trata de una simple conjetura; tampoco es lo mismo que formular deducciones legales estrictas**. Decidir sobre la “probabilidad” o “posibilidad” de que vaya a ocurrir un hecho, de alguna manera se encuentra en el punto medio de estos extremos y debe ser justificable con base en fundamentos válidos*¹⁹.

3. Tribunal Europeo de Derechos Humanos

El Tribunal Europeo de Derechos Humanos es un tribunal supranacional que resuelve las denuncias individuales o estatales que alegan violaciones de los derechos civiles y políticos consagrados en el Convenio Europeo de Derechos Humanos²⁰. Este último instrumento no incluye explícitamente el derecho de asilo y no aborda el tema del asilo como tal. Al mismo tiempo, contiene **la prohibición absoluta de la tortura, penas o tratos inhumanos o degradantes** (Artículo 3 de la Convención). La sólida jurisprudencia del Tribunal exige que los Estados Partes respeten también esta obligación de **aspecto extraterritorial**, lo que significa que ningún estado puede expulsar, retornar o extraditar a una persona a un territorio donde se vería sometida a dicho trato prohibido. Una parte importante de la jurisprudencia del Tribunal sobre el artículo 3 desde 1989, se refería a la expulsión o al retorno de extranjeros en peligro, muchos de los cuales eran solicitantes de asilo en el Estado Parte interesado. En consecuencia, la jurisprudencia del Tribunal sobre esta materia es ampliamente considerada como una norma ya establecida para las prácticas de asilo europeas, incluso enriquece la legislación de la UE. El estándar de prueba del Tribunal para la aplicación extraterritorial del artículo 3 es, por lo tanto, muy relevante para las prácticas de asilo europeas, especialmente porque tanto el concepto de persecución como el de daño grave incluyen el trato prohibido definido en el artículo 3 del Convenio²¹.

El estándar de prueba ya establecido por el Tribunal es igual a, y sirvió como modelo para la norma antes mencionada en la Directiva sobre el Reconocimiento, con respecto al riesgo de daño grave. El Tribunal dictaminó, en una gran cantidad de casos diferentes, que existe una violación del artículo 3 si

*[...] se dan **motivos fundados** para creer que la persona en cuestión, si fuera deportada, se enfrentaría a un **riesgo real** de ser sometida a un trato contrario al artículo 3.*

A la luz de la consecuente jurisprudencia del Tribunal, esta norma significa que:

¹⁷ Nota del ACNUR, párr. 11 (énfasis agregado)

¹⁸ Manual del ACNUR, párr. 42 (énfasis agregado)

¹⁹ Nota del ACNUR, párr. 21 (énfasis agregado)

²⁰ Consejo de Europa, *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales*, 4 de noviembre de 1950,

²¹ Cf. Directiva sobre el Reconocimiento, art. 9(1)(a) y 15(b)

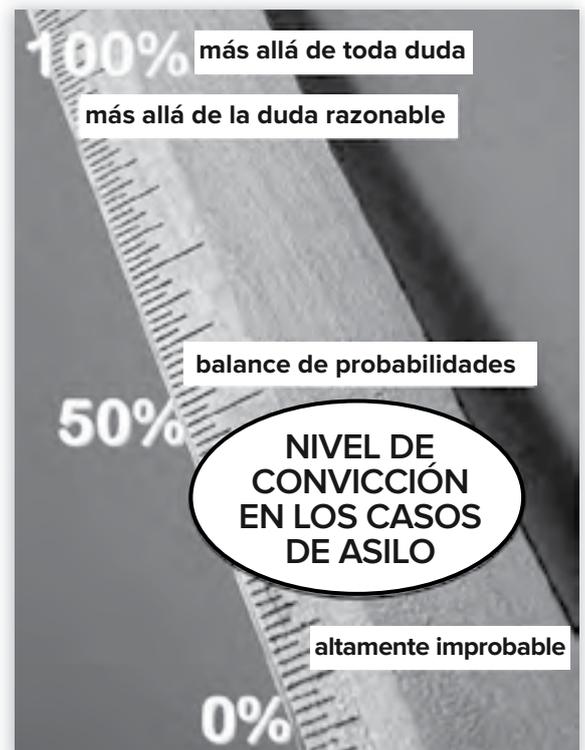
- ✓ **No es necesario que el riesgo sea muy elevado o que represente una opción más probable que lo contrario** (es decir, no hay certeza o requisitos de probabilidad significativa)²²;
- ✓ Al mismo tiempo, el riesgo **no puede ser una mera posibilidad** (es decir, una alternativa distante, vaga o simplemente teórica)²³,

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

La Corte Suprema de los Estados Unidos proporcionó un ejemplo de interpretación contundente y frecuentemente citado sobre el estándar de prueba aplicable para el análisis del temor fundado. En la sentencia *Cardoza-Fonseca*²⁴, la Corte resolvió que un “10% de probabilidades de recibir un disparo, ser torturado o perseguido de alguna otra forma” ya constituye un temor fundado. ¿Conoce alguna interpretación judicial relevante en su país?

Considerando la orientación coherente proporcionada por estas fuentes, se puede concluir que el nivel de convicción es **inferior** en los casos de asilo que en la mayoría de casos de derecho civil y derecho penal. Este nivel de convicción **no debe estar por encima del balance de probabilidades y ciertamente no debe alcanzar el alto umbral de certeza más allá de toda duda razonable. Tampoco debe representar solo una posibilidad altamente improbable.**

A pesar de que la legislación de la UE aplica una formulación diferente para la condición de refugiado (temor fundado) y la protección subsidiaria (riesgo real), a la luz de las directrices presentadas anteriormente, así como la consecuente práctica estatal, **no existe ninguna diferencia entre los dos estándares de prueba aplicables.**



EJERCICIO I.e

¿Qué significa en la práctica el principio arriba mencionado? Antes de seguir leyendo, prepare una lista de reglas para la aplicación práctica de un nivel de convicción adecuado en los casos de asilo.

Se puede aplicar un nivel de convicción más bajo a varios elementos/cuestiones del proceso de toma de decisiones sobre asilo. Por ejemplo:

- ✓ No es necesario aclarar todos los pequeños detalles de una solicitud; el examen debe enfocarse en los **hechos y circunstancias materiales** que pueden determinar la necesidad de protección internacional;

²² *Saadi vs. Italia*, Aplicación no. 37201/06 (TEDH, 28 de febrero de 2008), párrs. 124-149

²³ *Vilvarajah y otros vs. Reino Unido*, Aplicación no. 13163/87; 13164/87; 13447/87; 13448/87 (TEDH, 30 de octubre de 1991), párr. 111

²⁴ *Servicio de Inmigración y Naturalización vs. Cardoza-Fonseca*, 480 US 421 (1987)

- ✓ La persona solicitante **no está obligada a presentar pruebas documentales ni de otro tipo**; los hechos pasados y presentes de una solicitud también se pueden justificar de otras maneras²⁵;
- ✓ En cuanto al análisis del temor fundado²⁶, la persona encargada de la toma de decisiones **no necesita estar totalmente (o muy) convencida** del fundamento de la solicitud; es suficiente llegar a la conclusión de que la posibilidad de sufrir persecución o daños graves es razonable (y no necesariamente muy probable), aceptando la inevitable incertidumbre inherente al sistema ²⁷;
- ✓ El principio del **beneficio de la duda** debe aplicarse en las situaciones adecuadas;
- ✓ Etc.

Estos temas se estudiarán más a fondo en los próximos dos capítulos, examinando más detenidamente la evaluación de la credibilidad.



RESUMEN

Debido a las especificidades del proceso de toma de decisiones sobre el asilo, el nivel de convicción requerido de la persona encargada de la toma de decisiones es menor en estos casos, que en los casos de derecho penal y en la mayoría de los casos de derecho civil. En cuanto al temor fundado de persecución o el riesgo real de sufrir daños graves, no debe estar por encima del balance de probabilidades y ciertamente no debe alcanzar el alto umbral de certeza más allá de toda duda razonable. Tampoco debe representar solo una posibilidad altamente improbable. A la luz de las directrices internacionales, la práctica estatal y la jurisprudencia, es suficiente fundamentar que el riesgo es razonable, y no solo una mera posibilidad distante o teórica.

²⁵ Cf. Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4(5)

²⁶ La segunda fase del proceso de toma de decisiones, ver el Capítulo III para más detalles

²⁷ Cf. subsección I.1

II. COMPRENDER LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD EN EL CONTEXTO DE LAS PERSONAS REFUGIADAS

PANORAMA GENERAL

La evaluación de la credibilidad desempeña un papel central y un poco diferente en la determinación del asilo que en otros contextos. Este capítulo ayudará a establecer qué significa la credibilidad y la evaluación de la credibilidad en el contexto de la **protección internacional de refugiados**, y los factores que intervienen en una evaluación de credibilidad de refugiados. En particular:

- ✓ ¿Cuál es la **definición** de la evaluación de la **credibilidad** en los procedimientos de asilo?
- ✓ ¿Cuáles **normas procedimentales** deben guiar la evaluación de la credibilidad?
- ✓ ¿Cómo se aplica el principio del **beneficio de la duda** a la evaluación de la credibilidad?
- ✓ ¿Cuáles son las **condiciones previas** básicas para una adecuada evaluación de la credibilidad?
- ✓ ¿Cuáles son los principales **indicadores** de credibilidad en los casos de asilo?

II.1 El vínculo entre la credibilidad y la protección internacional

EJERCICIO II.a

Imagine que en abril de 1994 un hombre de Ruanda solicitó asilo en otro país amparado en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951. Su documento de identidad válido indica que es tutsi y se determina que el documento es genuino. En su solicitud de asilo, él dice que era un líder adjunto de un partido político de oposición, pero la directiva de este partido es bien conocida y este hombre no figura en ninguna parte como uno de sus líderes o miembros. También dice que había sido encarcelado el año anterior debido a sus actividades políticas, pero es poco claro y muy inconsistente acerca de esta experiencia. La autoridad determinó que las declaraciones del hombre sobre sus antecedentes políticos y su detención no son creíbles. Al mismo tiempo, hay informes urgentes provenientes de Ruanda de que los Tutsis están siendo arrestados y masacrados por su origen étnico.

¿Puede este hombre ser reconocido como un refugiado?

Las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo saben que la credibilidad del solicitante suele ser decisiva, y es por eso que es fundamental llevar a cabo la evaluación de la credibilidad correctamente. Sin embargo, **la Convención sobre los Refugiados de 1951 no menciona nada acerca de la credibilidad**, honestidad, confiabilidad o cualquier característica relacionada, y la credibilidad no forma parte de la definición de refugiado. Esto hace que la determinación de asilo sea algo diferente a otras situaciones en las que una persona de hecho tendría que demostrar que es honesta o digna de confianza, como, por ejemplo, al solicitar una licencia profesional como contador o abogado. Por el contrario, en los casos de asilo la credibilidad tiene un propósito más específico. **La determinación de la credibilidad es un paso para decidir sobre cómo ponderar las declaraciones de un solicitante y otras pruebas al momento de tomar una decisión de asilo.**

De hecho, existen casos en los que una persona podría ser reconocida como refugiada incluso con una historia inventada, o tal vez sin ni siquiera brindar testimonio alguno. Este sería el caso en donde hay una prueba clara, por ejemplo, de que la persona es un miembro de un grupo social o una etnia que es objetivo de persecución (ver el ejercicio anterior). Incluso puede haber razones, en cierto modo válidas, para que tal persona presente una solicitud falsa, por ejemplo, si tiene un verdadero temor de ser enviada de regreso a su país, pero no sabe que se le puede conceder el asilo únicamente con base en su identidad étnica.

Si bien la credibilidad no es uno de los criterios para la condición de refugiado, sí es un requisito que una persona refugiada tenga un temor fundado de ser perseguida, como hemos visto en el Capítulo I. Un temor fundado puede establecerse mediante diferentes tipos de pruebas, tales como informes del país de origen, testimonios de expertos, documentos personales y testimonios de terceros. Pero en términos prácticos, **será difícil para la mayoría de las personas solicitantes de asilo establecer un temor fundado sin brindar sus propias declaraciones, y eso hace que sea crítico determinar si las declaraciones y otras pruebas presentadas son creíbles.**

Si bien podemos concluir que la credibilidad no es una condición general para la condición de refugiado, es correcto decir que la mayoría de las personas solicitantes de asilo tendrán dificultades para demostrar la condición de refugiado si no se les considera creíbles respecto a los hechos pasados y presentes de su solicitud.

Como veremos, la comprensión del papel específico que desempeña la evaluación de la credibilidad en los procedimientos de determinación de asilo es esencial para definir lo que esto debería de significar en este contexto específico. Pero primero es importante establecer algunas de las reglas especializadas que se han desarrollado para hacer frente a la naturaleza inusual de la determinación de asilo.



Ser
“creíble” no es una
condición absoluta para
ser reconocido como refugiado.
Sin embargo, las declaraciones
y otras pruebas creíbles, son
generalmente un elemento
crucial para establecer un
temor fundado de
persecución.

II.2 El beneficio de la duda

Como hemos visto en el Capítulo I, uno de los desafíos claves de los casos de refugiados es que la persona responsable de la toma de decisiones debe evaluar las pruebas desde una distancia considerable geográfica, lingüística y cultural. **La persona solicitante enfrenta desafíos inusuales para obtener documentos** sobre su vida, ya que un refugiado en peligro de persecución no puede regresar fácilmente a las instituciones e individuos de su país para verificar los hechos claves. **La información del país de origen es fundamental para establecer un contexto general**, para mostrar que cierto tipo de persona está en peligro de persecución o para confirmar que se produce un cierto patrón de persecución. Pero a excepción de los casos relativamente conocidos o de alto perfil, la información del país de origen generalmente no confirmará que un individuo en particular fue blanco



de persecución, o es un miembro de un grupo en riesgo.

Incluso si una persona solicitante pudiese acceder a una amplia gama de documentos personales y otras pruebas, a menudo no habrá pruebas directas e independientes sobre la persecución pasada o el riesgo futuro. Existen excepciones, como cuando una persona puede tener un registro en papel de un arresto, documentación médica del impacto de la tortura o un documento personal que demuestre una afiliación étnica o política. Pero en la mayoría de los casos, los agentes de persecución que practican detenciones arbitrarias, torturas, discriminación y violencia no darán a sus víctimas ningún certificado que demuestre la persecución, y las personas que son objeto de ataques tratarán de sobrevivir evitando

documentar sus identidades, creencias y actividades. El resultado es que **la declaración del solicitante suele ser la prueba central, e incluso puede ser la única**, que demuestre que esta persona tiene un temor fundado de persecución.

Esta realidad práctica causa dificultades a todas las partes involucradas. Somete a las personas refugiadas a una inmensa presión para persuadir a las personas en un nuevo país para que les crean. Y genera miedo a las personas encargadas de la toma de decisiones acerca de los migrantes, que no están realmente en peligro, inventen historias para obtener la condición de refugiado. De hecho, sería más fácil para todas las partes si se pudiera esperar que una persona solicitante presente pruebas documentales del peligro de persecución. Pero exigir esto, excluiría a casi todas las verdaderas personas refugiadas del asilo y frustraría los propósitos de la protección internacional. El ACNUR ha proporcionado una nota útil de precaución:

Por otra parte, considerando la situación tan especial en que se encuentran los solicitantes de asilo, no se les debe requerir aportar toda la prueba necesaria. En particular debería reconocerse que con frecuencia los solicitantes de asilo han huido sin sus documentos personales. Por lo tanto, la imposibilidad de aportar prueba documental para justificar sus declaraciones verbales no debería impedir que la solicitud fuera aceptada, si tales declaraciones fueran compatibles con hechos de conocimiento público y la credibilidad general del solicitante fuera buena²⁸.

Estos desafíos han sido abordados por medio de la regla del **beneficio de la duda**. La idea fundamental es que la declaración del solicitante puede aceptarse como creíble y **una persona solicitante de asilo puede establecer una solicitud válida de la condición de refugiado únicamente a través de sus declaraciones**, bajo ciertas circunstancias. El ACNUR definió este principio de la siguiente manera:

Debido a que en el caso de las solicitudes de asilo no es necesario que el solicitante pruebe todos los hechos al grado de convencer totalmente al examinador sobre la veracidad de sus afirmaciones, es normal que éste albergue algún elemento de duda en cuanto a los hechos aseverados por el solicitante. Cuando la persona encargada de determinar la condición de refugiado considere que la historia del solicitante es en su conjunto coherente y verosímil, cualquier elemento de duda no debería ser un obstáculo para acceder a la solicitud; es decir, se le debe conceder “el beneficio de la duda”²⁹.

²⁸ Nota del ACNUR, párr. 10

²⁹ Nota del ACNUR, párr. 12

- ✓ Esta regla se refleja en el Artículo 4(5) de la Directiva sobre el Reconocimiento, que establece que “si las declaraciones del solicitante presentan aspectos que no están avalados por pruebas documentales o de otro tipo, tales aspectos no requerirán confirmación”, bajo ciertas condiciones. Entre estas, una persona solicitante debe haber hecho un esfuerzo genuino para fundamentar su solicitud.
- ✓ Asimismo, el módulo de Valoración de la Prueba del Currículo Europeo de Asilo (EAC, por sus siglas en inglés) recomienda que cuando las declaraciones de una persona solicitante son internamente creíbles, deben aceptarse incluso en ausencia de información independiente del país de origen.

Esta regla incorpora varios principios claves tomados tanto del derecho como de la realidad práctica.

1. En primer lugar, es importante recordar que la condición de refugiado **no requiere una certeza o incluso una clara probabilidad de persecución futura**³⁰. Es suficiente demostrar una posibilidad razonable de persecución. Este umbral de riesgo bastante bajo está destinado a garantizar que la protección esté disponible para todas aquellas personas en peligro, aunque algunas de ellas puedan ser capaces de escapar de daños graves. A su vez, este bajo umbral afecta el grado de confianza que una persona encargada de la toma de decisiones necesita tener en la prueba clave que sustenta la solicitud. Como hemos visto en el Capítulo I, una persona encargada de la toma de decisiones no necesita estar tan segura sobre el riesgo de la persecución para otorgar la condición de refugiado, como uno tendría que estar acerca de la prueba en una acusación por un delito grave.
2. En segundo lugar, al establecer los hechos materiales de la solicitud, la regla del beneficio de la duda acepta la realidad de que **no habrá certeza sobre la mayoría de los hechos pasados y presentes en los casos de las personas refugiadas**. Esto es inherente al hecho de que la condición de refugiado se basa en la evaluación del riesgo futuro, dado que nadie puede predecir el futuro con total confianza. Combinado con el hecho de que generalmente hay una cantidad limitada de prueba disponible en los casos de refugiados, la regla del beneficio de la duda les recuerda a las personas encargadas de la toma de decisiones que no necesitan tener certeza absoluta para aceptar las declaraciones de la persona solicitante como creíbles.
3. En tercer lugar, la regla del beneficio de la duda materializa los **finés humanitarios del asilo**. Les recuerda a las personas encargadas de la toma de decisiones sobre los peligros de hacer suposiciones negativas acerca del comportamiento de los solicitantes de asilo. En realidad, es importante adoptar un enfoque comprensivo que reconozca la dificultad de juzgar a las personas a través de las diferencias lingüísticas y culturales. La duda y la incertidumbre son inherentes a la determinación de asilo, y una persona encargada de la toma de decisiones a menudo debe aceptar un hecho como creíble incluso si no está completamente seguro de que sea cierto.

Solicitud de asilo

La declaración creíble de la persona solicitante puede ser suficiente

Sin embargo, el beneficio de la duda no es ilimitado. **El beneficio de la duda se aplica a las declaraciones creíbles de la persona solicitante**. El principio subyacente de que una persona refugiada no necesita demostrar certeza de persecución, y que cierta duda puede persistir acerca de los hechos relevantes, pasados y presentes, y las circunstancias de los casos de refugiados, es fundamental para entender qué debería

³⁰ Ver en detalle en el Capítulo I, subsección I.3

significar la evaluación de la credibilidad en el contexto de las personas refugiadas. Pero el beneficio de la duda **no se aplica automáticamente en todos los casos donde exista duda con respecto a los elementos importantes de la declaración de la persona solicitante**. De acuerdo con las directrices proporcionadas por la Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados (IARLJ, por sus siglas en inglés),

[...] el solicitante debe recibir el “beneficio de la duda” siempre y cuando de lo contrario, el relato del solicitante parezca creíble o haya razones contrarias persuasivas³¹ (traducción libre).

El ACNUR ha recomendado que el beneficio de la duda debe otorgarse cuando “la historia del solicitante es en su conjunto coherente y verosímil”³².

EJERCICIO II.b

- ✓ Una solicitante de asilo no tiene documentos para probar su solicitud. Pero ella ha podido explicar su situación de manera consistente y con gran detalle. Se le ha considerado a ella creíble. Pero es imposible saber con certeza si su afirmación es correcta porque no existen pruebas independientes. ¿Debería recibir el beneficio de la duda?
- ✓ Un solicitante de asilo no tiene documentos para probar su solicitud. Cuando se le preguntó, fue poco claro y cambió repetidamente su historia de forma sustancial. Se ha determinado que él no es creíble. ¿Debería recibir el beneficio de la duda?

Dado que en las solicitudes de asilo no hay necesidad de que el solicitante demuestre todos los hechos a tal nivel que la persona examinadora esté completamente convencida de que todas las afirmaciones de los hechos son verdaderas, normalmente habría un elemento de duda en la mente de la persona encargada de la toma de decisiones con respecto a los hechos afirmados por el solicitante. Cuando la persona encargada de la toma de decisiones considere que la historia del solicitante es, en general, coherente y verosímil, un elemento de duda no debe perjudicar la petición del solicitante; es decir, el solicitante debe recibir el “beneficio de la duda”³³.



RESUMEN

³¹ IARLJ, La evaluación de la credibilidad en las solicitudes de asilo y de protección subsidiaria en virtud de la Directiva sobre el Reconocimiento de la UE - Criterios y normas judiciales, 2013, pág. 49, (en adelante, Guía sobre la Credibilidad de la IARLJ).

³² Nota del ACNUR, párr. 12 - Ver más sobre la aplicación práctica de este principio en el contexto de la evaluación de la credibilidad en el Capítulo III.

³³ Nota del ACNUR, párr. 12.

II.3 Definir la credibilidad en el contexto del asilo

1. ¿La credibilidad significa confianza total o certeza?

EJERCICIO II.c

Considere los siguientes ejemplos. ¿Cuánto necesitaría usted confiar en la persona en cada una de las diferentes situaciones? ¿Cuánta información necesitaría de ellos para darles su confianza? Intente poner estas situaciones en el orden de la confianza requerida.

- ✓ Para prestarle a alguien su carro.
- ✓ Para dejar que alguien cuide a sus hijas y/o hijos durante 1 hora.
- ✓ Para darle a alguien un trabajo como empleado de limpieza de oficinas.
- ✓ Para darle a alguien un trabajo como contador/a.
- ✓ Para invertir 100.000 euros en una iniciativa empresarial.
- ✓ Para prestarle a alguien 1000 euros en un programa de microcrédito.
- ✓ Para darle a alguien un poder notarial sobre sus finanzas.
- ✓ Para alimentar a alguien en un comedor de beneficencia.

¿Cree usted que la evaluación de la credibilidad es una cuestión de confianza?

Confiamos en la credibilidad y la fiabilidad a lo largo de nuestras vidas, pero estas cualidades no significan lo mismo en todos los contextos. Existen algunas situaciones en las que podemos desear razonablemente estar satisfechos de que una persona esté a la altura de un alto nivel de honestidad en términos muy generales, como en la selección de un cónyuge o socio comercial. Pero en la mayoría de los aspectos de la vida, utilizamos la confianza en formas más limitadas que son específicas para determinadas funciones. Si compramos una taza de café que cuesta 2 euros, y le entregamos al cajero un billete de 10 euros, estamos confiando implícitamente en que el cajero nos devolverá el cambio, a pesar de que nunca antes habíamos conocido a esa persona. De manera rutinaria, dependemos de mecánicos de automóviles, plomeros y electricistas para diagnosticar problemas y decirnos cómo resolverlos, aunque sabemos que pueden ser capaces de engañarnos y cobrarnos más dinero. Podemos pedir una segunda opinión, pero a menudo no lo hacemos, especialmente si solo nos piden que paguemos una cantidad relativamente pequeña de dinero o si no queremos invertir más tiempo y esfuerzo. En todas estas áreas, vivimos con distintos niveles de duda, porque el exigir una verificación completa en cada interacción personal, haría que la vida fuera imposible desde el punto de vista práctico.

En todas estas áreas, aprendemos a calibrar el nivel de confianza que



necesitamos tener según el contexto. No obstante, es importante subrayar que **la evaluación de la credibilidad no es un asunto de confiar personalmente o no en el solicitante de asilo**. Pero, ¿de qué se trata entonces? Hay varios **factores que determinan nuestras expectativas sobre la credibilidad de las otras personas** en contextos específicos:

1. Un factor es si la verificación de los hechos alegados sería razonablemente posible.
2. Otro factor es el riesgo de que otra persona resulte herida si confiamos en la persona equivocada.

Es importante entender qué daños resultarían si uno está demasiado dispuesto a creer. Pero también existe una pregunta inversa igualmente importante: ¿Cuánto daño podría sufrir una persona si uno *no cree* que realmente está diciendo la verdad?

Estos factores ayudan a explicar **la definición de la credibilidad en el contexto de las personas refugiadas**. Como ya hemos visto, normalmente existen pocas posibilidades de que una persona refugiada auténtica “pruebe” por completo sus declaraciones, lo que hace que los casos de refugiados sean diferentes de los casos financieros en los que es más probable que haya una gran cantidad de documentación. A diferencia de un caso de derecho penal, en el que existe el peligro de enviar a una persona inocente a prisión, en los casos de asilo no hay ninguna persona que resulte directamente perjudicada al otorgar la condición de refugiado a una persona que no lo merece. Por el contrario, las auténticas personas refugiadas se verán directamente y muy gravemente perjudicadas si no creemos en alguien que realmente está diciendo la verdad.



La determinación de asilo **no es una búsqueda de la verdad**, y la duda probablemente persistirá. La mayoría de las declaraciones se relacionan con experiencias vividas y recordadas por la persona que está hablando de ellas. Como veremos en el Módulo B, una gran cantidad de factores (como las características y limitaciones inherentes de la memoria, la cultura, el lenguaje, etc.) influyen y distorsionan la manera en que recordamos e interpretamos las experiencias pasadas. Con respecto a la mayoría de los hechos materiales en un caso de asilo, no existe tal cosa como “la Verdad”, y la evaluación de la credibilidad no debe centrarse en tal expectativa.

Las personas encargadas de la toma de decisiones son seres humanos, y como tales, están sujetos a una serie de circunstancias diferentes que determinan su actitud y confianza en otras personas³⁴. De esta manera, cada persona encargada de la toma de decisiones es única. Al reconocer esto, es importante señalar que **no es necesario que la persona encargada de la toma de decisiones realmente crea al solicitante**. Esta sería una norma esencialmente subjetiva que haría que la toma de decisiones del asilo fuera inconsistente, ya que algunas personas son más propensas a creer a ciertos tipos de solicitantes que otros.

Por estos motivos, a la luz del marco probatorio específico de la evaluación de la credibilidad (ver el Capítulo I), podemos concluir que **la credibilidad en el contexto del asilo no significa confianza total, ni certeza o búsqueda de la verdad**.

³⁴ Este tema se abordará en detalle en el Capítulo VIII.

2. ¿Credibilidad de qué o de quién?

Como lo demuestran los ejemplos anteriores, a menudo tenemos que decidir si confiamos o creemos en una persona. También existen situaciones específicas en las que buscamos entender si una persona cumple o no con un alto estándar de “confiabilidad general” (selección de cónyuge o socio comercial), mucho más allá de la mera credibilidad de ciertas declaraciones de una persona. Es importante señalar que a la luz del hecho de que la credibilidad, como tal, no es una condición absoluta para ser una persona refugiada (ver anteriormente en este capítulo), la evaluación de la credibilidad en casos de asilo **no se trata de establecer la veracidad general del solicitante, sino la credibilidad de sus declaraciones y otras pruebas**. Un refugiado auténtico puede ser una persona poco confiable e infiel en su relación amorosa o amistades, o incluso puede presentar información falsa sobre sus habilidades o su salud, pero aun así, ella puede presentar una solicitud de asilo genuina y tener derecho a la protección. En términos prácticos, el hecho de que una persona solicitante de asilo ya le haya mentido a ciertas autoridades sobre ciertos detalles (por ej., presentó anteriormente información falsa a la policía sobre la ruta hacia el país de acogida o la legalidad de la entrada) no significa que la credibilidad de la persona solicitante debe ser cuestionada automáticamente en el procedimiento de asilo. En cambio, la credibilidad en el contexto de los refugiados debe entenderse como **la credibilidad de la declaración de la persona solicitante, con respecto a los hechos y circunstancias legalmente relevantes para la evaluación de una solicitud de asilo**.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

El editor de este manual realizó un experimento interesante con profesionales de asilo de diferentes países europeos, con motivo de seminarios de capacitación sobre la evaluación de la credibilidad. Al comienzo de los seminarios, se solicitó a las personas participantes que respondieran si consideraban creíble a una persona que actuaba de cierta manera. Se tomaron ejemplos de situaciones de la vida cotidiana, en lugar del asilo. Por ejemplo: “¿Una mujer que miente sobre su edad es una persona creíble?”, “¿Es creíble un adolescente que oculta el hecho de que ha sido adoptado, incluso a su mejor amigo?”, “¿Una persona que miente constantemente sobre su salario y su situación financiera a los miembros de su familia, sigue siendo una persona creíble?”, etc. Al discutir las respuestas de las personas participantes, las opiniones demostraron ser extremadamente divergentes. Todas las personas participantes tuvieron puntos de vista muy diferentes sobre cuáles mentiras u omisiones son socialmente aceptables y sobre las situaciones en que la credibilidad de una persona es cuestionada por otros de manera significativa. Estos experimentos bien indican (aunque no a un nivel estadísticamente significativo) que lo que entendemos por “credibilidad” está determinado por una serie de factores personales y cambia radicalmente de una persona a otra.

3. Pero entonces ¿qué es la credibilidad en el contexto del asilo?

LA CREDIBILIDAD ES...	LA CREDIBILIDAD NO ES ...	LA CREDIBILIDAD NO ES ...	LA CREDIBILIDAD NO ES ...
Una declaración susceptible de ser creíble.	Una verdad definitiva.	La fiabilidad general de la persona solicitante de asilo.	Una declaración considerada como realmente creíble por parte de esta persona encargada de la toma de decisiones.

El ACNUR definió la credibilidad en los casos de las personas refugiadas de la siguiente manera:

La credibilidad se establece cuando el solicitante ha presentado una solicitud coherente y verosímil, que no contradice los hechos de conocimiento público, y que por lo tanto, en su conjunto, puede resultar creíble³⁵.

Esta norma:

- ✓ No requiere certeza de que las declaraciones del solicitante y otras pruebas sean definitivamente verdaderas.
- ✓ Hace hincapié en que la credibilidad se refiere a las declaraciones relevantes del solicitante, y no a su comportamiento o personalidad en general.
- ✓ Finalmente, no requiere que la persona encargada de la toma de decisiones realmente le crea al solicitante.

El estándar expresado como “susceptible de ser creíble” busca un **enfoque objetivo** porque le pide a una persona encargada de la toma de decisiones que evalúe **si existe una base razonable para creer al solicitante**. Requiere un análisis cuidadoso de los factores, en lugar de una inclinación básica o una intuición. Pero también significa que una declaración que, de manera demasiado seria, está en conflicto con los hechos conocidos o que es muy vaga o contradictoria, puede considerarse no creíble porque no se puede creer de manera razonable. Volveremos sobre estos temas en el Capítulo III.



RESUMEN

LA CREDIBILIDAD ES...	LA CREDIBILIDAD NO ES...	LA CREDIBILIDAD NO ES...	LA CREDIBILIDAD NO ES...
Una declaración susceptible de ser creíble.	Una verdad definitiva.	La fiabilidad general de la persona solicitante de asilo.	Una declaración considerada como realmente creíble por parte de esta persona encargada de la toma de decisiones.

II.4 Establecer la base para la evaluación de la credibilidad

Lógicamente, las personas encargadas de la toma de decisiones no pueden evaluar la credibilidad de los solicitantes hasta que hayan sido entrevistados por completo y se haya recopilado y considerado toda la prueba relevante en sus casos. La Directiva sobre Procedimientos exige que las decisiones se tomen solo después de un “examen adecuado” que incluya un examen individual e imparcial y una investigación de la prueba disponible³⁶. Una entrevista personal es particularmente esencial:

Antes de que la autoridad decisoria adopte una resolución, se brindará al solicitante de asilo la posibilidad de ser convocado a una audiencia personal sobre su solicitud de asilo con una persona competente con arreglo al Derecho nacional para celebrar dicha audiencia³⁷.

³⁵ Nota del ACNUR, párr. 11

³⁶ Directiva sobre procedimientos, art. 8

³⁷ Directiva sobre procedimientos, art. 12.

Un aspecto importante en las determinaciones de asilo es que tanto el solicitante como la persona encargada de la toma de decisiones tienen un papel activo que desempeñar en la recopilación de esta información. Como ya vimos en el Capítulo I, los dos actores comparten el **deber de fundamentar** una solicitud de asilo y tienen la obligación de cooperar.

Gran parte de la evaluación de la credibilidad depende de qué tan claro y coherente la persona solicitante sea capaz de expresarse. Pero es importante tener en cuenta que la forma en que las personas se expresan varía según el contexto. Una persona que es articulada cuando está relajada puede parecer muy diferente de cuando está bajo estrés. Por lo tanto, parte del deber de cooperación de la persona encargada de la toma de decisiones es garantizar que el solicitante tenga **una oportunidad justa y real para brindar una declaración creíble**³⁸. Si a una persona no se le brinda esta oportunidad, sería injusto llegar más tarde a una conclusión negativa sobre su credibilidad. Una condición previa para esto es asegurar que se hayan implementado las **garantías procesales** fundamentales, como por ejemplo:

- ✓ acceso a la información y a la asesoría legal;
- ✓ confidencialidad;
- ✓ interpretación correcta y sensible al género;
- ✓ alojamiento para personas con discapacidades y necesidades especiales;
- ✓ y un ambiente digno en general que sea propicio para entrevistar a personas víctimas de violaciones de derechos humanos.

La persona solicitante de asilo debe estar **apta para la entrevista**, tanto física como psicológicamente. Esto es especialmente importante en los casos de personas traumatizadas o enfermas. La política del ACNUR para sus propias oficinas que realizan la determinación de la condición de refugiado requiere que se le pregunte a la persona solicitante si está lo suficientemente bien para proceder y que se le consulte si existe alguna indicación de que no se encuentra física ni psicológicamente preparada³⁹. Es posible que sea necesario la reprogramación o la referencia a servicios más especializados.

La forma en que se lleva a cabo la entrevista juega un papel fundamental para brindar una oportunidad justa a la persona solicitante. Es forzado tomar en cuenta solamente las respuestas que brinda una persona. **La evaluación de la credibilidad también requiere observar las preguntas que se hicieron y cómo se hicieron**, para que se pueda tomar en consideración su contexto completo.

Una condición previa clave para cualquier entrevista de asilo adecuada es **tiempo suficiente**. Dado que la evaluación de la credibilidad es un proceso delicado, sujeto a varios factores de distorsión (ver Módulo B), es básicamente imposible lograr resultados confiables en poco tiempo. Como garantía adicional, es importante que las personas solicitantes reciban una copia de la **transcripción o grabación, incluyendo grabaciones de voz o video si es relevante y están disponibles**, de sus entrevistas para que puedan **corregir** y aclarar malentendidos o errores simples. También es fundamental que si la persona encargada de la toma de decisiones identifica puntos débiles (contradicciones, incoherencias, etc.) en la declaración del solicitante que podrían generar dudas sobre la credibilidad, debe señalar estas cuestiones al solicitante y **proporcionar una oportunidad de respuesta**⁴⁰. Esto significa que la evaluación de la credibilidad a través de una entrevista de asilo solo puede ser válida, si existe una **verdadera comunicación** entre la persona que pregunta y la que responde. El uso de cuestionarios estándar puede dificultar dicha comunicación. Especialmente al entrevistar personas de países y culturas extranjeras, los simples malentendidos pueden parecer contradicciones o vacíos mucho mayores de lo que realmente son. En el Módulo B de este manual se presentarán varios ejemplos de factores de distorsión importantes.

³⁸ Ver más sobre el deber compartido de fundamentar en el Capítulo III.

³⁹ ACNUR, *Normas procedimentales para determinar la condición de refugiado bajo el mandato del ACNUR*, 2003, párrafo 4.3.5.

⁴⁰ El principio de confrontar al solicitante con los resultados de credibilidad negativos ha sido confirmado reiteradamente en la jurisprudencia, y se abordará con más detalle en el próximo capítulo.

Finalmente, también es una condición previa importante que la evaluación de la credibilidad **considere otras pruebas disponibles**. La evaluación de la credibilidad basada en la entrevista y basada en la valoración de otras pruebas, no deben realizarse por separado.

La base y las condiciones previas de cualquier evaluación de credibilidad apropiada se pueden resumir de la siguiente manera (tenga en cuenta que los principios rectores específicos y las normas concretas para el proceso de evaluación se presentarán en el Capítulo III):



A
fin de que se
establezca una base apropiada
para la evaluación de la credibilidad, las
personas solicitantes de asilo deben tener
una oportunidad justa y real de brindar una
declaración creíble. Esto incluye el respeto a las
garantías procesales, tales como tiempo suficiente
y una transcripción o registro de la entrevista.
Además, en lugar de, por ejemplo, tener un
conjunto de cuestionarios estándar, debe
haber una verdadera comunicación
entre la persona solicitante y
el entrevistador.

II.5 Factores en la evaluación de la credibilidad

1. La credibilidad interna y externa

Dado que la evaluación de la credibilidad debe ser objetiva, es importante que las personas encargadas de la toma de decisiones tengan **un entendimiento común acerca de los factores que deben ser considerados**. Los factores de credibilidad comúnmente se clasifican en dos amplias categorías: credibilidad externa y credibilidad interna. La identificación de estos factores es la base para proporcionar una estructura analítica transparente y consistente para la evaluación de la credibilidad que será igual de consistente y predecible de un caso a otro.

La credibilidad externa se refiere a una comparación entre las declaraciones de la persona solicitante y otras pruebas, así como otras fuentes de información, en especial la información del país de origen. Puede ser que un informe público describa una persecución similar a la que describe la persona solicitante. Por ejemplo, si una persona dice que fue liberada de prisión con la condición de reportarse a la policía varias veces a la semana y un informe público describe una práctica similar, esto suele apoyar la credibilidad de la persona. Pero si una persona afirma haber sido arrestada por ser miembro de un antiguo partido de la oposición y los informes confiables indican que este partido no estaba siendo blanco en ese momento, puede socavar la credibilidad.

Se requieren ciertas precauciones sobre el uso de la credibilidad externa.

- ✓ En primer lugar, las personas encargadas de la toma de decisiones deben distinguir entre la información pública que contradice la declaración del solicitante y la ausencia de información. La cobertura de los derechos humanos es muy incompleta. Si una persona solicitante ha huido de una ola de persecución reciente, es posible que haya pocos informes disponibles que describan el problema.

- ✓ Además, las organizaciones de derechos humanos a menudo pueden informar más sobre los países donde hay una sociedad civil relativamente desarrollada. Los informes de derechos humanos pueden ser menos detallados en los países más cerrados y donde la persecución puede ser aún más extendida. Como resultado, la ausencia de información no necesariamente debe ir en contra de una persona solicitante⁴¹.

La credibilidad interna es la evaluación del testimonio de una persona basada únicamente en sus propias declaraciones y otras pruebas presentadas. Dos factores claves que a menudo se mencionan en este contexto son el nivel de **detalle** (o imprecisión), y el grado en que la persona solicitante ha sido en general **consistente** (o contradictorio). Como hemos visto, es importante verificar si una persona ha sido eficazmente interrogada de manera que pueda brindar más detalles, y se le pueda ofrecer la oportunidad de aclarar vacíos o inconsistencias aparentes. Como aprenderemos en los capítulos V y VI, las personas encargadas de la toma de decisiones también deben tener en cuenta los límites de la memoria humana, especialmente para las personas que han sufrido un trauma o que tienen motivos para tener miedo de hablar sobre sus experiencias. Pero las personas encargadas de la toma de decisiones podrían considerar que los solicitantes que son altamente contradictorios o imprecisos en cuestiones centrales, sin ninguna explicación convincente, no son creíbles. Del mismo modo, cuando una persona solicitante ha podido proporcionar detalles significativos sobre su historia y es generalmente coherente, esto debe fortalecer la credibilidad.

2. Cuatro indicadores de credibilidad

Las decisiones de asilo deben tomarse “individual, objetiva e imparcialmente”⁴². Esta norma no se cumplirá si las decisiones se toman con base a suposiciones falsas sobre la memoria, el comportamiento o la comunicación. Sin embargo, existen indicadores de credibilidad bien establecidos que pueden ser la base de un enfoque coherente y estructurado. Es de utilidad pensar en cuatro indicadores principales de credibilidad, que pueden categorizarse como aspectos de credibilidad interna y externa⁴³.

INDICADORES INTERNOS	1. <i>Suficiencia de detalles y especificidad</i>
	2. <i>Consistencia interna</i>
INDICADORES EXTERNOS	3. <i>Coherencia con la información proporcionada por otros testigos</i>
	4. <i>Coherencia con la información externa disponible</i>

Un factor no mencionado es el del **comportamiento** de la persona solicitante o el lenguaje corporal no verbal. Sin embargo, la validez de este indicador potencial es rechazada por el conocimiento científico actual. El ACNUR también ha advertido:

El uso del comportamiento como un indicador de credibilidad parece basarse en la suposición de que ciertos comportamientos son indicativos de credibilidad o falta de credibilidad, incluyendo cómo se sienta o se para el individuo, su nerviosismo, la coloración de su piel durante preguntas difíciles, la velocidad del habla, que

⁴¹ El Módulo del EAC sobre COI y el Manual de capacitación del Centro Austriaco de Investigación y Documentación sobre País de Origen y Asilo (ACCORD, por sus siglas en inglés) sobre investigación de información de país de origen, mencionan que si no se encontró información sobre el tema investigado no debe interpretarse que el evento no tuvo lugar o que el objeto del tema de investigación no existe. Ambos documentos recomiendan encarecidamente que en estos casos la respuesta debería ser que no se encontró información, sin que se hiciera ninguna otra especulación. Las directrices comunes de la UE para el procesamiento de COI también mencionan que en los casos en que no se encuentre información, esto debe mencionarse claramente junto con una cláusula de exoneración de responsabilidad que establece que si no se encontró información no significa necesariamente que un evento no tuvo lugar. Ver:

- Cruz Roja Austríaca, Investigación de la información sobre país de origen – Un Manual de formación, 2004, pág. 94
- Currículo Europeo de Asilo, Sección 5.2.12
- Directrices comunes de la UE para el tratamiento de la información sobre país de origen (COI), abril de 2008, pág. 13

⁴² Directiva sobre procedimientos, art. 8.

⁴³ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 245.

*pueden interpretarse como indicativos de veracidad o engaño. Sin embargo, esta es una suposición que es altamente errónea*⁴⁴. (Traducción libre).

Uno de los problemas cruciales con el comportamiento es que varía entre culturas (este tema se abordará en detalle en el Capítulo VII)⁴⁵. Sin embargo, incluso dentro de la misma cultura, investigaciones y estudios exhaustivos han revelado que la mayoría de las personas tienen un poco más de probabilidades que el azar, de identificar a un testigo verdadero basándose solamente en signos no verbales. También se ha demostrado que las personas son más propensas a creer en declarantes que son semejantes a ellos en términos de aparentes orígenes culturales, educativos o étnicos. La investigación también ha demostrado que es más probable que la gente considere que una persona es creíble si es más atractiva físicamente. En resumen, cuando las decisiones sobre la credibilidad se basan en el comportamiento incrementan las posibilidades de que a los refugiados auténticos se les niegue el asilo mientras que a los migrantes articulados o carismáticos sin ningún peligro de persecución se les concede la protección. Por todas estas razones, es fundamental que en la determinación de asilo las personas encargadas de la toma de decisiones utilicen elementos y análisis objetivos para que estas decisiones de gran trascendencia no dependan tanto de las impresiones subjetivas de individuos particulares.

Otro posible indicador de la credibilidad al que hacen referencia la legislación de la UE, el ACNUR y el Módulo de Valoración de Pruebas de la EAC (*EAC Evidence Assessment Module*) es la **verosimilitud** (*plausibility*). Sin embargo, este concepto debe usarse con especial cautela, ya que puede inducir a error a los responsables de la toma de decisiones. La verosimilitud es **un concepto determinado cultural y personalmente**. Como veremos en los Capítulos VII y VIII, lo que parece verosímil en una cultura o para una persona con sus experiencias de vida específicas, puede parecer inverosímil en otra cultura o para una persona con diferentes experiencias de vida. La Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados también advierte que

*Las decisiones basadas únicamente en la inverosimilitud probablemente sean menos persuasivas que aquellas basadas en una gama más amplia de criterios básicos*⁴⁶.

El factor de verosimilitud puede entonces invitar a una especulación sin fundamento sobre lo que podría suceder en un país extranjero, o cómo se comportaría una persona. Por ejemplo, a las personas encargadas de la toma de decisiones de países desarrollados con gobiernos eficientes y responsables, les podría resultar difícil de creer que los funcionarios de otros gobiernos sean fácilmente sobornados, o que se requieran sobornos rutinariamente para obtener incluso los servicios más básicos. También a veces podríamos especular acerca de cómo una persona en peligro puede (o debe de) comportarse, suponiendo, por ejemplo, que la persona solicitante debería de haber intentado escapar antes. Pero esto a menudo ignora los complicados procesos psicológicos que determinan cómo las personas se comportan en tales circunstancias, así como las enormes diferencias entre cómo se comportan las personas en una situación de peligro, por ejemplo, en culturas individualistas y colectivistas. Por todas estas razones, el informe “Más allá de la prueba” (*Beyond Proof*) del ACNUR advierte que

*[...] una evaluación de si los hechos presentados por un solicitante parecen razonables, posibles o probables, o tienen “sentido común”, corre el riesgo de convertirse en intuitiva, basada en suposiciones subjetivas, prejuicios, conjeturas, especulaciones y estereotipos, en lugar de evidencia precisa, objetiva y actual*⁴⁷.

⁴⁴ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 185.

⁴⁵ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 186.

⁴⁶ IARLJ, Guía sobre la credibilidad, pág. 35

⁴⁷ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 177

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

El 7 de abril de 1944, Rudolf Vrba y Alfred Wetzler, dos judíos eslovacos, escaparon del campo de concentración de Auschwitz. Wetzler compiló un informe, que detallaba la información sobre la geografía del campo, las cámaras de gas y las cantidades de personas que estaban matando. Este informe se llamó el “Informe Vrba-Wetzler”. En junio de 1944, los Estados Unidos recibió esta información detallada. Previo a esta información, con pocas excepciones, los informes y la información recibida por las fuerzas aliadas no se tomaron en serio y fueron incluso descartados por considerarse propaganda de atrocidades. E incluso después del informe, la administración Roosevelt esperó cuatro meses antes de autorizar su publicación, ya que había un problema de credibilidad. Aunque este informe tenía muchos más detalles que la información anterior, y había similitudes con informes previos, el mundo no parecía estar listo para aceptar la existencia de campos de exterminio masivos.

En el caso de la masacre de los tutsis en Ruanda en 1994, los informes fueron enviados por el personal local de la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas para Ruanda (United Nations Assistance Mission for Rwanda – UNAMIR, por sus siglas en inglés), pero al principio no se tomaron en serio y se consideraron exageraciones, información poco fiable o intentos del personal local para justificar ampliar su mandato. Incluso si la información sobre el genocidio en este caso fue difundida dentro de la misma organización (dentro de la ONU) o de una fuente confiable (de la ONU a los gobiernos), no se consideró verosímil, principalmente porque tal escenario se consideró altamente improbable.

Estos son solo dos breves ejemplos que muestran que las violaciones de los derechos humanos (entre ellas los genocidios más horribles) a menudo pueden ser completamente inverosímiles, si tratamos de comprenderlas solo con base en nuestro conocimiento general sobre el mundo. El holocausto nazi y el genocidio de Ruanda parecían inverosímiles, inconcebibles e incomprensibles en su época. Desafortunadamente, la historia humana ha demostrado en muchas ocasiones que solo porque algo es inverosímil o “demasiado horrible para ser cierto”, aún puede suceder.

Por lo tanto, la verosimilitud no debe considerarse un concepto independiente *per se*, sino que la evaluación debe realizarse con referencia a la totalidad de la prueba y otros indicadores de credibilidad. Como parte de esto, la evaluación de la credibilidad debe evaluar por separado si las declaraciones de la persona solicitante deben recibir el **beneficio de la duda**, recordando que si bien una declaración creíble debe ser coherente, no necesita resolver todas las dudas.

En los siguientes capítulos, veremos más acerca de cómo estos factores deben analizarse en contexto. Finalmente, es importante tener en cuenta los límites de lo que significa la credibilidad en el contexto de las personas refugiadas. Como hemos visto, **el test definitivo es saber si existe una base razonable y objetiva para creer la declaración de la persona solicitante.**



Para llegar a decisiones consistentes y estructuradas sobre la credibilidad, ciertos indicadores de credibilidad deben ser definidos. Sobre la base de la legislación de la UE, las directrices del ACNUR y el Currículo Europeo de Asilo, se han definido los siguientes cuatro indicadores:

INDICADORES INTERNOS

1. Suficiencia de detalles y especificidad

2. Consistencia interna

INDICADORES EXTERNOS

3. Coherencia con la información proporcionada por otros testigos

4. Coherencia con la información externa disponible

La verosimilitud (que a menudo se sugiere como un quinto indicador) debe usarse con gran precaución, ya que es especialmente sensible a los factores de distorsión cultural y subjetiva. El comportamiento no debe usarse como un indicador de credibilidad, ya que con frecuencia conduce a conclusiones falsas y especulaciones infundadas sobre el comportamiento humano.

III. PRINCIPIOS RECTORES Y NORMAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD

PANORAMA GENERAL

En los dos capítulos anteriores abarcamos el marco procesal general de los procedimientos de asilo, así como los principales aspectos conceptuales relacionados con la evaluación de la credibilidad. Como último componente del Módulo A, este capítulo tiene como objetivo esbozar las normas y los principios rectores para la evaluación de la credibilidad, con base en los requerimientos de la legislación de la UE, el ACNUR y otras directrices, la experiencia práctica y el conocimiento multidisciplinario que se examinarán más detenidamente en el Módulo B.

Es importante enfatizar desde el principio que **no hay reglas mágicas o trucos de magia para la evaluación de la credibilidad**. La evaluación de la credibilidad, como se ha señalado anteriormente, se basa en un campo de conocimiento y práctica en **constante evolución**. Por lo tanto, este capítulo procura ofrecer consejos importantes, en lugar de una receta preceptiva u obligatoria. La observación de las normas y los principios elaborados en las siguientes secciones ayudará a las personas encargadas de la toma de decisiones a aplicar indicadores de credibilidad de una manera más objetiva, justa y efectiva, cumpliendo así con los requisitos legales pertinentes.

El derecho de la UE, las orientaciones y la jurisprudencia del ‘derecho blando’ (*soft law*) han establecido una serie de normas relevantes para la evaluación de la credibilidad en los casos de asilo. Reconociendo la rápida evolución de las áreas del conocimiento relevantes a la evaluación de la credibilidad, este capítulo ofrece un modelo estructurado de normas que:

- ✓ está firmemente **anclado en la legislación de la UE** y las orientaciones relevantes;
- ✓ tiene un **enfoque práctico** (además de su base legal);
- ✓ es **estructuralmente transparente y lógico** (para facilitar la comprensión y el aprendizaje).

Después de la publicación de este manual, para los años siguientes, se espera que haya un mayor desarrollo de estas normas en las directrices del *soft law*, así como un aumento de discusiones en la literatura académica, debates políticos, etc. El objetivo de estas normas es, por lo tanto, proporcionar un aporte valioso a este proceso y ayudar a los profesionales de asilo a obtener un conocimiento estructurado y aplicable en la práctica sobre evaluación de la credibilidad de alta calidad. Las normas deben ser consideradas **con el debido respeto al contenido del Módulo B**, que proporcionará el **marco de conocimiento multidisciplinario** para la correcta aplicación de estas normas. La siguiente tabla muestra una descripción general de **cuatro principios rectores** y **diez normas concretas** relacionadas con ellos:

LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER...	I. ESTRUCTURADA	1. Parte de un abordaje en dos etapas para examinar las solicitudes de asilo
		2. Evaluación equilibrada usando indicadores claros
	II. JUSTA	3. Deber compartido
		4. Enfoque en hechos materiales
		5. Beneficio de la duda
	III. OBJETIVA	6. Evaluación basada en la evidencia
		7. Evaluación individual
		8. Enfoque imparcial
	IV. TRANSPARENTE	9. Conclusiones claras
		10. Oportunidad de comentar acerca de los resultados negativos sobre la credibilidad

Estos principios rectores y normas están, por supuesto, **estrechamente relacionados el uno con el otro** (por ejemplo, la transparencia y la objetividad también son condiciones de equidad, la estructura también es necesaria para la objetividad, etc.). En las siguientes secciones, resumiremos brevemente todas estas normas, que deben leerse y entenderse junto con el contenido del Módulo B.

I. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER ESTRUCTURADA

1. Parte de un abordaje en dos etapas para examinar las solicitudes de asilo



La norma en breve: Las decisiones sobre la protección internacional deben realizarse con un abordaje en dos etapas, en el que una etapa implica la recopilación de la información relevante, la identificación de los hechos materiales y la evaluación de la credibilidad de estos hechos materiales⁴⁸. La segunda etapa (que solo se lleva a cabo una vez que se completa la primera etapa) es la evaluación del temor fundado de la persecución y el riesgo real de daños graves.

¿Por qué eso es necesario?: La necesidad de protección internacional (temor fundado de persecución o riesgo real de daños graves) solo se puede evaluar una vez que la persona responsable de la toma de

⁴⁸ Ver la explicación sobre el concepto de los hechos materiales más adelante en este capítulo.

decisiones conoce toda la información relevante (o hechos materiales). Sin este conocimiento –y claridad sobre qué hechos se aceptan como creíbles– la decisión sobre la necesidad de protección internacional no puede evaluarse adecuadamente y existe el riesgo de que se llegue a una conclusión errónea. La separación clara de la evaluación de los hechos pasados y presentes (etapa uno) y el riesgo futuro (segunda etapa) ayuda al órgano decisor a tomar decisiones correctas de hecho y de derecho.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

Como se demostró en los dos capítulos anteriores, la toma de decisiones en casos de asilo implica un alto nivel de incertidumbre. Incluso pueden surgir dudas en relación a los elementos más básicos de la solicitud, como el país de origen, la etnia o religión del solicitante, o las experiencias pasadas de tortura o trato inhumano. La decisión sobre si se aceptan estos hechos como creíbles puede ser particularmente desafiante con poca prueba disponible y numerosos factores que pueden distorsionar la evaluación de las declaraciones de los solicitantes de asilo⁴⁹. Sin embargo, se debe llegar a una conclusión sobre estos temas antes de pasar a la evaluación de las necesidades de protección internacional. Imagínese un caso en el que el hecho de que un solicitante sea un apátrida palestino o una mujer lesbiana constituye un elemento decisivo de la solicitud, pero existen serias dudas con respecto a la veracidad de esta afirmación. Sería imposible evaluar adecuadamente la necesidad de protección internacional sin antes decidir si la persona solicitante es efectivamente un palestino apátrida o una mujer lesbiana. ¿Cómo podríamos evaluar objetivamente si la persona corre el riesgo de ser perseguida si aún no hemos decidido, por ejemplo, si pertenece a un grupo de riesgo? Mantener la duda durante todo el proceso (incluso al evaluar las necesidades de protección internacional), sin llegar a una conclusión clara sobre si la declaración es o no es creíble, no sería compatible con la norma procesal de objetividad establecida por la legislación de la UE⁵⁰.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su resolución *M.M.* de 2012 avaló plenamente este abordaje, transformándolo en un **requisito obligatorio en los Estados miembros de la UE**:

En realidad, [la valoración de hechos y circunstancias según lo dispuesto en el artículo 4 de la Directiva sobre el Reconocimiento] esta «valoración» se desarrolla en dos etapas distintas. El objeto de la primera etapa es establecer las circunstancias fácticas que puedan constituir elementos de prueba en apoyo de la solicitud, mientras que la segunda etapa se refiere a la valoración jurídica de estos elementos y consiste en decidir si, a la vista de los hechos que caracterizan un caso concreto, se cumplen los requisitos de fondo previstos por los artículos 9 y 10 o 15 de la Directiva 2004/83 para la concesión de la protección internacional⁵¹.

Más detalles: La publicación del ACNUR “Más allá de la prueba” (*Beyond Proof*) proporciona un resumen práctico y conciso del abordaje en dos etapas de la evaluación de la credibilidad en los procedimientos de asilo de la UE, que se presentará más adelante en este capítulo.

⁴⁹ Ver en detalle en el Módulo B.

⁵⁰ Directiva sobre Procedimientos, art. 8(2)(a)

⁵¹ *M. M. c. Ministro de Justicia, Igualdad y Reforma Legislativa, Irlanda, Fiscal General, C-277/11*, Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 22 de noviembre de 2012, párr. 64, (en lo sucesivo, sentencia *M.M.*).

I. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER ESTRUCTURADA

2. Evaluación equilibrada usando indicadores claros

La norma en breve: La evaluación de la credibilidad (parte de la primera etapa del proceso de dos etapas mencionado anteriormente) debe llevarse a cabo de manera estructurada, utilizando un conjunto de indicadores claros. Las declaraciones de la persona solicitante y otras pruebas deben evaluarse “en su totalidad” utilizando indicadores claros de credibilidad; los resultados de la credibilidad no deben basarse en un solo indicador.

¿Por qué es necesaria?: Varios factores pueden distorsionar seriamente la aplicación de los indicadores de credibilidad en las declaraciones y otras pruebas proporcionadas por el solicitante; por lo tanto, estos indicadores deben aplicarse con gran cuidado y atención, debido al potencial impacto de los factores multidisciplinarios⁵². A la luz de estos factores de distorsión y las características específicas de los procedimientos de asilo presentados en el Capítulo I, el mero hecho de que existan algunas inconsistencias internas en las declaraciones de un solicitante no debería en sí llevar al rechazo de la credibilidad, si por lo demás las declaraciones son ricas en detalles y la credibilidad externa también se ha establecido sobre la base de la información del país y otras pruebas documentales. El ACNUR en su reciente publicación también hizo énfasis en que:

Las solicitudes deben examinarse y las decisiones deben tomarse de forma individual, objetiva e imparcial, pero no existe un medio infalible y totalmente objetivo para evaluar la credibilidad de los hechos materiales presentados por el solicitante. Para minimizar la subjetividad, se deben usar indicadores de credibilidad. Ningún indicador en sí es un determinante de la credibilidad y la falta de credibilidad. [Las personas encargadas de la toma de decisiones] deben conocer los supuestos que subyacen a cada indicador y comprender los factores y las circunstancias que pueden hacerlos inaplicables y/o no confiables en un caso particular [...]»⁵³. (Traducción libre).

Más detalles: El establecimiento de los hechos materiales de la solicitud usando indicadores de credibilidad varía, por supuesto, en cada caso individual, y, nuevamente, tampoco existe una fórmula mágica para este ejercicio. Tampoco hay un solo camino. El siguiente modelo se ha elaborado para apoyar el uso práctico de los indicadores de credibilidad de una manera estructurada⁵⁴. El modelo enfatiza que:

- ✓ Los indicadores de credibilidad deben aplicarse en relación con los **hechos materiales**;⁵⁵
- ✓ Todos los hechos materiales deben evaluarse utilizando **diversos indicadores de credibilidad**, y se debe llegar a una conclusión final sobre si se aceptan los hechos materiales o no, tras un análisis minucioso;
- ✓ Un resultado negativo en relación con un hecho material solo debe obtenerse cuando,
 - el impacto de los **factores de distorsión**⁵⁶ sobre los diversos indicadores de credibilidad ha sido debidamente considerado respecto a los antecedentes de la persona solicitante, y
 - la persona solicitante **no ha sido capaz de brindar una explicación satisfactoria** por la falta de detalles o inconsistencia⁵⁷.

⁵² Este tema se tratará en detalle en el Módulo B

⁵³ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 260

⁵⁴ El modelo ha sido inspirado en parte por: ACNUR, Más allá de la prueba, “Los indicadores de credibilidad” (lista de verificación), pág. 260

⁵⁵ Ver más adelante en este capítulo.

⁵⁶ Ver el Módulo B

⁵⁷ Ver más sobre este estándar más adelante en este capítulo

LA APLICACIÓN EN LA PRÁCTICA DE LOS INDICADORES DE CREDIBILIDAD A LOS HECHOS MATERIALES

INDICADORES INTERNOS	1. SUFICIENCIA DE DETALLE Y ESPECIFICIDAD	<p>¿Son el nivel y la naturaleza de los detalles proporcionados por el solicitante, indicativos de una experiencia personal genuina, por parte de alguien con sus circunstancias individuales y de contexto?</p> <p><u>Si no es así</u>, ¿la falta de detalles o información específica está relacionada con los hechos materiales de la solicitud?</p> <p><u>Si es así</u>, ¿existe algún factor de distorsión que pueda explicar la falta de detalles o información específica?</p>	¿CONCLUSIÓN?
	2. CONSISTENCIA INTERNA	<p>¿Existen contradicciones o discrepancias serias</p> <ul style="list-style-type: none"> - en la información brindada por el solicitante durante la(s) entrevista(s) de asilo; y/o - entre las declaraciones del solicitante y la prueba documental u otras pruebas presentadas por la persona? <p><u>Si existen</u>, ¿las contradicciones o discrepancias se refieren a hechos materiales de la solicitud?</p> <p><u>Si es así</u>, ¿existe algún factor de distorsión específico que pueda explicar estas contradicciones o discrepancias?</p>	¿CONCLUSIÓN?
INDICADORES EXTERNOS	3. COHERENCIA CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR OTROS TESTIGOS	<p>¿Existen contradicciones o discrepancias graves entre los hechos presentados por el solicitante y las declaraciones y otras pruebas proporcionadas por dependientes, otros miembros de la familia o testigos?</p> <p><u>Si existen</u>, ¿las contradicciones o discrepancias se refieren a los hechos materiales de la solicitud?</p> <p><u>Si es así</u>, ¿existe algún factor de distorsión específico que pueda explicar estas contradicciones o discrepancias?</p>	¿CONCLUSIÓN?
	4. COHERENCIA CON LA INFORMACIÓN EXTERNA DISPONIBLE	<p>Existen graves contradicciones o discrepancias entre los hechos presentados por el solicitante y lo que se sabe sobre la situación en el país de origen o lugar de residencia habitual; información relevante, objetiva, precisa y actualizada sobre el país; otras pruebas experta (médica, antropológica, análisis del lenguaje, informes de verificación de documentos), u otras pruebas?</p> <p><u>Si existen</u>, ¿las contradicciones o discrepancias se refieren a los hechos materiales de la solicitud?</p> <p><u>Si es así</u>, ¿existe algún factor de distorsión específico que pueda explicar estas contradicciones o discrepancias?</p>	¿CONCLUSIÓN?
<p>Nota: Factores que potencialmente pueden influir/distorsionar la aplicación de los indicadores de credibilidad en el presente caso⁵⁸:</p> <p>(por ejemplo, edad; género; orientación sexoafectiva o identidad de género; formación educativa; trauma/trastorno de estrés posttraumático; problemas de salud física/mental; vergüenza, estigma o negación; dificultades de comunicación; barreras interculturales, etc.)</p>			↓
			CONCLUSIÓN GENERAL SOBRE LOS HECHOS MATERIALES

⁵⁸ Ver el Módulo B para más detalles.

II. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER JUSTA

3. Deber compartido

En el Capítulo I, ya hemos visto que **el deber de fundamentar los hechos y las circunstancias relevantes en los procedimientos de asilo se comparte en la práctica.**

La norma en breve:

La evaluación de la credibilidad debe llevarse a cabo como un esfuerzo conjunto y cooperativo entre el solicitante de asilo y la persona encargada de la toma de decisiones. Ambos tienen tareas claras en este proceso, tal y como lo definen la legislación y las directrices de la UE.

¿Por qué es necesario?:

Tanto el Artículo 4 de la Directiva sobre el Reconocimiento como la guía del ACNUR enfatizan el deber compartido para determinar hechos y circunstancias en la

toma de decisiones de asilo⁵⁹. Este principio refleja todas las características específicas (y desafiantes) de la toma de decisiones en materia de asilo como se explica en el Capítulo I, subsección I.1. Si la credibilidad fuese establecida como competencia exclusiva de los solicitantes de asilo, muchos solicitantes que verdaderamente necesitan protección internacional, no podrían obtenerla, especialmente los más vulnerables. Reconociendo esto, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea confirmó que la evaluación de la credibilidad requiere de la cooperación del solicitante y la autoridad, en su resolución M.M. de 2012:

[...] aunque normalmente es obligación del solicitante presentar todos los elementos necesarios para fundamentar su solicitud, no es menos cierto que corresponde al Estado miembro de que se trate cooperar con dicho solicitante en la fase de la determinación de los elementos pertinentes de dicha solicitud.

[...] Esta exigencia de cooperación a cargo del Estado miembro significa, por tanto, en concreto, que si, por cualquier razón, los elementos facilitados por el solicitante de protección internacional no están completos o no son actuales o pertinentes, es preciso que el Estado miembro de que se trate coopere activamente, en esta fase del procedimiento, con el solicitante para permitir que se reúnan todos los elementos que puedan fundamentar la solicitud. Además, a un Estado miembro le puede resultar más fácil que al solicitante acceder a determinados tipos de documentos⁶⁰.

Más detalles: En su reciente publicación sobre la evaluación de la credibilidad en los sistemas de asilo de la UE, el ACNUR proporcionó dos listas de verificación útiles sobre los deberes exactos del solicitante y del tomador de decisiones en este contexto:

⁵⁹ Ver el Capítulo I, subsección I.2

⁶⁰ Sentencia M. M, párr. 64



DEBER	EXPLICACIÓN	LOS ELEMENTOS
<p><input checked="" type="checkbox"/></p>		<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>1. HACER UN ESFUERZO GENUINO</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>La prueba puede ser documental o de naturaleza oral. Incluye los testimonios de la persona solicitante y las pruebas testimoniales proporcionadas por expertos, miembros de la familia y otros testigos. La prueba puede ser documental, incluyendo material escrito, gráfico, digital, material visual, información sobre el país de origen (COI), pruebas (objetos físicos, cicatrices corporales) y grabaciones audiovisuales. La prueba incluye todo aquello que afirma, confirma, respalda o influye sobre los hechos relevantes en cuestión.</p>	<p>Edad</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>↓</p> <p>2. GARANTIZAR LAS DECLARACIONES Y TODA LA DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DEL SOLICITANTE</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>El deber de la persona solicitante de fundamentar su solicitud no conlleva el deber de proporcionar pruebas documentales o de otro tipo en apoyo de cada hecho relevante presentado. Las declaraciones de la persona solicitante constituyen prueba y son capaces por sí mismas de fundamentar la solicitud. Algunos hechos afirmados no son susceptibles de fundamentar pruebas documentales u otras pruebas.</p>	<p>Género</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>↓</p> <p>3. FUNDAMENTAR LA SOLICITUD TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>El TD no debe tener expectativas muy rigurosas con respecto a qué pruebas documentales u otra evidencia el solicitante debe poseer y/o es capaz de obtener. La evaluación del “esfuerzo genuino” debe tener en cuenta las circunstancias individuales y contextuales del solicitante, incluidos los medios a su disposición para obtener pruebas documentales o de otro tipo.</p>	<p>Identidad, nacionalidad(es), origen étnico</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>↓</p> <p>4. BRINDAR UNA EXPLICACIÓN SATISFACTORIA EN RELACIÓN CON LA FALTA DE OTROS ELEMENTOS RELEVANTES</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Se le puede pedir a la persona solicitante, o puede que ella así lo desee, proporcionar declaraciones relevantes adicionales u otras pruebas, después de la valoración inicial de las pruebas. La interpretación de “lo antes posible” necesita basarse en una comprensión de las circunstancias individuales y contextuales que podrían inhibir la divulgación de la información y afectar la posibilidad de obtener la documentación de apoyo y otras pruebas. Esto incluye tener en cuenta las circunstancias en el país de origen.</p>	<p>País u origen o lugar de residencia habitual</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Miembros de la familia</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Educación</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Condición social</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Procedencia rural/urbana</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Religión</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Documentación</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Salud física/mental</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Solicitudes de asilo previas</p> <p><input type="checkbox"/></p>
		<p>Motivos para solicitar la protección internacional</p> <p><input type="checkbox"/></p>

Fuente: ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 256

Nota: TD se refiere al tomador de decisiones.

EL DEBER DEL TOMADOR DE DECISIONES DE COOPERAR

DEBER	<input checked="" type="checkbox"/>	EXPLICACIÓN
1. FACILITAR INFORMACIÓN Y ORIENTAR AL SOLICITANTE	<input type="checkbox"/>	No se puede esperar que el solicitante sepa que tiene la obligación de fundamentar la solicitud, cómo cumplir con este deber y qué hechos y qué tipo de documentación u otra evidencia pueden ser relevantes. El TD informa al solicitante en un idioma y en una forma en que puede entender lo que se requiere para fundamentar la solicitud. El TD invita al solicitante a presentar las pruebas que puedan razonablemente obtenerse para respaldar los hechos sustanciales, y le informa sobre el plazo y los medios a disposición del solicitante para presentar todos los elementos requeridos. Esta información debe darse con la suficiente antelación para que los solicitantes puedan cumplir con estas obligaciones.
↓		
2. OFRECER ORIENTACIÓN A TRAVÉS DEL USO DE PREGUNTAS APROPIADAS DURANTE LA ENTREVISTA	<input type="checkbox"/>	El TD orienta al solicitante para que reúna toda la información relevante relacionada con los hechos materiales de la solicitud. El TD utiliza una combinación de preguntas abiertas, indagaciones y preguntas cerradas para permitir que el solicitante fundamente su solicitud. El entrevistador es imparcial y objetivo a lo largo de la entrevista tanto en la comunicación verbal como la no verbal. Las preguntas deben ser sensibles a las circunstancias individuales y contextuales del solicitante. El respeto por las normas de la evaluación de la credibilidad y la dignidad humana del solicitante debe ser un principio rector en todo momento.
↓		
3. BRINDAR UNA OPORTUNIDAD PARA QUE EL SOLICITANTE EXPLIQUE POSIBLES RESULTADOS DE LA CREDIBILIDAD DESFAVORABLES	<input type="checkbox"/>	El solicitante debe tener la oportunidad de referirse a posibles resultados que sean desfavorables hasta que la decisión final sea tomada. El TD identifica cualquier inconsistencia aparente, contradicción, discrepancia, omisión e inverosimilitud en la entrevista y las explica todas al solicitante. Puede ser necesario que el TD ofrezca una entrevista adicional u otros medios para que el solicitante proporcione una explicación. Cuando se brinden explicaciones, éstas deben considerarse antes de que se tome una decisión final sobre la solicitud.
↓		
4. OBTENER POR SUS PROPIOS MEDIOS PRUEBAS PARA FUNDAMENTAR LA SOLICITUD	<input type="checkbox"/>	Debido a las dificultades inherentes que enfrentan los solicitantes para presentar pruebas documentales y de otro tipo en apoyo a sus declaraciones, el TD reúne pruebas y otra información específica relacionada con los hechos materiales afirmados por el solicitante por sus propios medios, incluyendo, cuando sea necesario, cualquier evidencia que respalde estos hechos.
4.1 INFORMACIÓN DEL PAÍS DE ORIGEN (COI) Y OTRAS PRUEBAS	<input type="checkbox"/>	El TD obtiene, por sus propios medios, COI general y específico y otra evidencia, la COI debe ser relevante, precisa, objetiva, imparcial, confiable y oportuna. El TD evalúa las declaraciones del solicitante y otras pruebas a la luz de lo que generalmente se conoce sobre la situación en el país de origen, o lugar de residencia habitual, así como cualquier prueba específica disponible para el caso. El TD se acoge al principio de objetividad e imparcialidad, el cual puede necesitar la recolección de pruebas que confirmen o respalden, y no solo refuten, los hechos afirmados.
4.2 PRINCIPIO DE ESCRUTINIO RIGUROSO	<input type="checkbox"/>	El TD evalúa todo el material reunido para fundamentar la solicitud, teniendo en cuenta las circunstancias individuales y contextuales del solicitante. El TD también considera el material obtenido por sus propios medios. El deber del TD es disipar cualquier duda sobre esta información.

Fuente: ACNUR, *Más allá de la prueba*, pág. 257 (TD se refiere al tomador de decisiones)

II. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER JUSTA

4. Enfoque en hechos materiales

La norma en breve: La evaluación de la credibilidad debe centrarse en los hechos materiales de la solicitud (elementos centrales que son de relevancia directa para la determinación de las necesidades de protección internacional). Las conclusiones sobre la credibilidad no deben basarse en resultados relacionados solo con cuestiones menores o periféricas de la solicitud.

¿Por qué es necesario?: Por un lado, la toma de decisiones en materia de asilo es una tarea particularmente difícil, que a menudo implica una incertidumbre inevitable⁶¹. El nivel de convicción de la persona encargada de la toma de decisiones (necesario para otorgar la protección) es menor que en la mayoría de los asuntos de derecho penal y civil⁶². Por otro lado, las personas solicitantes de asilo generalmente tienen posibilidades muy limitadas de demostrar su temor fundado con pruebas documentales u otras pruebas “contundentes”. Además, la evaluación de la credibilidad de sus declaraciones se ve inevitablemente afectada por una serie de factores de distorsión⁶³. En palabras simples: ninguna persona solicitante de asilo recordará y podrá presentar todos los menores detalles de su solicitud adecuadamente, y tampoco son relevantes para su solicitud de protección internacional. A la luz de todos estos factores, sería injusto y poco realista esperar que una persona solicitante de asilo sea creíble en cada pequeño elemento de su solicitud a fin de aceptar sus declaraciones como creíbles en general. Si este fuera el requisito, muchas personas refugiadas auténticas se quedarían cortos.

De esta manera, como presentado de manera sucinta en la reciente publicación del ACNUR,

*La evaluación de la credibilidad debe centrarse en los hechos afirmados por el solicitante que se identifican como sustanciales o relevantes para la concesión de protección internacional, y que son los más importantes para la determinación de la solicitud*⁶⁴. (Traducción libre).

El Currículo Europeo de Asilo (EAC) también enfatiza que

*Generalmente no es necesario centrarse en hechos menores/periféricos que no afectan los elementos centrales de la solicitud*⁶⁵.

Además, el EAC proporciona una definición útil de lo que significan los hechos materiales:

*Los hechos materiales son parte fundamental de la solicitud y son de relevancia directa para la determinación de uno o varios de los requisitos de la definición relevante*⁶⁶. (Traducción libre).

Finalmente, el importante documento de orientación de la Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados (IARLJ) también subraya que

*Las conclusiones generales sobre la credibilidad no deberían de basarse solo en hallazgos “inmateriales”, parcialmente relevantes o quizás solamente tangenciales*⁶⁷.

⁶¹ Ver el Capítulo I, subsección I.1

⁶² Ver el Capítulo I, subsección I.3

⁶³ Ver el Módulo B

⁶⁴ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 42

⁶⁵ Currículo Europeo de Asilo (EAC), Módulo 7, Sección 3.1

⁶⁶ Currículo Europeo de Asilo (EAC), Módulo 7, Sección 2.1.14

⁶⁷ IARLJ, Guía sobre la credibilidad, pág. 33

Más detalles: Es importante tener en cuenta que no todas las piezas de información que son relevantes para ciertos propósitos son hechos materiales. Por ejemplo, las autoridades pueden considerar importante cualquier información relativa a la ruta del solicitante de asilo y las modalidades de viaje hacia Europa, ya que estos detalles pueden ayudar en la lucha contra la migración ilegal y la trata de personas. Tal información también podría ser relevante si la persona ha sido víctima de malos tratos o experiencias traumáticas en el camino, lo que influye en su capacidad para presentar su solicitud. Sin embargo, la mera información sobre la ruta y las modalidades de viaje (y si se presentan o no de manera consistente, verosímil, con detalles suficientes, etc.) no ayudará a la persona encargada de la toma de decisiones a llegar a una conclusión sobre la credibilidad de la solicitud de protección internacional del solicitante, basado en un supuesto riesgo de persecución en el país de origen. Esta información no es material, ya que no está directamente relacionada con el contenido de la solicitud. Los hechos materiales –dependiendo del caso– serán, por ejemplo, la nacionalidad, la afiliación étnica o religiosa del solicitante, el género, la orientación sexoafectiva, la pertenencia a un movimiento político, las experiencias pasadas de tortura o discriminación, los esfuerzos para buscar protección en el país de origen, etc.

II. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER JUSTA

5. Beneficio de la duda

La norma en breve: A la persona solicitante se le debe conceder el beneficio de la duda si su solicitud es coherente y generalmente creíble, pero aún faltan pruebas o claridad con respecto a algunas de sus declaraciones.

¿Por qué es necesario?: Ya vimos en el Capítulo II que el principio del beneficio de la duda juega un papel crucial en los procedimientos de asilo, y especialmente en la evaluación de la credibilidad. Teniendo en cuenta todos los desafíos especiales de la toma de decisiones sobre el asilo y las posibilidades generalmente limitadas del solicitante para presentar pruebas verificables⁶⁸, a menudo habrá puntos relevantes en la historia del solicitante que siguen sin esclarecerse, que no están corroborados o que son dudosos, incluso tras una evaluación exhaustiva. Como recuerda el ACNUR

[...] es casi imposible que un refugiado “pruebe” en todos sus puntos los hechos expuestos, y si ello fuera condición indispensable la mayoría de los refugiados no verían reconocida su condición de tales⁶⁹.

Aplicar el beneficio de la duda en casos relevantes reflejará no solo las necesidades prácticas (debe llegarse a una conclusión incluso con la prueba limitada disponible y numerosos factores de distorsión), sino también el propósito humanitario de la protección de refugiados. Más allá de las directrices del ACNUR y la IARLJ⁷⁰ este principio fundamental está implícito en el Artículo 4(5) de la Directiva sobre el Reconocimiento y es compartido por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que reconoció en varios casos que

[...] debido a la situación especial en la que a menudo se encuentran los solicitantes de asilo, con frecuencia es necesario darles el beneficio de la duda cuando se trata de evaluar la credibilidad de sus declaraciones y los documentos presentados en apoyo de las mismas⁷¹. (Traducción libre).

Más detalles: En el modelo de toma de decisiones en dos etapas presentado anteriormente en este capítulo, **cualquier duda significativa con respecto a hechos importantes debe estar resuelta al final de la primera fase.** Si, tras esfuerzos genuinos del solicitante y una evaluación exhaustiva por parte de la persona encargada de la toma de decisiones, la mayoría de las declaraciones relevantes del solicitante han sido aceptadas como creíbles, pero aún persisten dudas con respecto a uno o más hechos materiales importantes, el responsable de la toma de decisiones tendrá que considerar la concesión del beneficio de la

⁶⁸ Ver el capítulo I

⁶⁹ Manual del ACNUR, párr. 203

⁷⁰ Ver el Capítulo II, subsección II.2

⁷¹ R.C. vs. Suecia, Aplicación no. 41827/07, (9 de marzo de 2010), párr. 50; N. vs. Suecia, Aplicación no. 23505/09, (20 de julio de 2010), párr. 53; F.H. vs. Suecia, Aplicación no. 32621/06, (20 de enero de 2009), párr. 95

duda, y aceptar este hecho o estos hechos como creíbles también. Esto permite a la persona encargada de la toma de decisiones pasar a la segunda fase y evaluar la necesidad de protección internacional.

El siguiente ejemplo simplificado demuestra la aplicación de este principio en la práctica. En el caso dado, ya se ha aceptado como creíble que la persona solicitante pertenece a un movimiento político en su país de origen y que este movimiento a menudo es víctima de represalias del gobierno, que a veces equivalen a la persecución. También se ha establecido que la persona está traumatizada debido al trato inhumano sufrido en el pasado. Las declaraciones de la persona solicitante con respecto a sus actividades políticas anteriores y las condiciones de detención (incluida la humillación y los malos tratos durante la detención) también se han mantenido como creíbles. Sin embargo, no se pudo encontrar ninguna prueba que corroborara el pequeño centro de detención en el que supuestamente estuvo detenida la persona solicitante antes de su huida y donde fue maltratada. La existencia del centro de detención es un hecho material (ya que es aquí donde se llevaron a cabo los presuntos actos de persecución). Será necesario aceptar este hecho como creíble también, otorgando el beneficio de la duda si

- ✓ todavía no hay pruebas sobre la existencia de este centro de detención, incluso después de los esfuerzos genuinos tanto del solicitante como de la autoridad decisoria (en el caso de esta última, en lo que se refiere a investigación de información del país);
- ✓ y si las otras declaraciones del solicitante con respecto a hechos materiales ya han sido aceptadas como creíbles.

III. LA EVALUACIÓN DE CREDIBILIDAD DEBE SER OBJETIVA

6. Evaluación basada en la evidencia



La norma en breve: Los resultados sobre la credibilidad deben estar basados y respaldados por pruebas, y toda la evidencia disponible y relevante debe ser considerada en el proceso de evaluación. Los hallazgos de credibilidad no deben basarse en suposiciones infundadas, especulación, estereotipos, intuición o “corazonadas”.

¿Por qué es necesario?: El proceso de evaluación de la credibilidad puede verse distorsionado por numerosos factores diferentes, muchos de los cuales emanan de las circunstancias individuales y contextuales

de la persona encargada de la toma de decisiones.⁷² Confiar en la intuición, corazonadas, expectativas estereotipadas o la especulación puede resultar fácilmente en conclusiones erróneas con respecto a la credibilidad de un hecho material. Por ejemplo, rechazar la credibilidad de una afirmación simplemente porque contradice lo que “razonablemente se podría haber esperado” en la situación dada, es una decisión que está seriamente influenciada por los antecedentes culturales, la personalidad, la experiencia de vida, la edad, el género, etc. de la persona encargada de la toma de decisiones. Esas decisiones especulativas, si no están respaldadas por pruebas, pueden fácilmente dar lugar a conclusiones infundadas sobre las solicitudes de protección. La intuición y las corazonadas pueden considerarse útiles en situaciones de la vida cotidiana. Al mismo tiempo, en los procedimientos de asilo, las decisiones sobre la credibilidad que se basan en factores emocionales e intuitivos probablemente no cumplirán el requisito de la toma de decisiones objetivas según lo dispuesto en el Artículo 8(2)(a) de la Directiva sobre Procedimientos. O como la Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados enfatiza en sus directrices,

Los jueces deben proporcionar razones sustantivas, objetivas y lógicas, fundadas en la evidencia, para rechazar hechos pasados o presentes presentados por los solicitantes en apoyo de su solicitud. [...].

Los jueces no deben participar en especulaciones subjetivas en sus razones para rechazar la credibilidad de las pruebas de los solicitantes, ya que hacerlo sería basarse en suposiciones infundadas.⁷³ (Traducción libre)

III. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER OBJETIVA

7. Evaluación individual

La norma en breve: La evaluación de la credibilidad debe realizarse de manera individualizada, con la debida consideración de las circunstancias individuales y contextuales del solicitante.

¿Por qué es necesario?: Tanto el artículo 4(3) de la Directiva sobre el Reconocimiento como el artículo 8(2)(a) de la Directiva sobre Procedimientos establecen que los procedimientos de asilo se llevarán a cabo de manera individual. Esto significa que las circunstancias individuales y contextuales pertinentes del solicitante deben ser documentadas por la autoridad competente, y esta última debe considerarlas debidamente a lo largo del procedimiento de asilo. El ACNUR también destacó en su publicación reciente que

Los entrevistadores y las personas encargadas de la toma de decisiones deben tener presente y tomar en consideración las circunstancias individuales y contextuales del solicitante en todos los aspectos del examen de la solicitud, incluida toda la evaluación de credibilidad. De hecho, esto constituye un requisito legal.⁷⁴ (Traducción libre).

Más detalles: Los factores en cuestión pueden incluir edad, sexo, formación cultural, educativa y lingüística, discapacidades, problemas de salud, trauma, orientación sexoafectiva, vergüenza o estigma, etc. Tales circunstancias afectan significativamente los límites y resultados de la evaluación de la credibilidad. Además, a menudo distorsionan la aplicación de indicadores de credibilidad. Por lo tanto, hacer caso omiso de las circunstancias individuales relevantes de la persona solicitante no solo no cumplirá con el requisito de individualización, sino que también cuestionará la objetividad de la conclusión alcanzada de esta manera.

La debida consideración de los factores individuales en cuestión requiere un **enfoque multidisciplinario**, que se explicará en detalle en el Módulo B.⁷⁵

⁷² Ver en detalle en los Capítulos IV y VIII del Módulo B

⁷³ IARLJ, Guía sobre la credibilidad, pág. 36

⁷⁴ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 56

⁷⁵ Sobre este concepto, ver también ACNUR, Más allá de la prueba, Capítulo 3

III. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER OBJETIVA

8. Enfoque imparcial

La norma en breve: La evaluación de la credibilidad debe llevarse a cabo de manera imparcial. Se debe minimizar el impacto de las circunstancias individuales y contextuales de la persona encargada de la toma de decisiones en los resultados sobre la credibilidad.

¿Por qué es necesario?: La toma de decisiones imparcial es un requisito en virtud del Artículo 8(2)(a) de la Directiva sobre Procedimientos y es una norma profesional básica para las personas encargadas de la toma de decisiones de la administración pública y la profesión judicial en todo el mundo. De hecho, es básicamente imposible imaginar decisiones objetivas sobre solicitudes de protección internacional (y hallazgos objetivos de credibilidad) sin asegurar un enfoque imparcial. Sin embargo, es importante tener en cuenta que **la imparcialidad significa mucho más que simplemente evitar que la persona encargada de la toma de decisiones enfoque el caso con un sesgo consciente**. Un importante *corpus* de investigación ha demostrado que las decisiones humanas están seriamente influenciadas por factores subjetivos e irracionales. Además, las circunstancias individuales y contextuales del tomador de decisiones tienen un impacto fundamental en el proceso de toma de decisiones. En el contexto de los procedimientos de asilo, donde la distancia cultural, lingüística, etc. entre la persona encargada de la toma de decisiones y el solicitante tiende a ser significativa, el impacto de la distorsión de estas circunstancias, a menudo inconscientes, es aún mayor. Por lo tanto, la imparcialidad requiere que la persona encargada de la toma de decisiones esté consciente de los factores individuales y contextuales relevantes y aprenda cómo minimizar su potencial impacto de distorsión. Un mayor autoconocimiento y la prevención del agotamiento son fundamentales en este sentido. El Capítulo VIII del Módulo B abordará estos temas con más detalle.

IV. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER TRANSPARENTE

9. Conclusiones claras

La norma en breve: La evaluación de la credibilidad debe dar lugar a conclusiones claras, indicando qué hechos materiales se aceptan como creíbles, cuáles son rechazados y si se ha aplicado el principio del beneficio de la duda.

¿Por qué es necesario?: El artículo 9(2) de la Directiva sobre Procedimientos exige que, cuando se rechaza una solicitud, los motivos de hecho y de derecho se detallen en la decisión. Las constataciones negativas de credibilidad a menudo constituyen las principales razones para rechazar una solicitud de protección internacional, lo que significa que tales conclusiones deben explicarse claramente en la decisión. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) profundizó en esta obligación en su resolución *M.M.*, vinculándolo con los artículos 41(2), 47 y 48 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE,⁷⁶ que establecen el derecho a una buena administración, el derecho a un juicio justo y el derecho a la defensa (respectivamente). El Tribunal de Justicia sostuvo que

[...] la obligación de motivar una decisión de modo suficientemente específico y concreto para que el interesado pueda comprender las razones de la denegación que se opone a su solicitud constituye el corolario del principio del respeto del derecho de defensa.⁷⁷

Más detalles: Más allá del respeto a los requisitos legales fundamentales anteriores, el llegar a conclusiones claras sobre la credibilidad también es crucial por otros motivos:

⁷⁶ Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea [2010] DO C83/389

⁷⁷ Sentencia *M. M.*, párr. 88

- ✓ En el modelo de dos etapas, también requerido ahora por la jurisprudencia del TJUE (véase supra), es imposible pasar a la evaluación de necesidades de protección internacional mientras persistan serias dudas sobre la credibilidad de los hechos materiales. Por lo tanto, la primera fase debe concluirse alcanzando resultados sobre la credibilidad claros sobre los hechos materiales, si fuera necesario mediante la aplicación del principio del beneficio de la duda.
- ✓ Las decisiones basadas en y que presentan resultados claros de credibilidad tienen más probabilidad de ser confirmadas tras una apelación o revisión judicial. Además de proporcionar una justificación más firme, también brindan más “credibilidad” a la decisión, en cuanto al respeto de todos los demás requisitos presentados en este capítulo.

IV. LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD DEBE SER TRANSPARENTE

10. Oportunidad de comentar sobre los resultados de la credibilidad que sean negativos

La norma en breve: Las personas encargadas de la toma de decisiones deben dar a los solicitantes una oportunidad razonable de comentar sobre los problemas que puedan llevar a resultados negativos de la credibilidad, antes de que se tome una decisión.

¿Por qué es necesario?: El artículo 4(1) de la Directiva sobre el Reconocimiento impone a las autoridades competentes el deber de cooperar con el solicitante de asilo para establecer los hechos y circunstancias pertinentes⁷⁸. En la interpretación del Tribunal de Justicia de la UE, el concepto de cooperación incluye “que las dos partes trabajen conjuntamente hacia un objetivo común”⁷⁹. El Tribunal de Justicia especificó además que

*El derecho a ser oído [según lo establecido en la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE] garantiza a cualquier persona la posibilidad de expresar de manera adecuada y efectiva su punto de vista durante el procedimiento administrativo y antes de que se adopte cualquier decisión que pueda afectar desfavorablemente a sus intereses [...]*⁸⁰

Al explicar el propósito de este principio, el Tribunal de Justicia señaló que

*La regla según la cual debe darse la ocasión, al destinatario de una decisión lesiva, de formular sus observaciones antes de que se adopte ésta tiene como finalidad que la autoridad competente pueda tener en cuenta eficazmente la totalidad de los elementos pertinentes. A fin de garantizar una protección efectiva de la persona o de la empresa afectada, tiene, en particular, por objeto que éstas puedan corregir un error o invocar elementos relativos a su situación personal que militen en el sentido de que se adopte la decisión, de que no se adopte o de que tenga un contenido u otro.*⁸¹

El Tribunal de Justicia también explicó por qué este principio tiene particular relevancia en el marco de asilo:

*En efecto, en este tipo de procedimientos [para examinar una solicitud de protección internacional] caracterizados por una situación personal y material difícil y en la que se trata de salvaguardar derechos esenciales del interesado, el respeto de esta garantía procesal reviste una importancia fundamental. El interesado ocupa un lugar eminentemente central no sólo porque es quien inicia el procedimiento y el único que puede exponer, de forma concreta, su historia personal y el contexto en el que se enmarca, sino también porque la resolución que se emita tendrá una importancia vital para él.*⁸²

⁷⁸ Ver más en el Capítulo I, subsección I.2 y el estándar del “deber compartido” anteriormente en este capítulo

⁷⁹ Sentencia M. M., párr. 59

⁸⁰ Sentencia M. M., párr. 87

⁸¹ *Sopropé – Organizações de Calçado Lda v Fazenda Pública*, C-349/07, Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 18 de diciembre de 2008, párr. 49

⁸² Sentencia M. M., párr. 43

El Tribunal Europeo de Derechos Humanos también destacó en su jurisprudencia que

*[...] la responsabilidad recae sobre el Estado para disipar cualquier duda sobre el riesgo de ser sometido nuevamente a trato contrario al artículo 3 en caso de que proceda esta expulsión.*⁸³ (Traducción libre)

El ACNUR también ha subrayado que

*[...] Por lo general, una primera entrevista debería ser suficiente para sacar a la luz la historia del solicitante, pero puede ocurrir que el examinador tenga que aclarar aparentes discordancias y resolver contradicciones en una entrevista ulterior, así como encontrar una explicación a cualquier tergiversación u ocultación de hechos importantes.*⁸⁴

La Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados también respalda esta norma en sus directrices:

El efecto sobre la evaluación de la credibilidad de las inconsistencias y discrepancias en la evidencia, teniendo en cuenta las circunstancias personales del solicitante, se le debe explicar claramente y se le debe dar la oportunidad de responder. Deben tomarse en cuenta las respuestas y explicaciones dadas por los solicitantes cuando se cuestionan las aparentes contradicciones. [...]

*Todo solicitante debe tener una oportunidad razonable para refutar, explicar o proporcionar circunstancias atenuantes con respecto a la evidencia contradictoria o confusa que es material y podría socavar los elementos claves de su solicitud.*⁸⁵ (Traducción libre).

Dado que las conclusiones negativas sobre la credibilidad generalmente juegan un papel clave en las decisiones sobre protección internacional, a la luz de las normas y estándares concordantes anteriores, las autoridades decisorias le ofrecerán al solicitante una oportunidad razonable para aclarar inconsistencias, imprecisiones, contradicciones o declaraciones inverosímiles en su solicitud. Esto normalmente podría suceder a través de una **entrevista de seguimiento** u ofreciendo la **posibilidad de proporcionar más pruebas**. Existe el riesgo de que el proceso de toma de decisiones no esté acorde con los requisitos legales presentados anteriormente si solo se le informa al solicitante sobre los resultados negativos de la credibilidad en la decisión final, sin posibilidad de proporcionar información explicativa o evidencia corroborativa. Estos principios también están firmemente arraigados en la jurisprudencia nacional y directrices de varios estados.

Más detalles: Una consideración estratégica importante puede respaldar aún más el respeto a los requisitos legales fundamentales mencionados anteriormente. La experiencia demuestra⁸⁶ que los resultados negativos de la credibilidad (especialmente aquellos relacionados con los indicadores internos de credibilidad) a veces son causados por simples malentendidos, barreras lingüísticas o culturales o disfunciones naturales de la memoria humana.⁸⁷ Por otro lado, es una queja frecuente en varios estados europeos que los procedimientos de asilo tienden a prolongarse mucho, especialmente si se trata de varios niveles de apelación. No permitir que las personas solicitantes de asilo hagan comentarios acerca de las conclusiones negativas sobre la credibilidad antes de que se tome una decisión, y por lo tanto aclarar rápidamente asuntos derivados de los factores de distorsión mencionados anteriormente, puede contribuir a la extensa prolongación del procedimiento. Los errores de traducción, malentendidos, etc. tendrán entonces que aclararse en un procedimiento de apelación potencialmente largo, que incluso puede dar como resultado anular la decisión de instancia inferior y remitir el caso a esa instancia.⁸⁸

La siguiente tabla resume una vez más los cuatro principios rectores y diez estándares concretos, destacando tanto su breve contenido como su base legal:

⁸³ R.C. vs. Suecia, Aplicación no. 41827/07, (9 de marzo de 2010), párr. 55

⁸⁴ Manual del ACNUR, párr. 199

⁸⁵ IARLJ, Guía sobre la credibilidad, pág. 34 y 35 (respectivamente)

⁸⁶ Incluida la amplia experiencia del autor en casos individuales

⁸⁷ Ver en detalle en el Módulo B

⁸⁸ En los casos en que el órgano de apelación o el tribunal en sí no tiene el derecho de decidir el caso. Ver los ejemplos en: Gabor Gyulai y Tudor Roşu, *Structural Differences and Access to Country Information (COI) at European Courts Dealing with Asylum* ("Las diferencias estructurales y el acceso a la información sobre países -COI- en los tribunales europeos competentes en materia de asilo"), Comité Helsinki Húngaro, julio de 2011, Capítulo II.5

PRINCIPIOS/NORMAS	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA NORMA	PRINCIPAL BASE LEGAL ⁸⁹
ESTRUCTURA	<p>1. Parte de un abordaje de dos etapas para el análisis de las solicitudes de asilo</p> <p>2. Evaluación equilibrada usando indicadores claros</p>	<p>Jurisprudencia TJUE (M.M.) Guía del ACNUR</p> <p>Guía del ACNUR</p>
EQUIDAD	<p>3. Deber compartido</p> <p>4. Enfoque en hechos materiales</p> <p>5. Beneficio de la duda</p>	<p>Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4(5); jurisprudencia TJUE Guía del ACNUR</p> <p>Guía del ACNUR</p> <p>Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4(5); jurisprudencia TJUE Guía del ACNUR</p> <p>Directiva sobre procedimientos, art. 8(2); Guía del ACNUR</p> <p>Directiva sobre el Reconocimiento, art. 4(3); Directiva sobre procedimientos, art. 8(2)(a); Guía del ACNUR</p> <p>Directiva sobre procedimientos, art. 8(2)(a); guía del ACNUR</p>
OBJETIVIDAD	<p>6. Evaluación basada en evidencia</p> <p>7. Evaluación individual</p>	<p>Los resultados sobre la de credibilidad deben ser basados en y apoyados por la evidencia, y todas las pruebas disponibles y relevantes deben ser consideradas en el proceso de evaluación. Los hallazgos de credibilidad no deben ser basados en suposiciones infundadas, la especulación, los estereotipos, la intuición o "corazonadas".</p> <p>La evaluación de la credibilidad debe ser llevada a cabo de manera individualizada, con la debida consideración de las circunstancias individuales y contextuales del solicitante.</p>
TRANSPARENCIA	<p>8. Enfoque imparcial</p> <p>9. Conclusiones claras</p> <p>10. Oportunidad para comentar sobre resultados negativos de la credibilidad</p>	<p>La evaluación de la credibilidad debe ser llevada a cabo de manera imparcial. El impacto de las circunstancias individuales y contextuales del tomador de decisiones debe ser minimizado.</p> <p>La evaluación de la credibilidad debe llevar a resultados claros, estipulando cuáles hechos materiales son aceptados como creíbles, cuáles son rechazados y si el principio del beneficio de la duda ha sido aplicado.</p> <p>Los tomadores de decisiones deben darles a los solicitantes de asilo la oportunidad de comentar sobre temas que pueden llevar a resultados negativos sobre la de credibilidad, antes de que se tome una decisión.</p>

En su reciente publicación sobre la evaluación de la credibilidad en los sistemas de asilo de la UE,⁸⁹ el ACNUR presentó una lista de verificación que resume brevemente muchas de las normas presentadas en este capítulo y muestra un modelo útil de cómo y cuándo aplicarlas en el proceso de toma de decisiones⁹⁰. Esta lista de verificación concluye el Módulo A de este manual:

⁸⁹ Además de IARLJ y las directrices nacionales, así como la jurisprudencia nacional y el contenido del Currículum Europeo de Asilo.

⁹⁰ ACNUR, Más allá de la prueba, p. 261

Un abordaje estructurado para la evaluación de la credibilidad

Los procesos de determinación de protección internacional se llevan a cabo mediante un abordaje en dos etapas. La primera etapa es la recopilación de información relevante, la identificación de los hechos materiales de la solicitud y la determinación de cuáles de las declaraciones del solicitante y otras pruebas se pueden aceptar. La segunda etapa es el análisis del temor fundado de persecución y el riesgo real de sufrir daños graves.

PASOS	EXPLICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>
ETAPA UNO: Evaluación de la credibilidad de las declaraciones del solicitante y otras pruebas		
Nota: La oportunidad de comentar los posibles resultados adversos de credibilidad debe proporcionarse hasta que se tome una decisión.		
PASO 1: REUNIR TODA LA INFORMACIÓN PARA FUNDAMENTAR LA SOLICITUD	Todas las declaraciones y otras pruebas que fundamenten la solicitud deben ser reunidas tanto por el solicitante como por el TD. La prueba relacionada con la solicitud puede ser presentada por el Solicitante o reunida por el TD hasta que se tome una decisión. Debido a que puede que el Solicitante no conozca los motivos de la protección internacional, el examen de los hechos de la solicitud debe ser amplio.	<input type="checkbox"/>
↓		
PASO 2: DETERMINAR LOS HECHOS MATERIALES	Una vez que el o la TD ha reunido todos los hechos en el caso, él o ella determina cuáles pueden relacionarse con los motivos de protección. Las decisiones sobre la concesión de la condición se tomarán sobre la base de una evaluación de los hechos materiales de la solicitud. Los hechos materiales constituyen la esencia de la solicitud y deben estar claramente determinados.	<input type="checkbox"/>
↓		
PASO 3: EVALUAR LA CREDIBILIDAD DE CADA HECHO MATERIAL	Al evaluar la credibilidad de cada hecho material, el TD presta la debida consideración a los indicadores de credibilidad a la luz de las circunstancias individuales y contextuales del Solicitante y los factores que podrían afectar la interpretación de la información por parte del TD.	<input type="checkbox"/>
↓		
PASO 4: DETERMINAR QUÉ HECHOS MATERIALES SON		<input type="checkbox"/>
↓		
① Hechos Materiales Aceptados Los hechos aceptados son consistentes, lo suficientemente detallados y verosímiles, ya sea que estén o no respaldados por documentos u otra evidencia.	② Hechos Materiales Rechazados Los hechos rechazados carecen de detalles suficientes y son inconsistentes e inverosímiles.	③ Hechos Materiales Inciertos: Hechos inciertos que no están respaldados por pruebas documentales o de otro tipo, o son hechos sobre los cuales permanece un elemento de duda.
		<input type="checkbox"/>
↓		
PASO 5: CONSIDERAR SI APLICA EL BENEFICIO DE LA DUDA A LOS HECHOS SOBRE LOS QUE QUEDAN DUDAS	Considere aplicar el beneficio de la duda para cada hecho material restante sobre el cual permanece un elemento de duda cuando las declaraciones son en general coherentes, verosímiles y consistentes con la información del país de origen, y cuando es razonable cualquier explicación proporcionada por el Solicitante de aparentes contradicciones, inconsistencias, omisiones e imposibilidades.	<input type="checkbox"/>
↓		
DECISIÓN POR ESCRITO: INDIQUE CLARAMENTE QUE HECHOS SE ACEPTAN Y CUALES SON RECHAZADOS, INDIQUE LAS RAZONES	Describa todos los hechos materiales aceptados que se tendrán en cuenta en la Etapa Dos: el temor fundado y el análisis de daños graves. Estos serán los hechos materiales aceptados en el Paso 4, así como los que se aceptan en el Paso 5 después de haber recibido el beneficio de la duda. Indique las razones para aceptar y rechazar cada hecho material.	<input type="checkbox"/>
ETAPA DOS: El temor fundado y el análisis de daños graves		

LECTURA COMPLEMENTARIA (recomendada por los autores)

- ACCORD – AUSTRIAN RED CROSS. *Researching country of origin information – A training manual*. 2. ed. Vienna, 2013.
- BYRNE, R. Assessing testimonial evidence in asylum proceedings: guiding standards from the International Criminal Tribunal. *International Journal of Refugee Law*, v. 19, n. 4, p. 609–638, 2007.
- CANADIAN COUNCIL FOR REFUGEES. *The experience of refugee claimants at refugee hearings at the immigration and refugee board*. Montréal, Jan. 2012.
- EUROPEAN ASYLUM SUPPORT OFFICE. *Country of origin information report methodology*, Luxembourg, July 2012.
- EUROPEAN UNION. *Common EU guidelines for processing country of origin information (COI)*. Den Haag, Apr. 2008.
- GYULAI, G.; ROSU, T. *Structural differences and access to country information (COI) at European Courts dealing with Asylum, Hungarian Helsinki Committee*. Budapest: Hungarian Helsinki Committee, July 2011.
- GYULAI, G. *Country information in asylum procedures – Quality as a legal requirement in the EU*. 2. ed. Budapest: Hungarian Helsinki Committee, 2011.
- IARLJ – INTERNATIONAL ASSOCIATION OF REFUGEE LAW JUDGES. *Assessment of credibility in refugee and subsidiary protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial Criteria and Standards*. Haarlem, 2013.
- KAGAN, M. Is truth in the eye of the beholder? Objective Credibility assessment in refugee status determination. Las Vegas: William S. Boyd School of Law/University of Nevada, 2003. (Scholarly Works Paper, n. 633)
- NOLL, G. (Ed.). *Proof, evidentiary assessment and credibility in asylum procedures*. Leiden: Martinus Nijhoff, 2005. (Raoul Wallenberg Institute Human Rights Library, n. 16).
- SWEENEY, J. Credibility, Proof and Refugee Law. *International Journal of Refugee Law*, v. 21, n. 4, p. 700–726, 2009.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Beyond proof – Credibility assessment in EU Asylum Systems*. Brussels, May 2013.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Handbook and guidelines on procedures and criteria for determining refugee status under the 1951*. Geneva, 2011.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Convention and the 1968 Protocol Relating to the Status of Refugees*. Geneva, Dec. 2011.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Note on burden and standard of proof in refugee claims*. Geneva, 16 Dec.1998.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Procedural standards for refugee status determination under UNHCR's mandate*. Geneva, 20 Nov. 2003.
- UNITED KINGDOM BORDER AGENCY. *Considering the protection (asylum) claim and assessing credibility*. London, Aug. 2012.

Módulo B

EL APRENDIZAJE MULTIDISCIPLINARIO



IV. DISTORSIONES Y SOLUCIONES EN UN MARCO MULTIDISCIPLINARIO

PANORAMA GENERAL

La primera parte de este Manual abordó el marco legal y procesal de la evaluación de la credibilidad. El Módulo B ayudará a **mejorar ciertas capacidades y áreas de conocimiento** que son indispensables para la correcta aplicación de la metodología y los principios presentados en el Módulo A.

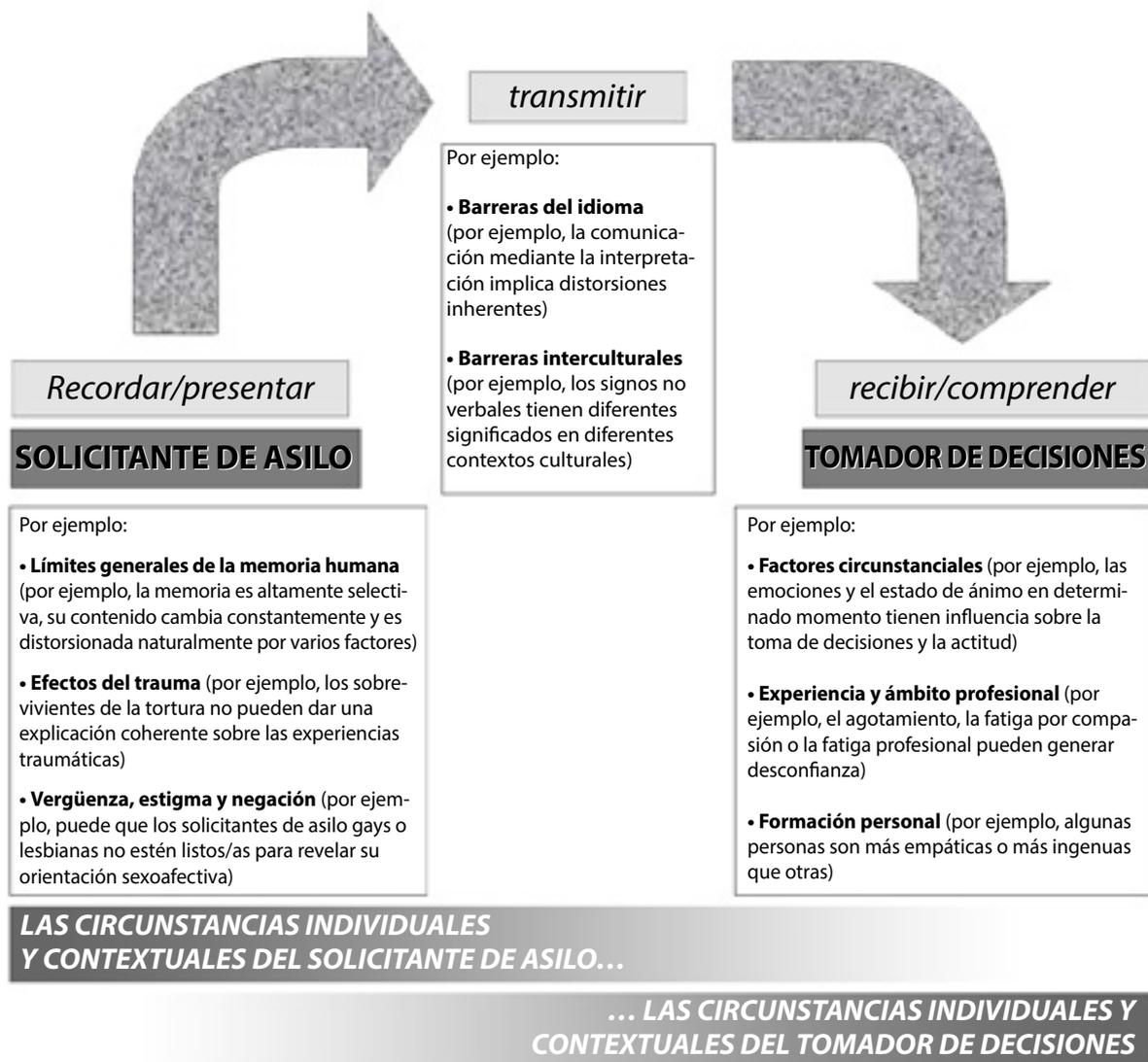
Este capítulo sirve de **introducción** al Módulo B. Su principal objetivo es dar una visión general de los numerosos **factores que pueden distorsionar o afectar el uso de indicadores de credibilidad** en la práctica. El capítulo también describirá cómo el mejoramiento del **conocimiento y las capacidades y actitudes** puede ayudar a abordar estos desafíos específicos y **reducir el potencial de errores** en la evaluación de la credibilidad.

El Módulo A ha mostrado el marco conceptual y procesal de la evaluación de credibilidad, los indicadores de credibilidad y los principios rectores para su uso. Sin embargo, la práctica demuestra que este conocimiento solo se torna válido y aplicable en la práctica si se le ubica en un contexto más amplio y multidisciplinario. Cuando se aplican en la práctica, los indicadores de credibilidad están sujetos a una serie de **factores de distorsión**, que no puede ser ignorada. Por lo tanto, el **aprendizaje multidisciplinario** es indispensable para facilitar la reducción de los efectos distorsionantes, así como la aplicación efectiva de los indicadores de credibilidad y los principios rectores relacionados.

Para una evaluación de credibilidad adecuada, **la información presentada por el solicitante (que sirve de base para el uso de indicadores de credibilidad) debe ser debidamente**

1. **recordada y presentada;**
2. **transmitida;** así como
3. **recibida y entendida.**

Cualquier distorsión o interferencia engañosa en cualquier punto de este proceso puede dar lugar a un resultado de credibilidad subjetivo, sesgado o legalmente erróneo. Este proceso es **fuertemente influenciado por las circunstancias individuales y contextuales tanto del solicitante como de la persona encargada de la toma de decisiones**. Además de las limitaciones generales de la memoria humana, una serie de factores individuales y contextuales determinará la manera en que la persona solicitante de asilo sea capaz de recordar y presentar información relevante para la evaluación de la credibilidad. El trauma, la vergüenza, el estigma o la negación limitan severamente esta capacidad, pero una serie de otros elementos individuales (edad, sexo, educación, profesión, religión, etc.) también tienen un impacto significativo en este proceso. Las circunstancias, experiencias y mentalidad del tomador de decisiones influyen en la manera en que recibe y evalúa la información proporcionada por el solicitante. Las barreras culturales y lingüísticas entre la persona solicitante de asilo y el tomador de decisiones pueden distorsionar significativamente la información clave en el proceso de transmisión. El siguiente diagrama describe, de manera no exhaustiva, los principales factores de distorsión y en qué punto pueden causar dificultades. Tenga en cuenta que **las circunstancias individuales y contextuales tanto de la persona solicitante de asilo como del tomador de decisiones tienen un impacto importante en este proceso**. Tales circunstancias abarcan la edad, el sexo, la educación, la religión, el estatus social, etc.



Esto significa que la evaluación de la credibilidad (y la toma de decisiones de asilo) es **mucho más que un asunto legal**. Sin una consideración adecuada y el uso de los logros científicos de otros campos, existe el riesgo de que el proceso y sus resultados se tornen defectuosos. El ACNUR también enfatiza la necesidad de un **enfoque multidisciplinario** en su reciente publicación sobre la evaluación de la credibilidad:

Para tomar en cuenta las circunstancias individuales y contextuales del solicitante, el tomador de decisiones debe superar las barreras geográficas, culturales, socioeconómicas, de género, educativas y religiosas, así como tener en cuenta las diferentes experiencias, temperamentos y actitudes individuales. Estos factores y circunstancias abarcan muchos campos disciplinarios, incluidos la neurobiología, la psicología, los estudios de género y cultura, la antropología y la sociología. En consecuencia, es necesario que toda evaluación de credibilidad esté debidamente fundamentada por el conjunto sustancial de evidencia empírica relevante que existe en estos campos⁹¹. (Traducción libre).

Este requisito también es **explícito en la legislación de la UE**. De acuerdo con el Artículo 4(3) de la Directiva sobre el Reconocimiento,

La evaluación de una solicitud de protección internacional se efectuará de manera individual e implicará que se tengan en cuenta: [...]

⁹¹ ACNUR, Más allá de la prueba, p. 56.

c) la **situación particular y las circunstancias personales del** solicitante, incluidos factores tales como su pasado, sexo y edad, con el fin de evaluar si, dadas las circunstancias personales del solicitante, los actos a los cuales se haya visto o podría verse expuesto puedan constituir persecución o daños graves;

Esta disposición crea una obligación clara para las autoridades de asilo de realizar una evaluación de credibilidad con la debida consideración de las circunstancias individuales y contextuales del solicitante. El artículo 8(2) de la Directiva sobre Procedimientos estipula además que

[...] Los Estados miembros velarán por que:

a) el examen de las solicitudes y la adopción de las resoluciones se efectúen **de forma individual, objetiva e imparcial**;

Una toma de decisiones objetiva e imparcial requiere conocimiento sobre cómo funciona la memoria humana y qué expectativas pueden ser realistas con respecto a la capacidad de una persona solicitante de asilo para recordar adecuadamente los eventos pasados (con o sin la presencia de un trauma). Los factores de distorsión interculturales y lingüísticos, así como las circunstancias del tomador de decisiones, deben conocerse y abordarse adecuadamente para evitar la subjetividad y la parcialidad.

Las dificultades inherentes y los factores de distorsión de la evaluación de credibilidad pueden parecer desalentadores. Sin embargo, la experiencia demuestra que a través del **aprendizaje multidisciplinario** el potencial de errores se puede reducir significativamente y los indicadores de credibilidad, así como los principios rectores correspondientes, se pueden aplicar de manera más efectiva en la práctica.



Pero, ¿qué significa el aprendizaje multidisciplinario con respecto a la evaluación de la credibilidad? Significa que la aplicación efectiva de los principios legales presentados en el Módulo A **requiere de cierta preparación y aprendizaje de contexto en otros campos de la ciencia**, especialmente la psicología, neurobiología, antropología cultural y lingüística. Sin embargo, parece que en los últimos años el intercambio de información y enriquecimiento mutuo entre estos campos y el asilo han permanecido bastante limitados, lo que puede conllevar a suposiciones erróneas en la toma de decisiones. La mayoría de las personas profesionales de asilo no son psicólogos, psiquiatras, lingüistas, antropólogos o expertos en género. Sin embargo, no es necesario convertirse en un experto especializado en ninguna de estas áreas de

la ciencia para poder realizar una evaluación de la credibilidad correctamente. También es evidente que la mayoría de los profesionales de asilo no tienen la capacidad de leer y aprender de la literatura académica en profundidad, generalmente escrita para un grupo meta diferente (profesionales médicos, psicólogos, etc.). Por lo tanto, este módulo ofrece una **colección compacta y fácil de usar de los conceptos básicos** que se requieren conocer y aplicar en la práctica de la evaluación de la credibilidad de campos de la ciencia además del derecho. La presente edición presentará los temas de la memoria humana, el efecto del trauma y el trastorno de estrés postraumático (TEPT), las barreras interculturales y el impacto de las circunstancias individuales y contextuales del tomador de decisiones. El segundo volumen de este manual (la publicación se espera para el 2014) incluirá la segunda parte de este manual, haciendo referencia a temas específicos relacionados con el lenguaje y la interpretación, el género, la orientación sexoafectiva, la identidad de género, y las niñas y los niños. Se hará referencia a otros materiales más detallados al final del módulo.

El aprendizaje multidisciplinario en el campo de la evaluación de la credibilidad, como cualquier otro tipo de aprendizaje, tiene diferentes componentes. Una clasificación tradicional y de uso común diferencia **tres campos de aprendizaje** en general, a saber, **conocimiento, capacidades y actitud**⁹². La siguiente tabla resume las principales características de estos tres tipos de aprendizaje, usando como ejemplos algunos de los conocimientos, capacidades y actitudes claves que un(a) maestro(a) de secundaria necesita tener para poder llevar a cabo su trabajo:

APRENDIZAJE	CONOCIMIENTO	Capacidades cognitivas	Recordar, estructurar, comprender, evaluar información y datos; sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce y puede estructurar el material que necesita transmitir a los estudiantes; - Tiene cierto conocimiento de psicología infantil y educativa; - Conoce lo que se espera que los estudiantes sepan para aprobar un examen exitosamente, etc.
	CAPACIDADES	Capacidades psicomotoras	Dominio o capacidad práctica de manipulación manual de cosas o acciones verbales	<ul style="list-style-type: none"> - Sabe cómo usar una computadora, un proyector, una pizarra y un rotafolio con facilidad; - Tiene una caligrafía bien legible; - Puede hablar claramente y en voz alta frente a muchas personas, de manera comprensible y atractiva para los adolescentes, etc.
	ACTITUD	Capacidades afectivas	Capacidad aprendida para actuar de forma coherente en una situación dada; mentalidad psicológica y emocional; sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cree en su papel como modelo para una nueva generación, sabe cómo mostrar confianza en sí mismo(a); - Habilidad para lograr un equilibrio adecuado entre mostrar afecto y disciplina hacia los estudiantes; - Interesado y comprensivo con los desafíos típicos de la adolescencia, etc.

Estos tres campos de aprendizaje son igualmente importantes, aunque existen modificaciones. Tomando el ejemplo del maestro de escuela secundaria: un experto en matemáticas o historia moderna no será exitoso como profesor/a si no puede explicar claramente y de manera estructurada o si no puede mantener los límites de tiempo. E incluso un profesor/a de inglés bien calificado/a con excelentes habilidades de enseñanza y presentación, fracasará si no puede hacer frente al estrés inherente a este tipo de trabajo. Por lo tanto, este módulo enfatizará igualmente los tres campos al final de cada capítulo, presentando ideas de requisitos concretos de aprendizaje con respecto al conocimiento, las capacidades y la actitud.

⁹² Este modelo se basa en el trabajo de Benjamin Bloom (un psicólogo educativo estadounidense) en la década de los 50s y a menudo se lo conoce como "KSA". Aún si se han elaborado varios modelos diferentes en las últimas décadas (muchos de ellos basados en KSA), KSA ha sido seleccionado para los propósitos de este manual por su simplicidad y amplia aceptación.



RESUMEN

Para una correcta aplicación de los conceptos legales, indicadores y principios rectores relacionados con la credibilidad, la información presentada por la persona solicitante (que sirve como base para la evaluación de credibilidad) debe ser recordada y presentada; transmitida; así como también recibida y entendida por la persona encargada de la toma de decisiones. El acto de recordar y presentar puede verse seriamente distorsionado por los límites y las características inherentes a la memoria humana, el impacto del trauma, la vergüenza u otras dificultades. La transferencia a menudo está distorsionada por barreras lingüísticas y culturales. La recepción y la comprensión pueden verse distorsionadas por las características circunstanciales, profesionales y personales del tomador de decisiones. Cualquiera de estas interferencias distorsionantes puede dar lugar a un resultado de credibilidad subjetiva, sesgada o legalmente incorrecta.

El potencial de errores se puede reducir con éxito mediante el aprendizaje multidisciplinario, es decir, obteniendo al menos un aprendizaje básico sobre temas relevantes en psicología, neurobiología, antropología cultural y lingüística. El aprendizaje está compuesto de tres campos: conocimiento (habilidades cognitivas), capacidades (habilidades psicomotrices) y actitud (habilidades afectivas).

V. LA MEMORIA Y SUS LIMITACIONES

PANORAMA GENERAL

Para recordar algo, necesitamos

1. **codificarlo**, o aprenderlo, esto incluye prestar atención;
2. organizar y **almacenar aspectos** de ello;
3. recuperar y **reconstruir** los detalles.

Existen diferentes maneras en que cada uno de estos sucede. Este capítulo ayudará a entender:

- ✓ Los diferentes **tipos** de memoria;
- ✓ Cómo la gente **presta atención, guarda y evoca recuerdos** de las cosas que les han sucedido;
- ✓ Por qué los recuerdos suelen ser **inconsistentes**;
- ✓ Cómo se puede manejar la posible **falta de memoria precisa y consistente** de una persona solicitante de asilo sobre eventos materiales pasados.

Hay mucho que todavía se desconoce sobre la memoria. Este capítulo brevemente describe algunas de las investigaciones más consolidadas que están ayudando a elucidar cómo funciona la memoria. Al igual que el resto del manual, este capítulo no pretende ofrecer una revisión académica exhaustiva.



V.1 Tipos de memoria

La capacidad de recordar eventos pasados y aprender de la experiencia es esencial para la supervivencia. Como resultado, la memoria es uno de los procesos fundamentales del cerebro. Esto equivale a mucho más que la **función de memoria explícita (o declarativa)**, que abarca aquellos recuerdos a los que podemos

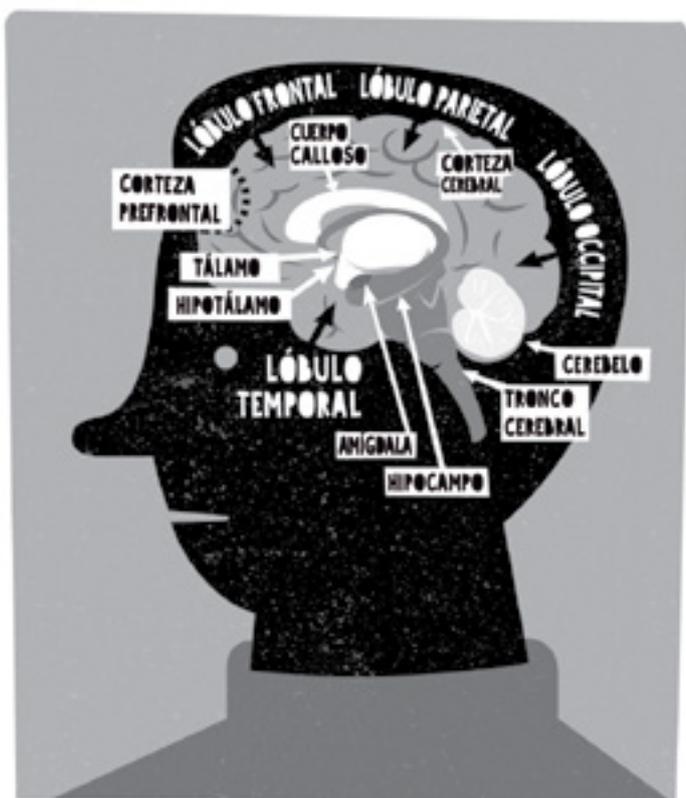
acceder en nuestras mentes conscientes, tales como los recuerdos de eventos del pasado y los recuerdos de hechos. También incluye el **aprendizaje implícito**, abarcando un rango de funciones inconscientes, por ejemplo **la memoria procedimental** y **la memoria emocional**.

La memoria explícita o declarativa es una reserva recuperable a largo plazo que abarca recuerdos de experiencias pasadas (**memoria episódica**) y recuerdos de hechos y significados (**memoria semántica**). El área del cerebro que se considera más importante para la memoria explícita es el hipocampo, una estructura ubicada en lo profundo del cerebro. Sin embargo, otras partes del cerebro también están involucradas, por ejemplo, parte del lóbulo frontal (la corteza prefrontal), que se cree que está involucrada en recordar el contexto de una memoria autobiográfica.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

Probablemente vale la pena detenerse incluso en esta fase inicial. La debilidad de la memoria es inmediatamente obvia. Si se tratara de un sistema perfecto, todos obtendríamos puntajes del 100% en los exámenes basados en el recuerdo de los hechos. Por ejemplo, podría recitar este capítulo completo, sin volver a mirar el texto, después de una sola lectura. ¡Lamentablemente, es poco probable que este sea el caso!

Aprender a andar en bicicleta es un ejemplo de la **memoria procedimental**. Esto requiere de la repetición de una actividad compleja una y otra vez. Es el medio por el cual se aprende cualquier habilidad motora o actividad cognitiva. El área del cerebro que es importante para el aprendizaje procedimental es el cuerpo estriado, otra estructura en lo profundo del cerebro. La memoria procedimental no es de fácil acceso para la mente consciente; por lo general, el individuo puede andar en bicicleta o tocar un instrumento sin darse cuenta de cómo se organizan las acciones motoras.

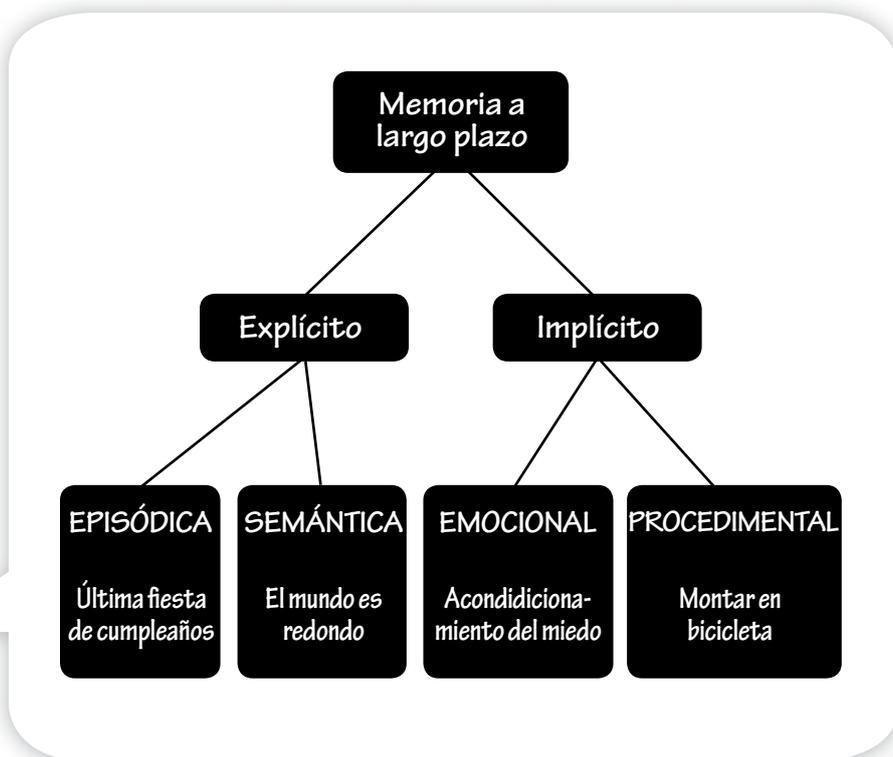


Otro ejemplo de temas relacionados con la memoria a largo plazo es el **aprendizaje emocional**. El condicionamiento del miedo es un ejemplo específico del condicionamiento pavloviano⁹³– que consiste en armar un estímulo neutral y un estímulo que provoca miedo. En su famoso experimento, Pavlov hizo sonar una campana antes de alimentarlos y, con el tiempo, los perros aprendieron a salivar, solo con escuchar la campana: se había convertido en un estímulo condicionado. En el condicionamiento del miedo, un estímulo previamente neutral (por ejemplo, una campana) se recuerda como una fuente de miedo. En un conocido experimento, un neurólogo escondió un alfiler en su mano antes de saludar a su paciente cada mañana. Su paciente había perdido toda la memoria consciente debido a un accidente neurológico. Después de varias mañanas, el paciente se negó a estrechar la mano del médico, aunque no pudo decir por qué. Ni siquiera recordaba haber conocido al neurólogo y, sin embargo, había aprendido a no estrecharle la mano.

⁹³ Nombrado en homenaje al psicólogo ruso Ivan Petrovich Pavlov (1849-1936).

El aprendizaje emocional puede ser especialmente importante en las personas refugiadas porque es probable que hayan experimentado eventos más aterradores que la mayoría de las personas. La región del cerebro primordialmente implicada en la adquisición de estos recuerdos traumáticos es otra estructura cerebral profunda llamada amígdala. Una vez más, estos recuerdos no siempre están disponibles para la memoria consciente, pero pueden aparecer espontáneamente, por ejemplo, como **flashbacks** (intensas experiencias angustiosas, a menudo sensoriales, traumáticas, revividas, que normalmente ocurren como si estuvieran sucediendo aquí y ahora).

En el contexto del asilo, es probable que la memoria episódica y semántica (que juntas generan recuerdos autobiográficos), así como la memoria emocional y especialmente la traumática, sean las más importantes. Los temas relacionados con el trauma y la memoria traumática se abordarán en el próximo capítulo.



RESUMEN

V.2 Memoria episódica

La memoria episódica se refiere a la memoria de **eventos experimentados personalmente**. La memoria episódica se ha denominado “viaje mental en el tiempo” porque implica la sensación de haber estado allí. La memoria episódica es de vital importancia en la evaluación de la credibilidad, ya que para “desempeñarse bien” con los indicadores de credibilidad (ver Módulo A), se espera que el solicitante de asilo recuerde eventos experimentados personalmente de forma coherente y detallada.

1. Codificación de eventos (recuerdos episódicos)

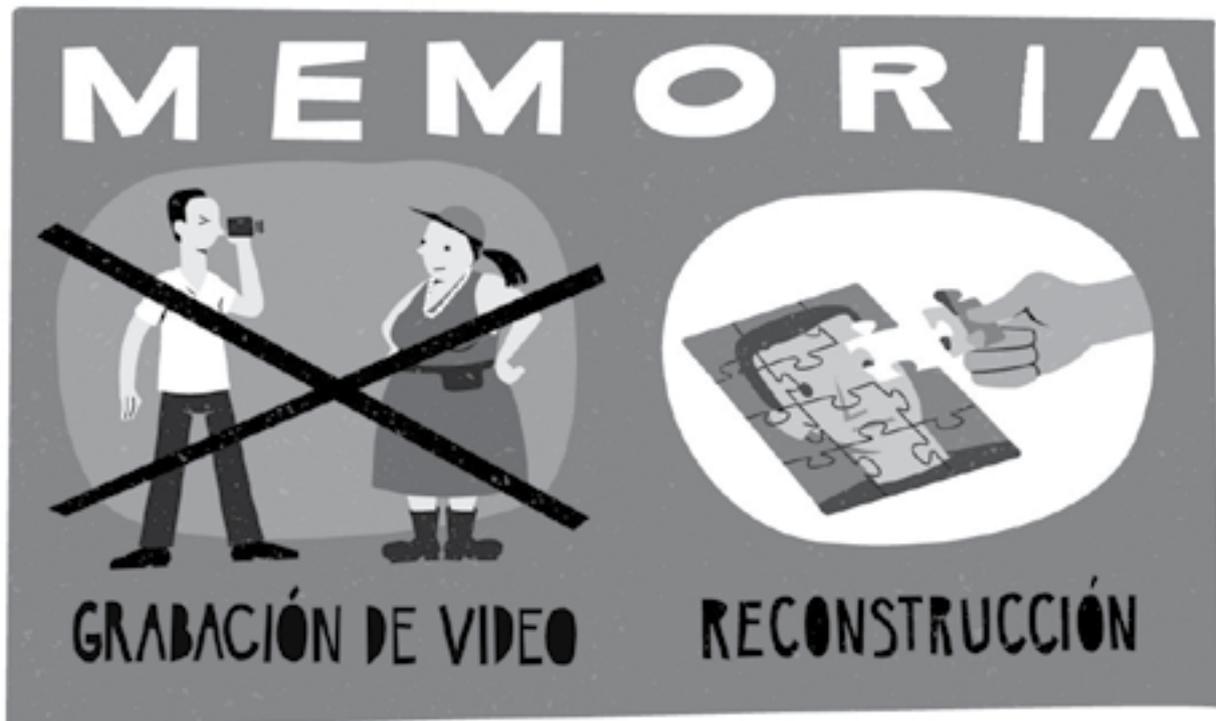
Los eventos que experimentamos primero **pasan a través de las etapas de sensaciones crudas a percepciones parcialmente procesadas**. Por ejemplo, tenemos una tendencia a buscar patrones en una imagen.



La siguiente imagen, un espejismo visual común, es simplemente un diseño bidimensional en blanco y negro, pero aparece como un jarrón o como dos caras⁹⁴.

La información sobre eventos pasa al hipocampo donde una parte es **codificada en una reserva de memoria funcional a corto plazo**. Algunos de estos recuerdos **ingresan a una reserva a largo plazo**; otros probablemente se pierden. No existe pleno conocimiento sobre el mecanismo preciso de codificación, pero se asocia con cambios en la función de las células nerviosas (por ejemplo, plasticidad sináptica) y en un nivel molecular.

Para los propósitos de este capítulo, el mensaje clave es que **nuestro cerebro no es una simple grabadora de video**. En lugar de eso, **la información se almacena y se codifica de manera altamente personalizada** – dependiendo de sus experiencias y la forma en que percibe los eventos. Este proceso de codificación es lo que se encuentra en el centro de la naturaleza del recuerdo: que es un **proceso reconstructivo** no una reproducción literal de una cinta.



Un grupo de experimentadores utilizó algunos ejemplos llamativos para mostrar cómo las personas pueden estar tan concentradas en una tarea que se pierden las cosas más obvias que ocurren a su alrededor⁹⁵. En un ejemplo, muestran a una persona dando direcciones a un extraño (el investigador). A mitad de la conversación, otro investigador cambia de lugar con el primero, y el individuo está tan concentrado mirando el mapa y encontrando direcciones que no se da cuenta. **La atención** es muy importante para lo que más tarde recordaremos de un evento.

⁹⁴ Fuente de la imagen: ¿una taza blanca o dos caras negras? (autor y propiedad intelectual: Bryan Derksen), 2 de marzo de 2007, de Wikimedia Commons.

⁹⁵ Puede ver estos videos en: <http://www.theinvisiblegorilla.com/videos.html> (disponibles en inglés).

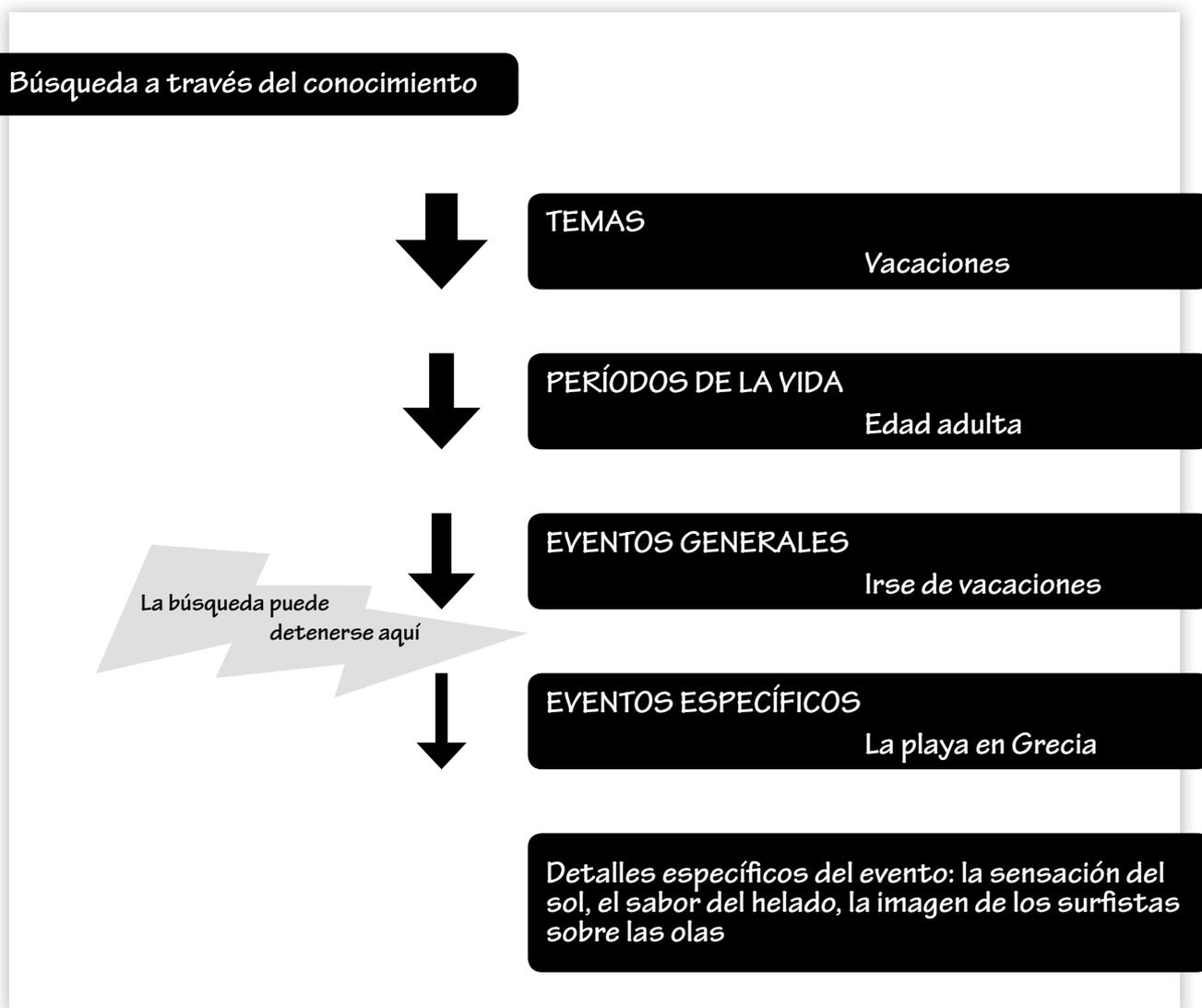
Muchas investigaciones han examinado a los testigos presenciales de crímenes y escenas angustiantes, y ahora está claro que **la gente recuerda los detalles centrales de una escena mucho mejor de lo que recuerdan los detalles periféricos menos importantes**. Los detalles centrales se definen de diversas formas, pero se refieren generalmente al núcleo esencial de la historia, quién hizo qué y a quién, así como a lo que era emocionalmente importante. La “centralidad” de un detalle solo puede ser evaluada por la persona involucrada en la experiencia. También existe evidencia de un **efecto arma** (*weapon effect*) específico, mediante el cual la atención de los testigos se ve tan atraída por el arma amenazante que parece que son menos capaces de codificar o recordar otros detalles de la situación. Los detalles periféricos se definen como detalles que no son críticos para la acción del evento; generalmente son cosas como la fecha, la hora y otras personas en la escena. El motivo de esta “selectividad” es obvio: **la capacidad de la memoria es limitada**; simplemente no puede codificar toda la información.

2. Recuperando eventos (memorias episódicas)

EJERCICIO V.a

Intente recordar una ocasión en que se sentó solo en una playa (o una montaña) en sus vacaciones y escriba cómo se sintió en ese momento.

Un modelo describe su búsqueda a través de sus recuerdos de la siguiente manera:



Si una o más de las veces que se ha sentado en la playa le ha sucedido algo terrible, entonces es posible que haya aprendido a dejar de buscar en el nivel de “eventos generales” antes de llegar a los recuerdos dolorosos. Esto se conoce como **memoria sobregeneral** (*overgeneral memory*) y se ha estudiado extensamente en personas que sufren de depresión y trastorno de estrés postraumático (TEPT), entre otros diagnósticos psiquiátricos.

Si usted se ha educado para valorar los eventos generales que le enseñaron una lección importante en la vida, en lugar de eventos individuales, entonces puede que detenga su búsqueda en “irse de vacaciones”.⁹⁶

3. Detalles de la memoria episódica

Como hemos visto anteriormente, **el recuerdo de los detalles de un evento dependerá en primer lugar de lo que se atendió y se codificó en el momento**. Ciertas características de un evento, como un arma, atraerán la atención de la persona hacia el arma, a expensas de otros detalles menos importantes (en ese momento).

Existe más probabilidad de que creamos el recuerdo de una persona (incluida la nuestra) si contiene detalles llamativos. Sin embargo, el **efecto de imaginación inflada** describe cómo el imaginar algo puede, en gran medida, facilitarnos la tarea de elaborar un “recuerdo”, integrarlo con nuestros otros recuerdos y confiar en que realmente es un recuerdo, incluso si fue inventado (por ejemplo, por un investigador o entrevistador “sugiriendo” recuerdos).

EJERCICIO V.b

“Un hombre de mediana edad recordó que su padre lo distraía cuando era un niño (de unos cuatro años) al preguntarle quién fue el primer hombre en la luna. Había estado intensamente interesado en los alunizajes cuando era niño y este incidente ocurrió mientras que su padre estaba hablando por teléfono con su madre, que acababa de dar a luz a su hermano menor. [Él] tenía un recuerdo vivo y grato de su padre apaciguándolo de esta manera; estaba muy agitado por el nacimiento, y en su recuerdo pudo “ver” a su padre hablando por teléfono y casi pudo “oír” su voz. Pasaron décadas antes de que se diera cuenta que su hermano había nacido en 1968, un año antes del primer alunizaje”.⁹⁷

¿Cuáles son algunas posibles explicaciones de este extraño fenómeno? Escriba una lista de sus ideas.

Existen varias posibles explicaciones:

- ✓ Su padre estaba hablando por teléfono con alguien, y el chico estaba molesto, pero no se trataba del nacimiento de su hermano (ahora sabe que también estaba molesto por el nacimiento de su hermano y ha mezclado los dos eventos de malestar);
- ✓ El evento sucedió de la manera descrita, pero su padre realmente dijo “¿quién crees que será la primera persona en llegar a la luna?”;
- ✓ Su padre le preguntaba por otra cosa: ahora sabe que estaba interesado en los alunizajes cuando era niño, por lo que ha puesto ese conocimiento sobre sí mismo en el recuerdo de su padre hablando de otra cosa (que ahora ha olvidado, ya que no es tanto una parte de lo que él sabe de sí mismo ahora).

⁹⁶ Ver más sobre esto en la subsección V.5. El Capítulo VII también abordará la cultura y temas interculturales.

⁹⁷ Tomado de Martin Conway y Emily Holmes, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific Study of Human Memory*, (La memoria y la ley: Recomendaciones del estudio científico sobre la memoria humana) (Sociedad Psicológica Británica 2008), págs. 11-12

4. Recuerdos esquemáticos

EJERCICIO V.c

Intente recordar lo que estaba haciendo ayer. Quizás estuvo en el trabajo y recuerda algunas tareas específicas que hizo: a qué hora fue a almorzar, con quién habló.

Ahora intente recordar lo que estaba haciendo el mismo día de la semana pasada, también en el trabajo.

Ahora intente recordar lo que estaba haciendo el mismo día del año anterior.

¿Empezó a usar la palabra “probablemente” para sus recuerdos de hace un año? A medida que el período esté más alejado, es más probable que recurra a su conocimiento del tipo de cosas que hace en el trabajo en lugar de recordar eventos específicos. Esta **memoria esquemática** es una forma de acceder a memorias específicas.

¿Recuerda haber pagado la cuenta la última vez que fue a un restaurante? Probablemente comience a pensar en restaurantes/cafeeterías, tardes/horas del almuerzo, personas con las que come fuera. Solo si algo sobresalió en un momento específico (cuando no pagó y fue perseguido por la calle) recordará fácilmente los episodios reales del pago. También es más probable que recordemos el primero y los más recientes ejemplos del evento.

Aparte de esto, esperaríamos que las personas recuerden qué sucede *generalmente*. Otro ejemplo típico es el impacto de las impresiones visuales regulares (por ejemplo, películas) en la memoria esquemática. Por ejemplo, los jueces de las películas de Hollywood y las series de televisión estadounidenses siempre usan un pequeño martillo. Esto es poco común en muchos países europeos. Una persona de uno de estos países, cuando se le pide que evoque recuerdos sobre una audiencia judicial celebrada hace muchos años, puede “recordar” al juez usando un pequeño martillo, porque así es como piensan que son los jueces *generalmente* (al menos en la televisión). A menudo llenamos espacios en nuestra memoria usando tales detalles esquemáticos.

Esto también se aplica a recuerdos perturbadores. Los estudios sobre personas que han sido abusadas sexualmente o agredidas físicamente demuestran cómo los recuerdos de episodios individuales pueden fusionarse entre sí o confundirse.

La cantidad de tiempo desde que un evento sucedió se conoce como **periodo de retención**. Cuanto más largo es el período de retención, más probabilidades hay de que las personas confíen en sus recuerdos esquemáticos.

A la luz de todos estos factores, es evidente que recordar experiencias personales es un proceso mucho más complejo y difícil de lo que comúnmente se cree. Como concluye sucintamente el informe sobre la Memoria de la Sociedad Psicológica Británica:

Los recuerdos generalmente contienen solo algunos detalles extremadamente específicos. La recolección detallada de la hora y fecha específica de las experiencias normalmente es deficiente, al igual que la información altamente específica, como la recuperación precisa de las conversaciones habladas. Como regla general, un alto grado de detalle muy específico en una memoria a largo plazo es inusual.⁹⁸ (Traducción libre).

⁹⁸ Martin Conway y Emily Holmes, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific Study of Human Memory*, (La memoria y la ley: Recomendaciones del estudio científico sobre la memoria humana) (Sociedad Psicológica Británica 2008), (énfasis agregado).



RESUMEN

Los recuerdos episódicos son recuerdos de eventos experimentados personalmente. La codificación de detalles de un evento depende de la parte a la que estamos prestando atención en ese momento. Si experimentamos un evento similar repetidamente, formaremos una memoria esquemática que se convierte en una especie de memoria general, en la que confiamos cuando ya no podemos recordar los detalles.

V.3 Memoria semántica

La memoria semántica es la **memoria para hechos, sobre nosotros mismos o el mundo**. En resumen, la memoria semántica es **conocimiento**.

Por lo general, cuando aprendemos algo por primera vez, **comienza con una experiencia episódica**. La primera vez que usted descubrió que El Cairo era la capital de Egipto, por ejemplo, es posible que haya llegado a su casa y le haya contado a sus padres acerca de su clase en la escuela ese día. Con el tiempo, los hechos se vieron reforzados por la lectura, el cine y, finalmente, visitas a El Cairo. La memoria ha pasado de ser un episodio recordado de aprendizaje a un determinado conocimiento. Probablemente usted ya no puede recordar haber aprendido el hecho, aunque debe haber habido un momento en el que lo hizo.

1. Objetos

Las y los investigadores han estudiado a personas que, tras sufrir un daño cerebral, tienen dificultades para nombrar ciertos tipos de objetos – es una forma en que los psicólogos pueden resolver lo que está sucediendo en el cerebro. A la mayoría de las personas que tienen dificultades para nombrar objetos les resulta más fácil nombrar o describir cosas no vivas, comparado con imágenes de animales y personas. Por ejemplo, un paciente con una enfermedad cerebral aguda describió un submarino como un “barco que va debajo del mar”, pero describió a una araña como una “persona que busca cosas”.⁹⁹ Este hallazgo curioso (que se repite en otros pacientes con daño cerebral) plantea preguntas sobre cómo las personas almacenan conocimiento.

⁹⁹ Elizabeth K Warrington y Tim Shallice, *Category specific semantic impairments*, (“Impedimentos semánticos específicos a categorías”) (1984) 107 (3) Brain 829

EJERCICIO V.d

Describa (por escrito) qué es una silla.

Describa (por escrito) un leopardo a alguien que no sabe lo que es.

¿Existe alguna diferencia entre la forma en que describe las dos cosas?

Sus recuerdos semánticos de las cosas (y personas/animales) contienen conocimiento tanto sobre las **funciones visuales (y otras sensoriales)** como **conocimiento funcional** sobre para qué se usan las cosas. Tome nota en el ejercicio anterior: ¿dónde usó descripciones más funcionales y dónde usó descripciones más visuales? Investigaciones cuidadosamente diseñadas han llevado a la conclusión de que la forma en que distinguimos entre los seres vivos se basa más en las diferencias visuales (y otras sensoriales), mientras que la forma en que distinguimos entre los objetos inanimados tiene más que ver con sus funciones.

EJERCICIO V.e

Describa, sin mirarlos, las monedas y los billetes que se usan en su país con el mayor detalle posible, especificando al menos el color y las personas, edificios, etc. que aparecen en ellos.

Una vez que haya hecho esto, verifique cuántas monedas y billetes de banco logró describir correctamente.

La mayoría de las personas realizan este ejercicio mal. ¿Cómo es eso posible, si vemos y usamos estas monedas y billetes varias veces, día a día? La explicación es que las monedas y los billetes son objetos inanimados, por lo tanto, estamos interesados en su función (“Puedo pagar con ellos”) y las características claves relacionadas con ellos (“cuánto vale”). El color y otras características similares (sensoriales) son mucho menos importantes. Recuerde también lo que ya se ha dicho sobre la selectividad de la memoria.

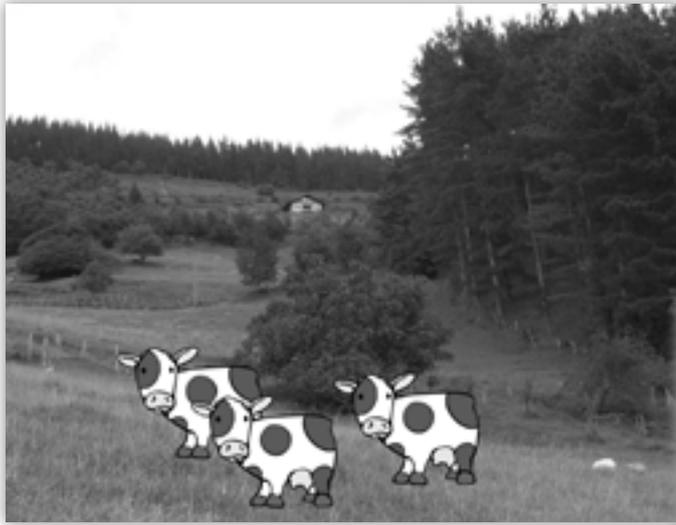
En otras palabras, si bien necesitamos conocer la apariencia de alguien para encontrarlo en una fila de otras personas, no necesitamos saber cómo son los objetos cotidianos comunes (por ejemplo, monedas) para usarlos. Nuestra memoria prioriza lo que es más útil para nosotros: la información *sensorial* sobre personas y animales y la información *funcional* sobre objetos inanimados.

2. Características en un paisaje

Muchos estudios han analizado lo que sucede cuando las personas recuerdan características (como edificios, puentes) en un paisaje. La gente **no recuerda con precisión**, pero generalmente recuerda cosas relacionadas entre sí, y existen distorsiones en sus recuerdos de distancias y tamaños.

La gente organiza su recuerdo de un entorno alrededor de los puntos de referencia – como una iglesia, mezquita, monumento o supermercado. Las distancias alrededor de ese punto de referencia luego se pueden distorsionar. Por ejemplo, la distancia desde un edificio común a un





punto de referencia será considerado más lejos que la distancia de un edificio de referencia a un edificio común.

Cuando se pregunta a las personas sobre la duración de un viaje, estarán influenciadas por el número de puntos de referencia o cruces o curvas en el camino - la gente asumirá que cuantos más puntos de referencia



hay, más largo será el viaje. Se considera que las secciones de subidas y bajadas tardan más tiempo.

Todos estos son hallazgos experimentales, por lo que no todas las en todo momento. Otras personas pueden tener un sentido de la distancia particularmente bueno - ¡o puede que hayan sido capacitados como técnicos de arquitecto o aparejadores!

3. Horas y fechas

La comprobación de horas y fechas es otro elemento frecuente en las entrevistas de asilo y la evaluación de la credibilidad. Esto ha sido estudiado por psicólogos que usan los diarios de las personas. Por ejemplo, puede que los investigadores pidan a un grupo de personas que lleven un diario durante varios meses,



u ocasionalmente han encontrado a personas que han mantenido diarios durante años. Los investigadores pueden usar esos diarios para evaluar la memoria de los participantes sobre los eventos que han registrado. Parece que podemos fechar cosas razonablemente bien hasta un periodo de hace aproximadamente 2 semanas, y empeoramos cada vez más a medida que el tiempo transcurrido desde el evento se alarga. En un estudio de un diario que se mantuvo durante 4 meses, las fechas dadas posteriormente se equivocaban en hasta 3 meses.¹⁰⁰

Podemos retener fechas para eventos solo si practicamos (ensayo), lo que podríamos hacer si

- a. somos de una cultura que valora el fechado exacto de los eventos; y
- b. es importante que recordemos la fecha (por ejemplo, cumpleaños y aniversarios).

Los eventos inusuales y memorables suelen recordarse mejor, si se habla sobre ellos. Pero esto no se aplica a las fechas de esos eventos, a menos que se haya hablado de la fecha en particular. Por ejemplo, en Londres hubo bombas en el sistema de transporte el 7 de julio del 2005. El evento se conoce coloquialmente como 7/7, por lo que muchas personas podrían decirle el día y el mes. Sin embargo, pocas personas recordarán el año correcto. ¿Cuál fue el año del 11 de septiembre o 9/11?

- ✓ Eventos públicos: un estudio estadounidense solicitó a las personas que determinaran la fecha del veredicto del juicio de O.J. Simpson, un evento que recibió una amplia cobertura en los medios. Incluso aquellas personas que manifestaron haber estado interesadas en el juicio indicaron la fecha errónea de hasta 3 años (por algo que había sucedido 8 meses antes).¹⁰¹
- ✓ Eventos personales: A las personas se les ha preguntado sobre procedimientos médicos o crímenes violentos (para los cuales hay fechas registradas). Lo que los investigadores encontraron (y lo que suele suceder en tales casos) se conoce como el **“efecto telescopio”** (*“forward telescoping effect”*), donde se recuerdan comúnmente que estos eventos altamente personales ocurrieron en una fecha más reciente a la fecha en que realmente sucedieron.

El fechado inexacto de las personas solicitantes de asilo puede causar dificultades de dos maneras:

- ✓ En primer lugar, si el responsable de la toma de decisiones comprueba la fecha y encuentra que es incorrecta (y luego considera esto como una falta de credibilidad);
- ✓ En segundo lugar, si el solicitante verifica la fecha real y se corrige cuando se le pregunta nuevamente, introduciendo una aparente discrepancia en sus declaraciones.

EJERCICIO V.f

Escriba las fechas de diez eventos de hace más de un mes. No incluya cumpleaños u otros eventos que estén conectados a fechas. Incluya eventos privados para usted y eventos públicos. ¿Qué fechas puede recordar? ¿Cuáles no puede? ¿De cuáles está más seguro(a)?

Más tarde intente verificar algunas de estas fechas con amigos/compañeros, o revise los sitios web de noticias para eventos públicos. ¿En cuántos acertó? Hubo algo que hizo más probable que lo hiciera bien (por ejemplo, asociar este evento a otra cosa que sí tenía una fecha obvia, como el día después de su cumpleaños). ¿Acertó con los que estaba más seguro(a), o no?

¹⁰⁰ Charles P Thompson, *Memory for unique personal events: The roommate study* (“Memoria para eventos personales únicos: El estudio del compañero de cuarto”) (1982) 10 (4) *Memory & Cognition* 324

¹⁰¹ Susan Bluck, Linda J Levine y Tracy M Laulhere, *Autobiographical remembering and hypermnesia: A comparison of older and younger adults*, (“El recuerdo autobiográfico y la hipermnesia: Una comparación entre adultos mayores y más jóvenes”) (1999) 14 (4) *Psicología y envejecimiento* 671

4. Frecuencia, duración, secuencia

¿**Cuántas veces** ha estado enfermo(a) en los últimos 3 meses? Las y los investigadores pidieron a un grupo de personas que llevaran un diario de su salud durante 3 meses (y por lo tanto, se podría argumentar que tendrían *mejor* memoria de su salud en este período, debido al ensayo, al menos una vez, al escribir su diario). Cuando se evaluó su memoria posteriormente, solo tenían un 65% de precisión sobre los períodos de enfermedad.¹⁰²

¿**Por cuánto tiempo** ha estado enfermo(a) durante los últimos 3 meses? El mismo estudio, que coincide con muchos otros, mostró que no somos muy buenos para estimar duración o frecuencia, incluso de eventos personales importantes.

Si camina alrededor de su ciudad y toma fotos durante todo un día, ¿cree que podría colocarlas en **el orden correcto** al final del día? Un estudio¹⁰³ mostró que las personas solo acertaban en un 50%. Dos meses más tarde, solo pudieron colocar el 36% de las fotos en el orden correcto. Ambos estudios muestran que **somos sorprendentemente malos para recordar nuestras experiencias en el orden correcto**.



RESUMEN

La memoria semántica es conocimiento. La memoria semántica de las personas en cuanto a las características físicas de los objetos cotidianos, la posición relativa y las distancias de ambientes, las fechas, la duración, la frecuencia y el orden de los eventos suelen ser muy inexactos. Una entrevista concienzuda puede ayudar a las personas a recordar algunos detalles con más precisión. Sin embargo, la presión por “hacerlo bien” alentar a la gente a adivinar, introduciendo mayor inexactitud y, durante entrevistas repetidas, inconsistencias.

V.4 Memoria autobiográfica

Este es el término usado para los **recuerdos que tenemos de nuestras experiencias personales y es esencial para nuestro sentido de identidad**. La memoria autobiográfica solo puede incluir material al que hemos acudido en ese momento, en otras palabras, a **nuestra experiencia de un evento, no el evento mismo**. Por lo tanto, no está completo; nunca podrá ser un registro literal de lo que sucedió.

Un estudio demostró que preguntar “qué” sucedió generó la mayor cantidad de recuerdos precisos del diario de una persona. “¿Cuándo?” fue la pregunta menos efectiva.¹⁰⁴

El tiempo para los solicitantes de asilo podría caracterizarse no por el calendario, sino por **eventos personales o socialmente significativos**. “Desde la erupción del Monte St. Helens, ¿alguien le ha golpeado?”,¹⁰⁵ fue el título de un estudio que exploraba cómo mejorar la precisión de las personas para

¹⁰² Gillian Cohen y Rosalind Java, *Memory for medical history: Accuracy of recall*, (“La memoria para el historial médico: La precisión del recuerdo”) (1995) 9 (4) *Psicología Cognitiva Aplicada* 273

¹⁰³ Christopher D B Burt, Simon Kemp y Martin Conway, *Ordering the components of autobiographical events*, (“La clasificación de los componentes de los eventos autobiográficos”) (2008) 127 (1) *Acta Psychologica* 36

¹⁰⁴ Linda Lhost Catal y Joseph M Fitzgerald, *Autobiographical memory in two older adults over a twenty-year retention interval*, (“La memoria autobiográfica en dos adultos mayores durante un intervalo de retención de veinte años”) (2004) 32 (2) *Memoria y cognición* 311

¹⁰⁵ Elizabeth F Loftus y Wesley Marburger, *Since the eruption of Mt. St. Helens, has anyone beaten you up? Improving the accuracy of retrospective reports with landmark events*, (“Desde la erupción del Monte St. Helens, ¿alguien le ha golpeado? Cómo mejorar la precisión de los informes retrospectivos con eventos históricos”) (1983) 11 (2) *Memoria y cognición* 114

establecer fechas - para **reducir el efecto “telescópico hacia adelante”**. Al hacerles esta pregunta a los estudiantes del noroeste de los Estados Unidos a principios de la década de los 80, mejoraron sus estimaciones sobre cuándo les sucedieron los acontecimientos, en comparación con solo pedirles fechas. No funcionaría, por supuesto, para alguien de cualquier otra parte, que no hubiera sido afectado por la erupción del volcán. Los eventos históricos tienen que ser personalmente significativos.

Cuando recordamos una experiencia, esto se basa en nuestros recuerdos de aquellos aspectos del evento al que hemos prestado atención, que dependerán de factores como nuestros sentimientos en ese momento, pero también teniendo en cuenta otros atributos, como el conocimiento propio y el conocimiento del mundo - que está relacionado con nuestra cultura. Por ejemplo, podríamos reconstruir un recuerdo en el que reunimos conocimiento (por ejemplo, soy una persona que vivía en Kampala, me gusta el color azul, tengo una hermana) con recuerdos de detalles de un episodio en particular (por ejemplo, la sensación de mi camisa azul de algodón cuando fui a la ciudad a visitar a mi hermana). Así que **lo que parece ser un recuerdo autobiográfico también incorpora conocimiento sobre nuestra vida y nuestro sentido de identidad**. En general, parece que **la memoria es más propensa a ser precisa cuando se trata de las características generales de la vida de una persona en lugar de un evento específico**.

Pero **¿por qué** los humanos tienen memoria autobiográfica?

- ✓ La memoria autobiográfica es importante para ayudarnos a **mantener un sentido coherente de quiénes somos** (soy una hija cariñosa que cuida de sus padres);
- ✓ Los recuerdos de nuestra historia personal ayudan a **guiarnos para tomar decisiones** (soy el tipo de persona que...);
- ✓ La memoria autobiográfica nos ayuda a mantener nuestras **relaciones** y otros vínculos sociales, al permitirnos compartir nuestra historia con otras personas.

Para ayudarnos a mantener nuestra historia personal y social de esta manera, los recuerdos autobiográficos **deben poder modificarse para protegerle a uno mismo**. Por ejemplo, si alguien es forzado u obligado a lastimar a otra persona, podría ser importante que enfatice la parte de la memoria que involucra el haber sido forzado, para así seguir teniendo la sensación de ser una persona que normalmente no le hace daño a los demás. Si esto no funciona y nos centramos en nuestra responsabilidad por una experiencia como esta, tendemos a tener fuertes sentimientos de culpa.

También es importante que podamos **actualizar** nuestros recuerdos autobiográficos. En el ejemplo anterior, un terapeuta puede ayudar a esta persona, que tiene un fuerte sentimiento de culpa, para recordar las formas en que se opuso. Esto cambiaría la historia - la reconstrucción - que contaron del evento, enfatizando la resistencia y minimizando la responsabilidad de causar daño.

Sin embargo, la mayor parte de esto se basa en estudios de memoria en personas de culturas occidentales independientes. En algunas culturas, la identidad se basa más en las relaciones personales con los demás y en la sociedad.



RESUMEN

La memoria autobiográfica es la memoria de nuestra experiencia vivida. Es una reconstrucción del conocimiento del mundo y nosotros mismos, junto con detalles sensoriales de eventos particulares. Es esencial para la forma en que nos entendemos a nosotros mismos y nuestro lugar en el mundo.

V.5 La memoria autobiográfica en diferentes culturas

Es importante entender que existen diferencias sutiles pero importantes en las formas en que las personas de diferentes culturas relatan los eventos que les sucedieron. Algunas culturas (más comunes en los EE. UU. y en Europa Occidental) ponen más énfasis y valor en la **individualidad, autoexpresión, autonomía y singularidad personal (culturas independientes)**. Otras culturas (más comunes en el sudeste de Asia y los países africanos) otorgan mayor valor a la **armonía grupal, conformidad, conexión interpersonal y compromiso social (culturas interdependientes)**.¹⁰⁶

Una de las maneras en que se forma y se mantiene la cultura es la manera en que les enseñamos a nuestros hijos a hablar de sí mismos y de los acontecimientos en sus vidas. Esto se ha estudiado comparando a euroamericanos (norteamericanos de ascendencia europea) con chinos y coreanos, donde la cultura es predominantemente interdependiente. Los investigadores han estudiado cómo las madres hablan con sus hijos en el punto en que los niños están desarrollando la habilidad de recordar (alrededor de su 3^{er} cumpleaños). Un estudio¹⁰⁷ comparó a madres y niños chinos con madres y niños estadounidenses (de ascendencia europea) que hablaban de un reciente viaje de diversión. Las madres les hablaron a sus hijos de manera bastante diferente.

MADRES DE CULTURA INDEPENDIENTE	MADRES DE CULTURA INTERDEPENDIENTE
Habla sobre eventos pasados 3 veces más	
Se estimula al niño a verse a sí mismo como el actor principal en el evento	Preguntas sobre hechos (¿qué hace la gente...?), en lugar de un enfoque en el rol del niño
Repiten y amplían los detalles	Repiten las respuestas del niño sin elaborar
Colaborativas, ayudando a construir la historia	Extraen enseñanzas con respecto a la moral y las normas de conducta
Preguntan sobre los pensamientos, los sentimientos del niño	Estilo jerárquico y pedagógico

Como resultado, los adultos terminan con **formas muy diferentes de evocar recuerdos personales**. Es mucho más probable que los adultos de una cultura interdependiente informen más sobre eventos compartidos socialmente o históricos y que piensen en esos eventos como ilustrativos de cuestiones morales, no historias personales. Finalmente, es más probable que los euroamericanos y las personas de culturas independientes consideren que sus propios recuerdos son más importantes del punto de vista personal, más detallados y más emocionalmente intensos que las personas de una cultura interdependiente. También tienden a hablar de recuerdos personales con más frecuencia (es decir, **ensayo** o repetición de un recuerdo). Como hemos visto anteriormente, el ensayo favorece el recuerdo de los eventos.

En resumen, debemos ser conscientes de que **la capacidad de dar explicaciones detalladas de las experiencias personales es algo que se asume en las culturas occidentales, pero que podría no ser normal en absoluto para todo el mundo**. Los siguientes dos ejemplos demuestran esto:

¹⁰⁶ Puede leer más sobre la cultura y la importancia de las diferencias culturales en la evaluación de la credibilidad en el Capítulo VII.

¹⁰⁷ Qi Wang, Michelle D Leichtman y Katharine I Davies, *Sharing memories and telling stories: American and Chinese mothers and their 3-year-olds*, ("Compartiendo recuerdos y contando historias: Madres estadounidenses y chinas y sus hijos de 3 años") (2000) 8 (3) Memoria 159

Ejemplos – El desarrollo de los recuerdos en las y los niños¹⁰⁸

MADRE/HIJO AMERICANA/O	MADRE/HIJO CHINA/O
M: ... Y qué tal... mm... ¿fue un hermoso día soleado que tuvimos nuestro picnic?	M: ¿Recuerdas que mamá te llevó al parque Fandole la última vez?
H: Sí, mm y empezó a llover.	H: Sí recuerdo.
M: ¿Y después qué pasó?	M: Dile a mamá qué había en el Fandole.
H: El sol salió de nuevo.	H: Habían juguetes.
M: Pero tuvimos que volver por el bosque, ¿verdad?	M: ¿Qué más?
H: Sip.	H: Había comida.
M: ¿Dónde dormimos cuando fuimos a acampar?	M: Correcto. Cuando fuimos al parque Fandole, ¿le preguntaste a mamá si te podía cargar en el camino?
H: ¡En la tienda de campaña!	H: No lo hice. Si me cansaba, seguía adelante valientemente.
M: En una tienda de campaña. ¿Y en qué nos metimos?	M: Ah, ya. Cuando viajamos en el autobús, ¿qué viste? Vimos grandes carreteras anchas. ¿Qué más?
H: Bolsas de dormir.	H: También vimos un gran círculo redondo.
M: Y tú tienes el tuyo, ¿verdad? Sí. ¿Hay algo más sobre acampar que realmente te gustara?	M: Así es. ¿Qué más vimos de camino?
H: Nadar.	H: Mm.
M: Nadar. Y ¿qué hay de la fogata? ¿Te gustó la fogata? ¿Qué cocinamos en la fogata? Malvaviscos, ¿verdad?	M: Dile a mamá, cuando una mamá lleva a su hijo a cruzar la calle, ¿hacia dónde debería mirar?
H: ¡Malvaviscos! ¡Qué rico!	H: Mirar a su izquierda y derecha. Mirar el paso de cebra.
	M: Así es. Debemos caminar sobre el paso de cebra. ¿Te portaste bien ese día?
	H: Sí.

Ejemplos: Recuerdos adultos

SUJETO #9 MASCULINO (fchado a la edad de 38 años)	SUJETO #6 MASCULINO (fchado a la edad de 32 años)
Los únicos tres ensayos que yo he publicado se incluirán en las antologías “Los mejores de...” para cada una de las revistas en las que han sido publicados. La noticia de los 3 me llega en uno o dos días así que me lleno de una gran alegría y satisfacción.	Al director del Departamento de diseño le gustaba la gente que era buena en las técnicas. Él sabía que me encantaba trabajar como diseñador, así que hizo todo lo que pudo para transferirme al departamento de diseño. En la fiesta de bienvenida, juré que trabajaría duro para no defraudar a mi jefe.

Tome nota de que los investigadores occidentales han identificado la **memoria sobregeneral** (*overgeneral memory*) en personas deprimidas y personas con trastorno de estrés postraumático (TEPT), pero esto puede parecer lo mismo que la memoria normal de algunas culturas.

¹⁰⁸ Tomado de Qi Wang, Michelle D Leichtman y Katharine I Davies, “Compartiendo recuerdos y contando historias: Madres estadounidenses y chinas y sus hijos de 3 años” (2000) 8 (3) Memoria 159



RESUMEN

La forma en que aprendemos a hablar sobre nuestra historia personal es diferente, dependiendo de la cultura en la que hemos sido educados. Algunas culturas enseñan a las personas a establecer vínculos entre sus experiencias y las de los demás, y a usarlas para aprender a convivir. Otras culturas enseñan a las personas a tener historias más independientes e individualistas de los eventos de sus vidas.

V.6 Formas en que la memoria cambia

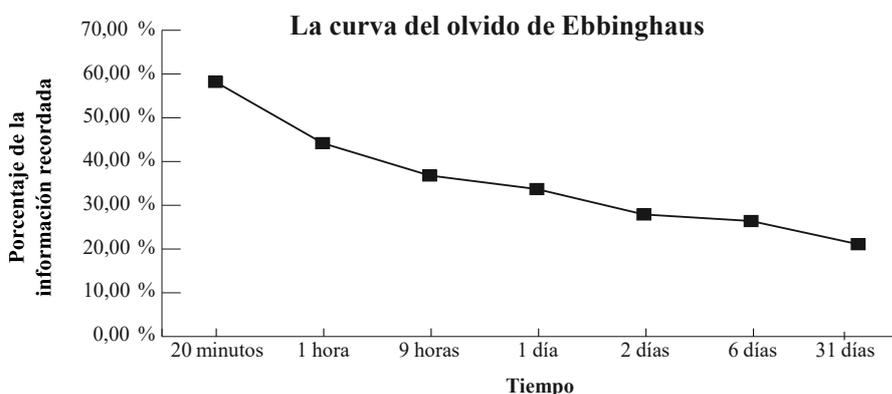
Uno de los desafíos en la investigación de la memoria es el de evaluar la memoria contra un registro objetivo, para probar la **exactitud** de la memoria de las personas. Esto ha llevado a estudios sobre la memoria de las personas por crímenes reportados, procedimientos médicos y anotaciones en el diario, todo lo cual puede verificarse. En el sistema de asilo, rara vez existe una corroboración confiable de la exactitud histórica de la memoria de las personas. Esto ha dado lugar a que la **consistencia de recuerdos** sea utilizada como un método sustituto para decidir sobre la credibilidad¹⁰⁹- pero no es la misma cosa.

Una de las ideas erróneas más comunes sobre la memoria es que es estable. En realidad, existen muchas razones por las cuales **los relatos de las personas sobre las cosas que les han sucedido cambiarán con el tiempo**.

1. El olvido

Cuanto más tiempo haya transcurrido desde el evento en cuestión, menos debemos esperar que las personas recuerden detalles precisos.

Uno de los primeros y más famosos experimentos de memoria fue una prueba de memoria para palabras cortas sin sentido. Esto produjo el siguiente gráfico, que muestra cómo los resultados en una prueba de memoria disminuyen constantemente, y bastante rápido. El psicólogo alemán Hermann Ebbinghaus realizó muchas pruebas: esta muestra que ha aprendido una lista de palabras (100% en 0 minutos), pero después de 20 minutos puede recordar algo más del 50% de ellas, y después de un mes, solo el 10%.



¹⁰⁹ Ver el Capítulo II, subsección II.5 sobre los indicadores de credibilidad

Obviamente, las cosas son más complicadas que aprender listas de palabras, pero este es un buen lugar para comenzar. El gráfico muestra el olvido **pasivo, o lo que podríamos llamar el olvido normal**.

También existe el **olvido motivado**, donde la persona hace esfuerzos para sacar el evento de su mente¹¹⁰. El olvido motivado no es solo para recuerdos dolorosos. Un libro de texto sobre memoria da el ejemplo de un cocinero de un restaurante que hace desayunos, que debe poder olvidar un conjunto de instrucciones para huevos, tocino y pan (fritos, crujientes y tostados) para poder llevar a cabo el siguiente desayuno correctamente (revueltos, crujiente y frito). Puede ser que las personas que tienen que manejar eventos demandantes puedan sacar de su mente cosas que no son inmediatamente relevantes para concentrarse en la tarea que tienen entre manos, especialmente si esa tarea es la supervivencia.

2. Ensayo

Mantener el recuerdo de un evento se puede mejorar mediante el ensayo - pensar y hablar al respecto - pero, por supuesto, cada vez que se recuerda (se reconstruye), favorecerá otra oportunidad para incluir detalles erróneos y distorsiones.

Más importante aún, **importa qué aspectos del evento se ensayan o se comentan**. Esto se probó en un estudio¹¹¹ -en el que se pedía a las personas que vieran un videoclip de una película violenta que contenía violencia gráfica (incluido hace un niño pequeño que casi fue apuñalado y el tiroteo repetido de un cadáver). Después de ver la película, a un tercio del grupo se le pidió que hablara sobre lo que sucede en la película, como si describiera lo que había sucedido a alguien que no lo había visto. A otro tercio del grupo se le pidió que hablara sobre sus reacciones emocionales a la película, para que alguien que no había estado allí pudiera imaginarse exactamente cómo se sentían. El último tercio del grupo no habló acerca de ello en absoluto (sin ensayo). Más tarde, los recuerdos de todos sobre la película se comprobaron. La forma en que habían hablado sobre la película tuvo un fuerte efecto sobre lo que recordaban. El haber hablado sobre lo que había sucedido en ella ayudó a ese grupo a recordar lo que sucedió. Sin embargo, las personas que habían hablado sobre sus emociones después de la película, aunque recordaban bien sus emociones, cometieron la mayor cantidad de errores al recordar lo que realmente sucedió, incluso más errores que las personas que no habían ensayado los recuerdos en absoluto.

Entonces, si habla con un amigo inmediatamente después de un evento sobre cómo se sintió, entonces probablemente tendrá mejores recuerdos de sus sentimientos. Sin embargo, es probable que cometa más errores al recordar lo que *realmente* sucedió.

3. El confundir diferentes eventos

A menos que el entrevistador sea muy cuidadoso en su interrogatorio, podría preguntarle a un solicitante sobre un evento que ocurrió varias veces. La persona solicitante facilitará detalles sobre el episodio (por ejemplo, de detención) que tiene en mente en el momento de la entrevista. Sin embargo, en una entrevista diferente, podría acordarse de uno de los otros eventos. Las mismas preguntas sobre “su detención” mostrarán entonces detalles muy diferentes.

Como hemos visto anteriormente, las personas desarrollan **recuerdos esquemáticos o generales** para cosas que suceden más de una vez. Por lo tanto, si alguien ha sido detenido varias veces, sus recuerdos serán menos diferenciados para cada episodio individual de detención, a menos que un episodio en particular destaque especialmente *para ellos*. Un estudio¹¹² examinó la prueba en un caso que involucraba una “red de sexo” donde la policía había confiscado cientos de fotografías y grabaciones de audio de actos sexuales perpetrados contra cuatro niñas. Los investigadores compararon el testimonio de las niñas con las grabaciones y fotografías, que mostraron 218 “actos” (sexo, coacción, actos preparatorios y otros). Las niñas cooperaron con la policía de manera plena y voluntaria (una de ellas llamó a la policía cuando se dio

¹¹⁰ Ver más detalles sobre este tema en el Capítulo VI.

¹¹¹ Elizabeth J Marsh, Barbara Tversky y Michael Hutson, *How Eyewitnesses Talk about Events: Implications for Memory*, (“Cómo los testigos presenciales hablan sobre los eventos: Implicaciones para la memoria”) (2005) 19 (5) *Psicología cognitiva aplicada* 531

¹¹² Sue Bidrose y Gail S Goodman, *Testimony and evidence: A scientific case study of memory for child sexual abuse* (“Testimonio y evidencia: Un estudio de caso científico sobre la memoria para el abuso sexual infantil”) (2000) 14 (3) *Psicología Cognitiva Aplicada* 197, pág. 209

cuenta de que había una niña mucho más joven involucrada) y se presentaron 246 denuncias. Sin embargo, de los 318 actos para los cuales había pruebas, 124 nunca fueron alegados por las víctimas. Incluso después de que se les mostraran las fotografías, no tenían recuerdos de esos eventos específicos.

4. Reminiscencia

EJERCICIO V.g

Piense en el ejercicio que hizo antes, recordando una época cuando estaba de vacaciones. ¿Ha recordado algo más sobre esas vacaciones? Piensa en ello de camino a casa esta noche. Si fue con alguien, puede preguntarle qué recuerda acerca de ello. ¿Algún otro detalle que se le viene a la mente?

Del mismo modo, una persona solicitante de asilo podría discutir los eventos con otras personas entre las entrevistas, o la manera en que se formula una pregunta en la entrevista puede hacer que piense en ello después. Ambos de estos eventos muy probables **aumentarán aún más la posibilidad de que más o diferentes detalles les vengan a la mente.**

5. Recuerdos falsos

Debido a que la memoria es un proceso de construcción, que une el pasado y el presente, podemos equivocarnos fácilmente. Una gran cantidad de estudios ha demostrado cómo **es posible hacer que las personas informen sobre recuerdos completamente ficticios** - generalmente introducidos por los investigadores. En un estudio¹¹³, a las personas se les mostraron afiches publicitarios para Disney World, invitándolos a “Remember the Magic” (recordar la magia). Los afiches incluían una imagen de Bugs Bunny. Cuando más tarde se les preguntó acerca de sus propios recuerdos de sus viajes a Disney World como niño, el 16% de ellos afirmaron que no solo le habían visto, sino que habían estrechado la mano de Bugs Bunny allí. Bugs Bunny no es un personaje de Disney y nunca estuvo en Disney World.



Si las personas en este estudio regresaran a sus casas y verificaran su “recuerdo”, sin duda lo cambiarían (con vergüenza) si se les preguntara nuevamente.

Otros estudios han demostrado que **la forma en que se hacen las preguntas puede afectar las respuestas.** Preguntar “qué tan alto” en lugar de “qué tan bajo” o “qué tan lejos estaba” en comparación con “qué tan cerca estaba” puede resultar en respuestas significativamente diferentes. Un estudio clásico mostró a los participantes un clip de una película de una colisión entre dos automóviles, luego, las personas a las que se les preguntó “¿A más o menos qué velocidad iban los autos cuando se estrellaron?” dieron estimaciones más altas de la velocidad de los dos autos que las personas a quienes se les hizo la misma pregunta usando la palabra *colisionó*, *topó*, *chocó* o *golpeó*. Una semana después, se les preguntó acerca de la película, incluida la pregunta “¿Viste algún vidrio roto?”. A pesar de que no aparecían vidrios rotos en la película, las personas a las que se les había preguntado sobre los automóviles que “se estrellaron” eran más propensos a decir “sí”.¹¹⁴

Ha habido una gran controversia sobre los “recuerdos falsos” en la denuncia del abuso infantil. También es el caso que los recuerdos traumáticos pueden ser “olvidados” de la memoria y luego reaparecen

¹¹³ Kathryn A Braun, Rhiannon Ellis y Elizabeth F Loftus, *Make my memory: How advertising can change our memories of the past*, (“Haz memoria: Cómo la publicidad puede cambiar nuestros recuerdos del pasado”) (2002) 19 (1) Psicología y Mercadeo 1

¹¹⁴ Elizabeth F Loftus and John C Palmer, *Reconstruction of auto-mobile destruction: An example of the interaction between language and memory*, (“La reconstrucción de la destrucción automovilística: Un ejemplo de la interacción entre el lenguaje y la memoria”) (1974) 13 Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior 585

más tarde¹¹⁵. Estos son recuerdos **recuperados** y pueden reflejar testimonios completamente válidos de experiencias pasadas¹¹⁶.

6. Sugestionabilidad

Además de estos estudios de sugerir detalles “falsos” en los recuerdos, parece que **algunas personas son más propensas que otras a cambiar sus respuestas de acuerdo a cómo se les formula la pregunta** - y algunas situaciones nos hacen más propensos a cambiar nuestras respuestas. Esto es muy cierto para las y los niños todo el tiempo, pero para los adultos, ciertas cosas lo harán más posible:

- ✓ Que les hagan la misma pregunta repetidamente (asumen que cometieron un error);
- ✓ Que les digan que cometieron un error;
- ✓ Sentirse ansioso o incierto;
- ✓ Sentirse desanimado;
- ✓ Tener baja autoestima;
- ✓ Tener pensamientos suicidas;
- ✓ Cuando el interrogador/entrevistador es antipático o incluso simplemente “firme”;
- ✓ Cuando el interrogador/entrevistador muestra desaprobación o crítica;
- ✓ Cuando existe una diferencia de poder entre el entrevistador y el entrevistado, cuando el entrevistador está, o que parece estar, en una posición de autoridad.

EJERCICIO V.h

Tome nota de, que muchos de estos tienen que ver con el entrevistador. ¿Qué podría hacer para reducir el efecto que está teniendo en la sugestionabilidad de su entrevistado(a)? Escriba una lista antes de continuar leyendo.

7. Confabulación

La confabulación es el término utilizado para describir lo que hacemos cuando realmente queremos responder a una pregunta, pero sinceramente no podemos recordar la respuesta, así que inventamos algo, tal vez para encubrir nuestra vergüenza. Se ve en su forma más extrema en pacientes con daño cerebral, donde ya no pueden distinguir entre algo que están recordando (reconstruyendo) y algo que están imaginando. En una entrevista muy importante, como una entrevista de asilo, si la persona solicitante no puede recordar una respuesta, él/ella puede estar motivado(a) para hacer lo que a él/ella le parece una **suposición verosímil**. Por ejemplo, a una persona solicitante de asilo conocida por los autores se le había preguntado muchas veces qué había pasado con su pasaporte iraní, y se le dejó claro que esto era importante para su solicitud y que debía dar una respuesta. Su solicitud abarcó muchos años de entrevistas y demoras: en una ocasión dijo que lo había tirado en una papelería, la segunda vez dijo que se le había perdido en Alemania, y la tercera vez dijo que lo había quemado. Cuando su terapeuta le preguntó, suavemente, fuera del contexto legal, qué había hecho con su pasaporte (8 años antes), simplemente dijo “No tengo idea”.

¹¹⁵ Ver Chris Brewin, *Autobiographical memory for trauma: Update on four controversies*, (“La memoria autobiográfica para el trauma: Una actualización sobre cuatro controversias”) (2007) 15 (3) *Memoria* 227, pag. 237 y Chris Brewin, *El trastorno de estrés posttraumático: ¿Malestar o mito?* Yale University Press, Londres 2003

¹¹⁶ Ver más detalles sobre este tema en el Capítulo VI.

8. Lo que tiende a no cambiar

Los detalles claves de los eventos tienden a ser recordados mejor, por lo que debería ser menos probable que cambien con el tiempo, en comparación con los detalles periféricos. Los detalles periféricos son más propensos a ser olvidados, lo que posiblemente también lleve a que las personas **confabulen** para proporcionar detalles (ya que ellos también creen que los detalles vivos significan precisión).

Recuerde que solo la persona que experimentó el evento puede decir qué detalles son fundamentales para su experiencia emocional de ello.



RESUMEN

Existen muchas razones por las que los recuerdos cambian a lo largo del tiempo. La memoria no es estable; la información codificada en la memoria cambia con el paso del tiempo. Los recuerdos más nuevos a menudo sobrescriben o modifican los más viejos. Evocar un recuerdo es un acto de reconstrucción. Cada vez que se le pide a alguien que recuerde un evento, lo reconstruirán de nuevo. El olvido, el ensayo, la sugestionabilidad, la corrección de falsos recuerdos y la confabulación pueden todos conducir a la inconsistencia en los recuerdos comunes.

V.7 El acto de recordar/evocar

1. Expectativas

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

Hoy, a Marcel le preguntaron tres veces sobre lo que cenó anoche. Sus respuestas fueron las siguientes:

- ✓ “Pechuga de pollo frita con puré de papas y la sabrosa salsa de tomate caliente (la que preparas tan bien), y también una ensalada verde sencilla con un poco de aderezo”
- ✓ “Un filete de pollo bajo en grasa con guarnición de patatas sin lácteos y una salsa de tomate ligera, acompañado de un gran tazón de ensalada verde fresca (orgánico, por supuesto)”
- ✓ “Un pollo supremo salteado (bien hecho), puré de patatas cremosas, salsa arabiata y una ensalada de primavera con *vinaigrette spéciale* de mostaza Dijon, albahaca fresca, pimiento verde y aceto balsámico”

Una de las respuestas fue dada a su médico, una a un famoso chef que conoció en una fiesta de cóctel y otra a su madre. ¿Cuál es cuál? ¿Marcel mintió a alguna de estas personas?

Alguien que le pregunte qué cenó anoche podría obtener diferentes respuestas dependiendo de si es su médico, su madre o un galardonado chef a quien está tratando de impresionar. El recuerdo de su cena,

las imágenes y los gustos que le vienen a la mente, probablemente serán los mismos en cada caso, pero **adaptará su respuesta a lo que cree que la persona que hace la pregunta quiere saber**. Todas las respuestas serán verdaderas, pero cada una será ligeramente diferente.

2. Hechos y sentimientos

La gente nunca da un recuento totalmente verdadero de hasta el último detalle de los eventos en sus vidas. Siempre contamos una **historia** de lo que sucedió.

EJERCICIO V.i

Piense en algo realmente trascendental que le haya ocurrido a usted, como el nacimiento de un niño, un viaje que le cambió la vida o una pérdida importante. Piense cuidadosamente, momento por momento, acerca de lo que realmente sucedió. Por ejemplo: en el caso del nacimiento de un niño, ¿qué pasó cuando rompió fuente? ¿Qué hizo después? ¿Cómo estuvo el viaje al hospital? ¿Qué ruta tomó? ¿Qué pasó en el camino? ¿El primer semáforo estuvo en rojo o en verde? ¿Qué pasó cuando llegó al hospital? ¿Quién fue la primera persona con la que se encontró en el hospital? ¿Qué dijeron? ¿Qué pasó después? Etcétera. Anote sus emociones en cada etapa: emocionada, asustada, esperanzada, decepcionada, preocupada, aliviada, feliz...

En su primer día de regreso al trabajo, un colega le pregunta “¿y cómo le fue?” Escriba lo que le diría.

¿Describió cada momento y cada emoción a su colega? Si no fue así, ¿cuáles fueron los detalles y/o emociones que no compartió con su colega? ¿Por qué?

Tenga en cuenta la diferencia entre la importancia del evento para usted (el hecho), las imágenes y los sentimientos que le vienen a la mente, y el proceso de decidir qué contarle a su colega. Esto está resumido en la tabla a continuación.¹¹⁷

	SIGNIFICADO	EJEMPLO
La vida como se vive	El flujo de eventos que afectan la vida de una persona	El evento en el contexto de sus otras relaciones; la etapa de la vida en la que está
La vida como se experimenta	Cómo la persona percibe y le atribuye significado a lo que pasa, recurriendo a la experiencia previa y formas culturales de comportarse y de respuesta	Lo que notó en ese momento; olores, sonidos, sentimientos, pensamientos; lo que pasó por su mente cuando experimentó el momento
La vida tal como se cuenta	Cómo la experiencia es enmarcada y articulada en un contexto particular y a un público en particular	“Sí, todo salió bien. Gracias por preguntar”.

Algunos de los factores que afectan la forma en que contamos la historia de nuestras experiencias se han mencionado anteriormente (sugestionabilidad). En el siguiente capítulo se incluyen más, incluida la divulgación de experiencias muy angustiantes.

¹¹⁷ Después de Edward M Bruner, *Experience and its Expressions*, (“La experiencia y sus expresiones”), en Victor W Turner y Edward Bruner (eds.), *La antropología de la experiencia* (University of Illinois Press, Chicago 1986), págs. 3-30, citado por Marita Eastmond, *Stories as Lived Experience: Narratives in Forced Migration Research*, (“Las historias como experiencia vivida: Narrativas en la investigación sobre la migración forzada”) (2007) 20 (2) *Journal of Refugee Studies* 248

3. Estado de ánimo

¿Alguna vez ha reprobado una prueba o examen? ¿Puede recordar un momento en el que se sintió realmente avergonzado o como un fracasado? Si está de mal humor, probablemente podrá recordar más instancias de fracaso, y más rápidamente, que cuando esté de buen humor.

Esto es particularmente marcado en personas que están deprimidas, pero los investigadores han demostrado que simplemente al inducir un mal humor en un laboratorio, en personas que de otro modo están perfectamente felices, pueden medir este **sesgo a recuerdos negativos**. Una revisión de estudios¹¹⁸ mostró que, normalmente, tendemos a recordar un poco más información positiva; en personas que muestran algunos signos de depresión, esto cambia a 50-50%. Las personas en los experimentos donde se les induce el mal humor de manera deliberada recuerdan un 6% más de información negativa que positiva, y los que realmente fueron diagnosticados con depresión recordaron un 10% más de información negativa que positiva. Esto se llama **memoria congruente con el estado de ánimo**.

En una entrevista, alguien podría describir una experiencia de una manera muy negativa. La próxima vez que se les pregunte acerca de la misma experiencia, es posible que tengan un estado de ánimo diferente - es posible que su depresión haya mejorado. Si dan una versión diferente de los eventos, también puede deberse a su estado de ánimo, y no necesariamente a inconsistencias debido a que estén inventando una solicitud.



V.8 ¿Es posible “ayudar” a las personas a recordar con mayor precisión?

Como hemos visto en este capítulo, el recordar recuerdos del pasado es un ejercicio difícil en *cualquier* situación y lo es aún más en los procedimientos de asilo. Es posible que se haya sentido sorprendido o frustrado al ver cuán probable es que surjan inconsistencias, omisiones u otros problemas cuando se presente información sobre eventos pasados durante una entrevista de asilo. No existe **ninguna receta o truco mágico** para ayudarle a superar estos desafíos. Sin embargo, **el aprendizaje basado en lo que la ciencia conoce hoy sobre el funcionamiento de la memoria humana** puede mejorar significativamente la calidad de la evaluación de credibilidad y reducir los hallazgos de credibilidad subjetivos o infundados. La siguiente tabla ofrece una breve lista de áreas claves de aprendizaje, siguiendo el modelo KSA presentado en el capítulo anterior.

¹¹⁸ Georg E Matt, Carmelo Vázquez y Keith Campbell, *Mood-Congruent Recall of Affectively Toned Stimuli: A Meta-Analytic Review*, “Recuerdos congruentes con el estado de ánimo de los estímulos entonados con las emociones: Una revisión meta-analítica” (1992) 12 (2) *Clinical Psychology Review* 227

¿CÓMO PUEDE MANEJAR LA POSIBLE FALTA DE PRECISIÓN Y CONSISTENCIA RELACIONADAS CON LA MEMORIA DE LA PERSONA SOLICITANTE DE ASILO SOBRE LOS HECHOS RELEVANTES DEL PASADO?

APRENDIZAJE	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aprenda y entienda</u> la forma en que funciona la memoria humana, incluidos sus límites. Vuelva a leer y póngase a prueba sobre este capítulo, y <u>recuerde</u> la curva de olvido de Ebbinghaus: necesitará volver a leer el capítulo para recordarlo bien... - <u>Aprenda y comprenda</u> el significado de los conceptos y términos sobre los que lee en este capítulo, como la memoria explícita, implícita, episódica, semántica, emocional y procedimental, el efecto telescópico hacia adelante, los recuerdos esquemáticos, la memoria congruente con el estado de ánimo, etc. <u>Entienda</u> cómo estos conceptos se relacionan con su trabajo; - - Sea <u>consciente</u> del conjunto de investigaciones en continuo crecimiento y desarrollo sobre este tema; - Otros ejemplos? . . .
	CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Mejore</u> sus habilidades de indagación, basadas en el conocimiento anterior, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Pregunte qué, no cuándo; • Vincule horas y fechas no al calendario, sino a eventos de importancia personal o social para el solicitante de asilo; • Pregunte acerca de las funciones de los objetos cotidianos, no acerca de la información sensorial (visual) sobre estos; • Espere que los solicitantes de asilo recuerden sistemáticamente los detalles de solo aquellos eventos que son los más importantes para ellos, no carentes de importancia (para ellos) detalles periféricos; etc. - Sea <u>consciente</u> de la sugestionabilidad en la indagación y <u>aprenda</u> cómo reducir este impacto al formular sus preguntas; - Sea <u>consciente</u> de que el tener experiencias similares más de una vez puede conducir a recuerdos esquemáticos y <u>aprenda</u> cómo reducir este impacto al formular sus preguntas; - Otros ejemplos?...
	ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Acepte y comprenda</u> los límites de la memoria humana y su impacto en la evaluación de la credibilidad en el procedimiento de asilo; <u>acepte</u> que la memoria no es como una grabación de video y que las inconsistencias y los cambios son características naturales de los recuerdos de eventos pasados; - <u>Aprenda</u> a no desmotivarse por estas limitaciones y <u>desarrolle</u> una mente abierta que acepta que la evaluación de la credibilidad debe (y efectivamente puede) llevarse a cabo dentro de los confines establecidos por las limitaciones de la memoria humana; - <u>Compruebe</u> y llegue a ser <u>consciente</u> de las limitaciones de su propia memoria, le ayudará a internalizar lo que aprendió en este capítulo; - <u>Considere</u> cómo usted y sus colegas pueden mantenerse al tanto de los últimos avances científicos sobre la memoria; - ¿Otros ejemplos? . . .

VI. EL TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO Y LA CREDIBILIDAD – LOS PROBLEMAS DE LA MEMORIA TRAUMÁTICA

PANORAMA GENERAL

En el capítulo anterior, presentamos las principales características y limitaciones de la memoria humana, y también vimos cómo estos elementos pueden afectar la evaluación de la credibilidad. Sin embargo, en materia de asilo las dificultades de recordar van más allá de los desafíos generales de recordar eventos pasados. Muchas personas solicitantes de asilo pasan por **experiencias traumáticas** muy serias (tortura, malos tratos, violencia sexual, desarraigo, etc.) antes de llegar al país de acogida. Estas experiencias a menudo crean **otros obstáculos y dificultades para la memoria y para recordar**, que son particularmente relevantes en el proceso de evaluación de credibilidad.

Este capítulo le ayudará a entender:

- ✓ Qué son el **estrés**, el **trauma** y el **trastorno de estrés posttraumático (TEPT)** ;
- ✓ Cómo estos **afectan el proceso de recordar** eventos pasados y, por lo tanto, la evaluación de la credibilidad; y
- ✓ Cómo estos **desafíos específicos pueden abordarse** en los procedimientos de asilo.

VI.1 Comprender el trauma y sus consecuencias

Antes de explorar los desafíos específicos de la memoria traumática, debemos aclarar algunos conceptos e ideas generales para comprender a un solicitante de asilo que sufre las consecuencias del trauma.

1. El estrés y la angustia

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

¿Cuál de estas situaciones le parecería estresante? ¿Por qué?

- ✓ Examen en la escuela secundaria
- ✓ El nacimiento de su hijo o hija
- ✓ La muerte de un pariente
- ✓ Dejar su país natal
- ✓ Boda
- ✓ Escribir un informe sobre su trabajo
- ✓ Cocinar una cena para ocho personas
- ✓ Humillación frente a sus colegas



Vemos que el estrés puede surgir de situaciones muy diferentes, e incluso los eventos agradables pueden causar estrés grave.

Según su definición médica, el estrés se define como la **respuesta total a una determinada condición o estímulo** de un organismo, también conocido como **factor estresante**. El estrés regularmente describe una condición negativa que puede tener un impacto sobre el bienestar mental y físico de un organismo.

Cualquier cosa que pueda significar un desafío o una amenaza para nuestro bienestar causa estrés. Según Janos Selye, podría evocar dos respuestas: **“Lucha o huida”**, lo que significa que uno tiene que vencer al factor estresante o escapar de él.

No es el estrés en sí mismo que es realmente importante para nosotros, sino su impacto en nuestro sistema psicológico: los pensamientos y las emociones, la interpretación del evento estresante. En este sentido, existe una diferencia entre el **“estrés bueno” (eustress)** y el **“estrés malo” (estrés)**. *Eustress* significa un factor estimulante (si estoy estresado, tengo un mejor desempeño en el examen de la universidad), mientras que el estrés malo puede paralizarnos (si estoy estresado, no apruebo el examen de la universidad, ya que no recuerdo lo que he aprendido).

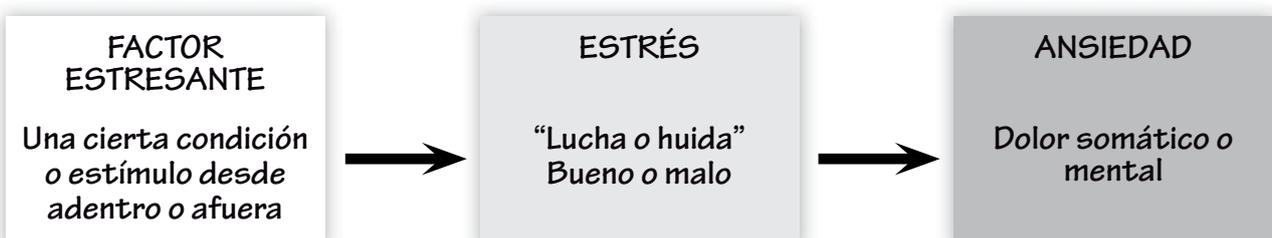
El impacto del estrés se llama **ansiedad** (dolor físico o mental).

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

¿Se considera un trauma psicológico que una persona haya sido abandonada por su pareja a quien creía que la amaba?

¿Qué tipo de problemas pueden surgir en el estado somático y/o mental de la persona?

2. Trauma y trastorno de estrés postraumático



La expresión **trauma** viene de la palabra griega *τραῦμα*, que significa herida o lesión. **De acuerdo con la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés):**

El trauma es una respuesta emocional a un evento terrible como un accidente, una violación o un desastre natural. Inmediatamente después del evento, el shock y la negación son típicos. Las reacciones a más largo plazo incluyen emociones impredecibles, flashbacks, relaciones tensas e incluso síntomas físicos como dolores de cabeza o náuseas. Si bien estos sentimientos son normales, algunas personas tienen dificultades para seguir con sus vidas. Los psicólogos pueden ayudar a estas personas a encontrar formas constructivas de manejar sus emociones.¹¹⁹ (Traducción libre).

Una de las principales características del trauma es su **incompatibilidad con nuestra imagen común de la realidad**; no podemos ajustarlo a nuestras experiencias generales del mundo. Las personas traumatizadas perciben las experiencias diarias de una manera especial; la experiencia del trauma y sus consecuencias pueden distorsionar su imagen de los elementos normales de la vida.

EJERCICIO VI.a

Los solicitantes de asilo pueden haber atravesado una serie de experiencias traumáticas para cuando lleguen a una entrevista de asilo o una decisión final. Antes de seguir leyendo, imagine los diferentes pasos de una “historia de huida” desde los actos de persecución en el país de origen hasta una decisión sobre la solicitud de asilo, y anota posibles experiencias traumáticas que pueden ocurrir en cada fase de la historia.

Una gran parte de las personas solicitantes de asilo pasa por algún tipo de experiencia traumática para cuando llega a una entrevista de asilo. Cabe destacar lo siguiente:

- ✓ Las experiencias traumáticas pueden surgir **no solo en el país de origen**;
- ✓ **No solo las experiencias directamente relacionadas con el contenido legal de la solicitud de asilo** (temor fundado de persecución) pueden ser traumáticas; y que
- ✓ **No solo la tortura** u otras formas particularmente graves de abuso deliberado pueden causar trauma.

La siguiente tabla muestra las principales fuentes potenciales del trauma:

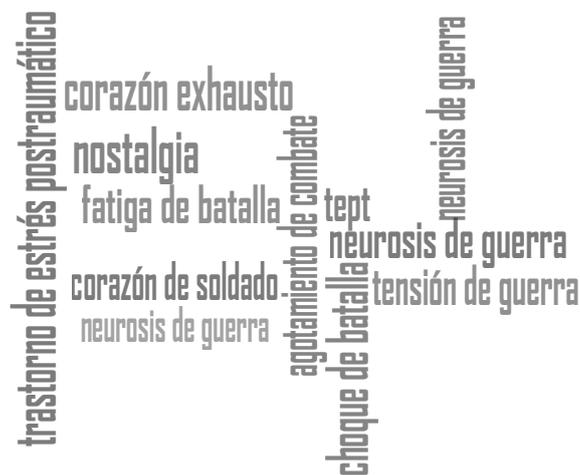
¹¹⁹ APA, Trauma, disponible en inglés en <http://www.apa.org/topics/trauma/>

EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS PRE-HUIDA	EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS EN EL CAMINO	EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS POST-HUIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Los actos persecutorios (tortura, tratos inhumanos o degradantes, esclavitud, servidumbre, genocidio, violación, humillación, matanza de parientes o amigos, privación, discriminación grave, etc.); • Consecuencias de guerra o violencia generalizada desatendida (pérdida de familiares y amigos, pérdida de propiedades y hábitat, exposición al miedo, hambruna, etc.); • Graves problemas de salud, necesidades médicas desatendidas, • Consecuencias de los desastres naturales o creados por el hombre, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias de la trata o tráfico ilícito (privación de alimentación, agua, aire o la higiene, violencia sexual o de género, pérdida de parientes y amigos, sufrimiento y ansiedad, etc.); • Graves problemas de salud, necesidades médicas desatendidas; • Desarraigo (pérdida de entorno y puntos de orientación conocidos, choque cultural, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias de la trata de personas (violencia sexual o de género, explotación esclavitud, servidumbre, pérdida de parientes y amigos, etc.); • Malos tratos, violencia sexual o por motivos de género en las instalaciones de recepción; • Graves problemas de salud, necesidades médicas desatendidas; • Arresto, detención, etc.; • Ataques e insultos racistas o xenófobos; • Desarraigo (pérdida de entorno y puntos de orientación conocidos, choque cultural, etc.) • La vida en el limbo y la sensación de impotencia.

El trauma y su consecuencia, el trastorno de estrés postraumático, tienen un impacto distorsionante crucial en la evaluación de la credibilidad. Pero ante todo:

¿Qué es el trastorno de estrés postraumático (TEPT)?

Este síndrome fue descrito por primera vez como “Síndrome de supervivencia” por Paul Chodoff en 1969. Otros nombres anteriores utilizados para describir el TEPT fueron los siguientes:



Los criterios de diagnóstico para el TEPT se pueden resumir de la siguiente manera:

- ✓ **Miedo** - Exposición a un evento traumático y respuesta emocional subjetiva de miedo, impotencia u horror;
- ✓ **Re-experimentación** – Re-experimentación persistente del evento traumático (por ejemplo, en forma de pesadillas)¹²⁰ o flashbacks);

¹²⁰ Tenga en cuenta que las pesadillas no son las copias exactas o “fotos” de las experiencias traumáticas. Son más bien el resultado de un llamado “trabajo de los sueños” o la distorsión de la experiencia traumática por parte de ciertos mecanismos inconscientes.

- ✓ **Evasión** - Evasión persistente de estímulos que recuerdan la experiencia traumática y embotamiento afectivo;
- ✓ **Activación** - Síntomas persistentes de aumento de la activación (o hiperactivación);
- ✓ **Ansiedad** - Angustia significativa o deterioro, sufrimiento;
- ✓ **Duración** de al menos 1 mes.

Es posible que haya notado algunos términos desconocidos en la lista de criterios anterior, aquí hay algunas explicaciones para ayudarle a entenderlos:

GLOSARIO TEPT	
FLASHBACK	Una re experimentación repentina, involuntaria, generalmente poderosa, de una experiencia pasada o elementos de una experiencia pasada. En el caso del TEPT, esto significa repentinamente “revivir” parte de la experiencia traumática (por ejemplo, tortura), a menudo sin ningún estímulo específico, y la persona a menudo no es capaz de distinguir entre lo que es la realidad y lo que es solo el surgimiento repentino de un recuerdo pasado.
EMBOTAMIENTO	Dificultad para experimentar emociones positivas (como felicidad, atracción, amor o confianza). Generalmente incluye una pérdida de interés en actividades que antes encontraba interesantes, una sensación de distanciamiento de otras personas y falta de capacidad de respuesta.
ACTIVACIÓN	Un estado fisiológico y psicológico de estar despierto y preparado para responder a los estímulos. Implica aumento del ritmo cardíaco y la presión arterial, movilidad, estado de alerta sensorial, etc. Solo imagine un gato cuando ve un ratón...
HIPERACTIVACIÓN	Un estado constante de mayor tensión psicológica y fisiológica, que generalmente conduce a una menor tolerancia al dolor, ansiedad, respuestas exageradas a estímulos, insomnio y fatiga.
DETERIORO	Incapacidad, inhabilidad. En el caso del trastorno de estrés postraumático, esto significa un cambio de personalidad que resulta en una persona con mal desempeño en el sentido psicológico y social.

Los síntomas del TEPT se pueden dividir en **intrusión** y **protección**.

1. La intrusión incluye la re-experimentación (flashbacks, pesadillas) e hiperactivación (miedo debido a cosas que desencadenan recuerdos del trauma);
2. La protección incluye evitar todo lo relacionado con el trauma y el embotamiento.

Estos síntomas aparentemente opuestos en realidad pueden aparecer juntos: puede que una persona traumatizada se siente muy asustada y agitada y al mismo tiempo emocionalmente paralizada.

3. Complejo TEPT o DESNOS (Trastorno por estrés extremo no especificado)

La investigación ha demostrado que un 15-40% de los pacientes que sufren de TEPT son **sobrevivientes de la tortura**, formas extremas de trato inhumano o degradante, o algún trauma extremo. En tales casos, especialmente si la experiencia traumática es **prolongada y/o repetida**, se puede desarrollar una forma particularmente severa de TEPT. Judith Herman sugirió que el trauma de largo plazo podría resultar en una forma especial de TEPT: **TEPT complejo o DESNOS** (por sus siglas en inglés, Disorder of Extreme Stress Not Otherwise Specified; Trastorno por Estrés Extremo No Especificado). Las situaciones que a menudo pueden resultar en este síndrome son, por ejemplo, los campos de concentración; la tortura o el abuso sexual a largo plazo; el abuso infantil a largo plazo o situaciones similares a la esclavitud.

Sus principales características son:

SÍNTOMAS	EJEMPLOS
<u>Alteraciones en la regulación de impulsos efectivos</u> , incluida la ira y la autodestrucción	La víctima “se porta mal” (por ejemplo, grita, se comporta de manera agresiva, etc.) sin ninguna razón específica La víctima intenta destruirse a sí misma, con el abuso de drogas o cortándose la piel
<u>Alteraciones en la atención y la conciencia</u> , resultando en, amnesia, episodios disociativos, y la despersonalización	La víctima no puede recordar la tortura en absoluto La víctima se la está observando desde otra parte de la cámara de tortura, no está presente en ese cuerpo que está siendo torturado, no está en su cuerpo (disociación) ¹²¹
<u>Alteraciones en la autopercepción</u> , tales como sentimiento crónico de culpa, responsabilidad, y/o vergüenza.	Los sobrevivientes de tortura no tienen una percepción correcta de su propio cuerpo. Por ejemplo, si hacen un dibujo de sí mismos, dibujan manos o piernas sobredimensionadas Los sobrevivientes de violación sienten una culpa permanente (en lugar de “culpar” al perpetrador)
<u>Alteración en los contactos sociales</u> , tal como no poder confiar en otras personas o sentir intimidad con ellas	La víctima podría abusar del ayudante (el psicólogo, trabajador social, etc.) o rechazar cualquier actitud positiva hacia ellos
<u>Somatización sin contexto orgánico</u>	La víctima se queja todo el tiempo de diferentes dolores (un día tiene dolor de cabeza, al día siguiente dolor de estómago, luego dolor muscular, etc.) y ninguno de estos “dolores” tiene una razón fisiológica real
<u>Problemas cognitivos</u> , incluidas dificultades con el procesamiento de información, pensamientos y memoria	La víctima no comprende, o malinterpreta problemas básicos de comunicación o preguntas simples, y no puede presentar sus pensamientos de manera coherente

EJERCICIO VI.b

¿Verdadero o falso? Escriba sus respuestas antes de continuar leyendo.

- El TEPT generalmente se hace evidente justo al inicio de la entrevista de asilo. Si el solicitante no muestra ningún síntoma en los primeros minutos, puede comunicarse fácilmente y parece estar en un excelente estado psicossomático, es muy poco probable que él/ella esté seriamente traumatizado(a).
- Si el solicitante de asilo comienza a sudar mucho durante la entrevista, es una clara señal de trastorno de estrés postraumático.
- Una solicitante de asilo habla durante la entrevista sobre cómo mataron a sus hijos frente a sus ojos. Sin embargo, ella no muestra ningún signo de emoción al hablar de estas experiencias traumáticas. Creo que está mintiendo.

¹²¹ La disociación puede tomar formas particularmente especiales. Una víctima de tortura tratada por la Fundación Cordelia en Hungría, que sufría del trastorno de estrés postraumático, fue robada en la calle y se llevaron sus documentos de identidad, tarjetas, papeles, etc. Más tarde le explicó a su terapeuta que se “disoció” en el momento en que se dio cuenta de que “había perdido su identidad”. Durante varios días tuvo trastornos del sueño con pesadillas recurrentes en las que experimentó que no tenía “cuerpo” y nadie podía reconocerla, ni siquiera los miembros de su familia.

El ejercicio anterior destaca algunas conclusiones claves relacionadas con el papel y el impacto del TEPT en la evaluación de la credibilidad:

- ✓ **El trauma y el TEPT tienen un impacto crucial en la capacidad de la víctima para recordar y presentar eventos pasados**, especialmente aquellos relacionados con experiencias traumáticas. No mostrar ninguna emoción mientras se habla de experiencias extremadamente traumáticas - que a menudo se percibe como un signo de falta de credibilidad - puede ser una forma completamente normal de comportamiento de una persona traumatizada. El próximo subcapítulo explicará con más detalle el impacto del TEPT sobre la evaluación de la credibilidad y proporcionará información para ayudar a superar estos factores de distorsión.
- ✓ **No todos los sobrevivientes de trauma desarrollan y muestran los síntomas del trastorno por estrés postraumático**. Algunas víctimas pueden lidiar con el trauma siendo resistentes; incluso podrían superar el trauma con mayores capacidades psicológicas (“lo que no nos mata nos hace más fuertes”).
- ✓ El TEPT tiene **síntomas muy divergentes**; sus características y aspectos son sumamente personales. Es imposible saber si una persona está traumatizada a primera vista o después de un examen superficial. Puede suceder que un solicitante gravemente traumatizado parezca completamente saludable y en buena forma al comienzo de la entrevista de asilo y los síntomas solo se pondrán de manifiesto una vez que se evoca la experiencia traumática. Además, el TEPT puede aparecer **meses, o incluso varios años después de la experiencia traumática**. Por lo tanto, el establecer si una persona tiene trastorno de estrés postraumático o DESNOS - un hecho con un impacto importante sobre la evaluación de la credibilidad y el resultado del procedimiento de asilo - **requiere de conocimiento profesional específico, experiencia y capacitación**. La Sub-sección VI.3 explicará brevemente los principales requisitos y métodos a este respecto.

4. ¿Es contagioso?

Antes de pasar al impacto del TEPT en la evaluación de la credibilidad, es importante tomar un desvío rápido para comprender el impacto del trabajo con personas traumatizadas (para los tomadores de decisiones en materia de asilo y otros).

EJERCICIO VI.c

¿Cree que una persona puede verse afectada por el trauma sufrido por sus abuelos 50 años antes? Si cree que sí, ¿de qué forma?

¿Puede un oficial responsable del asilo ser afectado por el trauma sufrido por los solicitantes de asilo con los que trabaja? Si cree que sí, ¿de qué forma?

Si su respuesta es sí a alguna de estas preguntas, escriba sus ideas concretas en una hoja de papel.

Según Judith Herman, el trauma afecta no solo al sobreviviente y a los miembros de su familia - lo que podemos llamar un **peligro horizontal** - pero conduce a un trauma transgeneracional (un **peligro vertical**). Esto último significa que los niños o incluso los nietos de la víctima se verán afectados por el trauma e incluso pueden mostrar algunos síntomas del TEPT. La “transmisión” del trauma puede ocurrir de varias maneras:

- ✓ Tabúes (“Mis abuelos nunca hablaron sobre lo que les sucedió en Auschwitz, incluso cuando les preguntamos...pero el dolor y el sufrimiento siempre estuvieron presentes en sus vidas, incluso décadas después. Un horrible silencio sofocaba a la familia cada vez que surgía este tema. Todavía no puedo ver ninguna película sobre la Segunda Guerra Mundial sin llorar”);

- ✓ Transmisión verbal (“El Gulag estuvo presente durante toda mi infancia. Cada vez que hacía algo mal, mi padre comenzaba a hablar de su sufrimiento en el Gulag y de lo irrespetuosa que era por no apreciar mi vida feliz y pacífica... No pasó ni un solo día sin que surgiera este tema en algún contexto, incluso comencé a tener pesadillas sobre el Gulag cuando tenía 10 años”.);
- ✓ Alteraciones en el comportamiento (p. ej., el comportamiento agresivo, abusivo o alterado de la víctima afecta sus relaciones interpersonales, lo que a su vez tiene un grave impacto en sus hijos); etc.

El peligro de la transmisión de los traumas es posible sin las intervenciones adecuadas y los mecanismos de prevención.

Pero, ¿cómo afecta el trauma a quienes trabajan con personas solicitantes de asilo? Trabajar con solicitantes de asilo implica una exposición continua a **historias traumáticas**. El factor contagioso en este caso es la relación humana en sí misma, que significa **empatía**. A través del hilo de la empatía, el trauma interviene en la personalidad del cuidador, el oficial, etc. Esto se llama **trauma secundario o indirecto (traumatización vicaria)**. En pocas palabras, esto significa que la persona afectada vive y sobrevive al trauma hasta cierto punto “en lugar de la víctima”. Esto resulta en **síntomas de TEPT que aparecen en él/ella de una manera más leve**. Cuanto más empática es una persona, más se expone al riesgo del trauma secundario (traumatización vicaria). Enfrentar las relaciones humanas crueles, inhumanas y degradantes puede romper la imagen de la humanidad y aumentar la herida de la persona que trabaja con los solicitantes de asilo. Además, incluso podría evocar sus propias experiencias traumáticas.

La traumatización indirecta (o vicaria) es un factor clave en el **agotamiento profesional (burnout)**, que puede tener graves repercusiones en la evaluación de la credibilidad. Los métodos destinados a prevenir la traumatización indirecta son similares a los que abordan el agotamiento en general.¹²²



RESUMEN

El estrés es una respuesta a una determinada condición o estímulo (“factor estresante”), desde el exterior o desde el interior. Puede evocar dos respuestas: “lucha o huida”. El estrés afecta el comportamiento, el rendimiento y el bienestar.

El trauma psicológico es un daño derivado de un evento severamente angustiante (como la tortura, el trato inhumano o degradante, un desastre natural, el desarraigo, la agresión sexual, etc.). Muchos solicitantes de asilo sufren experiencias traumáticas en el país de origen, durante la huida y/o en el país de acogida.

Las experiencias traumáticas pueden causar el trastorno de estrés postraumático (TEPT). El TEPT cambia la respuesta de la persona al estrés futuro. Las características más importantes del TEPT son: re-experimentación, evasión, cogniciones negativas y estado de ánimo negativo, y activación.

El trauma extremo produce un TEPT Complejo o DESNOS, que causa alteraciones graves en el comportamiento y el estado mental y fisiológico de la víctima.

¹²² Lea más sobre el agotamiento (“burnout”) en el Capítulo VIII

VI.2 ¿Cómo el trauma y el TEPT afectan la memoria y la evaluación de la credibilidad?

EJERCICIO VI.d

¿Recuerda los síntomas del TEPT? Aquí hay una lista de algunos síntomas típicos. Escriba en una hoja de papel cómo cree que afectan la capacidad de una persona solicitante de asilo traumatizada para recordar recuerdos y presentar información que es clave para la evaluación de la credibilidad:

- ✓ Pesadillas, insomnio: ...
- ✓ Embotamiento afectivo: ...
- ✓ Aumento constante de la activación: ...
- ✓ Evasión de estímulos re-traumatizantes: ...
- ✓ Disociación: ...
- ✓ Disminución de la capacidad para controlar las emociones y la ira: ...

Guarde el papel hasta que llegue al final de este capítulo.

1. Trauma y memoria - conceptos generales

EJERCICIO VI.e

Antes de continuar, debemos recordar algunas nociones y conceptos aprendidos en el capítulo anterior, ya que se hará referencia a ellos en la siguiente parte. Escriba la definición de los siguientes términos antes de continuar leyendo:

- ✓ Memoria explícita e implícita;
- ✓ Memoria episódica y semántica;
- ✓ Memoria emocional y procedimental

Como vimos en el capítulo anterior, el sistema de memoria se puede dividir en dos partes importantes: la memoria declarativa o explícita y la no declarativa o implícita. Ya hemos explorado estos conceptos en el capítulo anterior.

En general, existen dos tipos importantes de **alteraciones de la memoria**: amnesia anterógrada y retrógrada.

- 1) La **amnesia anterógrada** se refiere a la pérdida de memoria de eventos posteriores a un incidente, lo que hace que la persona no pueda almacenar nueva información en su memoria a corto plazo. Los pacientes con **amnesia anterógrada** muy a menudo muestran una memoria normal para eventos que ocurrieron *antes* del incidente responsable del déficit de memoria, pero tienen una capacidad sumamente reducida para recordar información sobre eventos que ocurren *después* del incidente. La amnesia anterógrada es la incapacidad de transferir nueva información de corto plazo a la memoria a largo plazo.

- 2) La **amnesia retrógrada** es la alteración de la memoria que afecta hechos, experiencias *antes* del incidente traumático (la persona “olvida” lo que sucedió antes del evento traumático, pero puede que recuerde adecuadamente las experiencias posteriores).

Estos dos tipos no son mutuamente excluyentes y **pueden ocurrir conjuntamente**. El **trauma puede resultar en amnesia parcial o total**.

2. ¿Algunas víctimas recuerdan, y otras no?

EJERCICIO VI.f

Hamid y Mahmud son solicitantes de asilo. Ambos afirman haber pasado por experiencias traumáticas (tortura) en su país de origen. Hamid no puede dejar de pensar y hablar sobre lo que le ha pasado; incluso repite varias veces durante sus entrevistas de asilo cómo sucedió todo. Mahmud tiene signos externos de tortura en su cuerpo, pero parece que no puede recordar lo que le sucedió mientras estuvo detenido en el país de origen. Presenta una historia que tiene muy pocos detalles y parece ser falsa, o al menos ilógica en muchos aspectos. ¿Es más probable que Hamid o Mahmud haya pasado por experiencias traumáticas?

A pesar de lo que se acaba de explicar en la sección anterior, **el trauma no necesariamente causa amnesia** (en realidad no lo causa en la mayoría de los casos). El trauma puede tener un impacto muy divergente en la capacidad de las víctimas para recordar las experiencias traumáticas. Algunas personas que sufren de trastorno de estrés postraumático muestran extremos de la memoria de circunstancias traumáticas: recuerdos continuos e intrusivos del evento - llamados **hipermnesia** - o bien la evasión de pensamientos y sentimientos acerca del evento (amnesia). Algunas víctimas están constantemente “atormentadas” por recuerdos de experiencias traumáticas y esto fragmenta su vida diaria (recuerde lo que se escribió anteriormente sobre las pesadillas y los recuerdos). En otros casos, el comportamiento de la evasión podría, en situaciones extremas, resultar en **amnesia disociativa** o “puntos blancos” en el proceso de evocar sus recuerdos dolorosos, cuya consecuencia es que solo pueden presentar algunos fragmentos de ellos. La disociación pertenece a **mecanismos de defensa** del ego, protegiéndolo de la ansiedad y el dolor originales, de la experiencia traumática y la evocación (recuerdo) de su memoria. Esto **fragmenta los recuerdos de la víctima**, perpetuando el dolor y protegiendo a la víctima de éste al mismo tiempo. Por lo tanto, podemos concluir que las reacciones tanto de Hamid como de Mahmud *podrían* indicar el trauma pasado: algunas víctimas apenas pueden recordar las experiencias traumáticas, mientras que otras no pueden dejar de recordarlas todo el tiempo.

Pero, ¿qué determina que una víctima dada reaccione de una u otra manera? Existen ciertos factores que determinan si una experiencia traumática es recordada o disociada:¹²³

¹²³ Basado en y para más detalles, consulte: Folleto de servicio público desarrollado por el Instituto Sidran junto con el Sistema de Salud Sheppard y Enoch Pratt (Instituto Sidran, 1994)

NATURALEZA Y FRECUENCIA DEL EVENTO TRAUMÁTICO	Es más probable que sean recordados los traumas de un solo evento
	Los traumas repetitivos y prolongados a menudo provocan alteraciones de la memoria
CAUSA DEL EVENTO TRAUMÁTICO	Los desastres naturales o accidentales (terremotos, accidentes aéreos, etc.) son más propensos a ser recordados
	Es más probable que los eventos traumáticos provocados por el hombre (tortura, violación, etc.) causen alteraciones en la memoria
EDAD DE LA VÍCTIMA	Cuanto más madura sea la víctima, mayor será su capacidad de recordar las experiencias traumáticas
	Cuanto más joven sea la persona que sufrió las experiencias traumáticas, menos probable sea que pueda recordar
REACCIÓN SOCIAL Y EXPECTATIVAS	Las víctimas que pueden contar varias veces las experiencias traumáticas, que reciben empatía, y apoyo social y familiar tienen más posibilidades de poder recordar
	Las víctimas que no pueden compartir sus experiencias con sus familiares y amigos, que no pueden contar con el apoyo de la sociedad debido a los tabúes sociales, son más propensos a disociarse y suprimir los recuerdos. ¹²⁴

3. Memoria implícita y “memoria corporal”¹²⁴

Los recuerdos traumáticos están codificados en el cerebro de una manera muy específica. **El trauma se almacena en el llamado sistema límbico**, que procesa emociones y sensaciones (pero no el lenguaje o el habla). Esto significa que las personas traumatizadas **bien pueden guardar recuerdos implícitos** de las experiencias traumáticas (por ejemplo, el miedo o el terror que sentían mientras eran torturados o detenidos), pero **puede que no sean capaces de exponer esos sentimientos explícitamente**.

“Yo estaba allí, en la cámara de tortura y no sentí nada. Mi única idea era: no decir nada y sobrevivir. Pensé que tenía suerte de no tener familia y no tener ninguna responsabilidad. Sentí el horrible dolor de las descargas eléctricas en mis oídos y en las partes íntimas de mi cuerpo, pero nada más. El único pensamiento en mi mente era que tenía que sobrevivir”.

Además, las representaciones del evento traumático persisten en síntomas tales como **“la memoria del cuerpo”**. Esto significa que el cuerpo de la víctima recuerda el trauma y reacciona más tarde de la misma manera (por ejemplo, con dolor) en el órgano traumatizado al recuerdo del trauma, así como éste reaccionó al trauma real en sí.¹²⁵ No conocemos el proceso detallado de cómo se codifica el trauma en el cuerpo, pero sabemos, por ejemplo, que si una persona fue torturada con música alta, tendrá problemas de oído cada vez que oiga *cualquier* música en el futuro. Un ejemplo sencillo de la vida cotidiana para describir este fenómeno es cuando las personas que se quebraron un brazo o una pierna se quejan de dolor recurrente cada invierno, ya que el cuerpo “recuerda” el trauma y reacciona a los desafíos del clima frío.

El cuerpo también puede verse afectado por el trauma de otras maneras. Algunas personas traumatizadas tienen dolor constante en diferentes partes de su cuerpo (primero dolor en el estómago, luego dolor de cabeza, luego tos, etc.), sin ninguna razón orgánica. Bessel van der Kolk afirmó que **los recuerdos**

¹²⁴ El incesto, el abuso infantil y el abuso sexual son ejemplos típicos de este fenómeno. Estos eventos emocionalmente traumáticos generalmente se consideran tabúes sociales, por lo que la víctima está fuertemente motivada para suprimirlos. La amnesia disociativa ayuda a la víctima a manejarlo al permitirle momentáneamente olvidar el evento traumático, hasta que esté listo(a) para enfrentarlo (lo que podría nunca ocurrir).

¹²⁵ Bob Uttl, Nobuo Ohta y Amy Siegenthaler (eds), *Memory and Emotions: Interdisciplinary Perspectives*, (Memoria y emociones: Perspectivas interdisciplinarias), 1ª edición, Wiley-Blackwell, 2006, págs. 259-291

inconscientes del trauma se expresan como síntomas somáticos.¹²⁶ En sus propias palabras: “el cuerpo lleva la cuenta”. Este fenómeno se llama **somatización**.

4. ¿Cómo es que los síntomas del TEPT limitan la capacidad de recordar?

Hemos visto que el trauma puede resultar en una amnesia parcial o total. Al mismo tiempo, el impacto del TEPT sobre la capacidad de recordar eventos pasados es mucho más complejo que esto. El TEPT no necesariamente lleva a la pérdida completa de recuerdos o la capacidad de recordar. En muchos casos, “solo” **limita la capacidad de la víctima para recordar y presentar adecuadamente los recuerdos del pasado** (especialmente los traumáticos) y/o **distorsiona la información recordada**. El acto de recordar eventos traumáticos generalmente juega un papel clave en la evaluación de la credibilidad (y el procedimiento de asilo en general), ya que estos recuerdos tienden a referirse a actos de persecución. En este sentido, es indispensable conocer y estar constantemente al tanto de los factores de distorsión causados por el TEPT; de lo contrario, los hallazgos de credibilidad (y decisiones sobre protección internacional) erróneos no podrán ser excluidos.

Antes de familiarizarse con los factores de distorsión concretos del TEPT, es importante enfatizar que las **entrevistas de asilo** - y la evocación de recuerdos traumáticos allí - puede tener un **efecto retraumatizante** en la mayoría de las víctimas. Los sobrevivientes de trauma a menudo tratan de evitar evocar su trauma: “si no hablamos de algo, no duele”. Este mecanismo de defensa psicológica - cuyo objetivo es proteger al alma para que no se traumatice de nuevo - se ve seriamente desafiado por el procedimiento de asilo, que implica la obligación de recordar las experiencias traumáticas repetidamente. Sin embargo, algunas víctimas reaccionan de otra manera. Para ellas, las experiencias traumáticas son cada vez menos retraumatizantes si narran y evocan permanentemente estos episodios de su vida. Algunas de ellas pueden hacerlo porque no sienten la vergüenza y la humillación ligadas a la experiencia o ya la han superado. Después de todo, siempre es importante tener en cuenta el posible impacto retraumatizante de las entrevistas de asilo.

Ahora repasemos los síntomas más importantes del TEPT y veamos cómo pueden afectar la memoria nuevamente. Compare la siguiente tabla con la lista que usted preparó en el Ejercicio VI.d.

SÍNTOMAS TÍPICOS DEL TEPT	IMPACTO SOBRE LA CAPACIDAD DE RECORDAR LAS EXPERIENCIAS PASADAS (TRAUMÁTICAS) Y LOS FACTORES DE DISTORSIÓN
Autointegridad dañada	Las víctimas de trauma cuya integridad personal se ha fragmentado no pueden dar respuestas adecuadas a la pregunta: ¿qué le sucedió? Una parte de su yo fragmentado experimentó una parte determinada del trauma, y la otra parte la otra. Debido a este proceso, podrían dar información contradictoria en la misma entrevista, sin poder presentar la experiencia traumática en su continuidad.
Impotencia	Las experiencias traumáticas generalmente implican impotencia (“No pude resistir, no pude hacer nada, solo busqué el modo de salir de la situación, cómo escapar, etc.”). Las personas se sienten muy incómodas con este sentimiento (y especialmente al revelarlo a otros); por lo tanto, pueden inconscientemente tratar de ocultarlo incluso de ellos mismos. Los solicitantes de asilo traumatizados fácilmente pueden volverse incapaces de hablar (y mucho menos de hablar coherentemente) sobre experiencias que implican impotencia.

¹²⁶ Bessel van der Kolk, *The Body Keeps the Score: Memory and the Evolving Psychobiology of Post Traumatic Stress*, (“El cuerpo lleva la cuenta: La memoria y la evolución de la psicobiología del estrés postraumático”) (1994) 1 (5) *Harvard Review of Psychiatry* 253

Re-experimentación	Las víctimas a menudo vuelven a experimentar eventos traumáticos en forma de pesadillas o recuerdos intrusivos. Estos recuerdos intrusivos tienen una naturaleza abrumadora: invaden la conciencia de la persona; "sobrescriben" el presente y el pasado de una manera específica. Esto puede tener dos tipos de impacto distorsionador en la evaluación de la credibilidad. Primero, puede que la víctima no sea capaz de concentrarse y hablar coherentemente durante la entrevista de asilo, ya que los recuerdos intrusivos (por ejemplo, en forma de flash-backs) la/ le interrumpen y desconcentran. En segundo lugar, los recuerdos intrusivos a menudo "sobre escriben" la experiencia real tal como sucedió.
Evasión	La evasión a menudo resulta ser la única herramienta para movilizarse contra la re-traumatización y la única posibilidad de sobrevivir. Puede que las víctimas incluso "mantengan una distancia" de su propio cuerpo y mente, puede que dejen atrás los recuerdos y el pasado para olvidar, y continuar con su vida sin el trauma que ha cambiado su vida tan dramáticamente. Esta estrategia de sobrevivencia vital e inconsciente, por otro lado, impedirá que la víctima recuerde y pueda presentar los eventos traumáticos adecuadamente.
Activación aumentada	Para sobrevivir, las víctimas movilizan sus energías y hacen lo mejor para continuar. Solo pueden hacerlo si están en alerta y alarmados permanentemente, para poder detectar cualquier fuente de peligro. Las personas traumatizadas a menudo perciben que el mundo entero es peligroso, en donde no pueden confiar en nadie. Esta es una de las principales raíces del comportamiento agresivo de varias víctimas de trauma. Tales personas "alertadas" no tienen la capacidad de recordar sus recuerdos correctamente, ya que no pueden enfocar su atención en la memoria en sí misma, y mucho menos presentarla de manera coherente durante una entrevista de asilo. Incluso si se pueden evocar imágenes, la persona trata de huir de ella o recordar solo algunos detalles para poder deshacerse de la memoria dolorosa tan pronto como sea posible.
Trastornos de sueño, insomnio	El trastorno de estrés postraumático a menudo implica trastornos graves del sueño, debido a las constantes pesadillas y falta de sueño. Por lo tanto, muchas víctimas no pueden concentrarse durante las entrevistas de asilo; el insomnio les impide ordenar sus pensamientos y presentarlos de manera coherente. El insomnio a largo plazo también puede resultar en un comportamiento agresivo y no cooperativo (solo piense en cómo se sentiría si no hubiera dormido en varias semanas...).
Embotamiento afectivo	Las víctimas de trauma a menudo se sienten alienadas del mundo entero, donde no pueden confiar ni amar a nadie. Puede que el solicitante de asilo traumatizado no tenga la capacidad de presentar su historia con suficiente detalle y "color", ya que - debido a su embotamiento - todo su estilo de comunicación con el mundo exterior está alterado. Una víctima de trauma hablando de la experiencia traumática con oraciones cortas e insípidas, con pocos detalles y de manera silenciosa y monótona, puede ser perfectamente creíble.

La lista de impactos distorsionantes podría continuar mucho más.



RESUMEN

El TEPT causa serios trastornos de la memoria. Puede provocar la amnesia parcial o total, pero al mismo tiempo también puede causar hipermnesia. Varios factores juegan un papel en la influencia de si una determinada víctima reacciona al trauma con una u otra.

Incluso cuando no existe la amnesia disociativa, los síntomas del TEPT limitan seriamente la capacidad de la víctima para recordar y presentar recuerdos traumáticos. Estos impactos se pueden resumir de la siguiente manera:

Los solicitantes de asilo que sufren de TEPT, a menudo no pueden...	EVOCAR	detalles de recuerdos traumáticos, o ni siquiera el recuerdo traumático completo en sí mismo
	ENFOCAR	su atención en los recuerdos traumáticos o la entrevista de asilo
	HABLAR	sobre recuerdos traumáticos libremente y de manera coherente
	CONFIAR	en el mundo exterior (incluidos los actores del procedimiento de asilo) y el futuro
	CONTROLAR	sus emociones, agresividad y comportamiento

En consecuencia, a menudo no se puede esperar que los solicitantes de asilo que sufren de TEPT presenten una descripción coherente y detallada de sus experiencias traumáticas. Tales casos requieren de un trato y métodos especiales con respecto a la evaluación de la credibilidad.

VI.3 ¿Qué significa el TEPT para la evaluación de la credibilidad?

En el caso de las personas solicitantes de asilo, las experiencias traumáticas a menudo **se deben a actos de persecución**. Por lo tanto, recordar y describir estos eventos generalmente juega un papel crucial en la evaluación de la credibilidad y la evaluación de las necesidades de protección internacional. Es evidente que si la víctima no puede recordar debido a la amnesia, este hecho constituirá un obstáculo significativo para la aplicación de cualquier indicador de credibilidad. Tales casos **tendrán que ser encaminados hacia una “vía” específica**, en donde la participación de expertos médicos y psicológicos apropiados en una fase temprana del proceso tendrá una importancia decisiva. Esto también significa que **es indispensable identificar adecuadamente en una etapa temprana del procedimiento de asilo si un solicitante de asilo sufre de TEPT**, y cuáles son los síntomas concretos. También es importante explorar si el TEPT se acompaña de otros trastornos psicológicos, como la depresión o pensamientos suicidas. Las prácticas relacionadas con la identificación y el tratamiento de los solicitantes de asilo traumatizados pueden variar en cierta medida de un país a otro; sin embargo, cuatro reglas importantes deben observarse en general:

1	SINCRONIZACIÓN APROPIADA	El TEPT debe ser identificado y reportado <u>tan pronto como sea posible</u> . Sin embargo, como también puede surgir durante el procedimiento de asilo (por ejemplo, debido a la evocación de recuerdos traumáticos), los diferentes actores del proceso deben estar <u>constantemente atentos</u> a esta posibilidad, y cuando existan señales que indiquen la posible presencia de TEPT, pueda que sea necesario suspender el procesamiento de la solicitud hasta que se pueda obtener las pruebas adecuadas con respecto a este hecho.
2	EXPERIENCIA ESPECÍFICA	El establecer el TEPT, describir sus síntomas y explorar su origen son tareas complejas que requieren de un conjunto de capacidades y experiencia práctica importante. Solamente los <u>expertos independientes, específicamente capacitados (psicólogos, psiquiatras)</u> tienen derecho a proporcionar evidencia experta sobre el TEPT, y no los médicos generales sin capacitación específica, por ejemplo.
3	VISIÓN HORIZONTAL	Debido a la complejidad del TEPT y el efecto que un procedimiento de asilo puede tener en los recuerdos traumáticos disociados (véase arriba), es importante que el experto pueda tener una “visión horizontal” del estado fisiológico y psicológico de la víctima. Esto puede requerir de <u>más sesiones con y/o exámenes de la víctima</u> . Mientras que una “visión vertical” (un examen único) podría ser suficiente para explorar los signos externos, será más difícil posibilitar una evaluación adecuada de los síntomas psicológicos y su <u>evolución</u> a través del tiempo. Esto también tiene un impacto en la evaluación de la credibilidad: la opinión de un experto médico o psicológico a menudo constituye evidencia importante en tales casos. La opinión de un experto basada en una visión horizontal (encuentros repetidos/tratamiento continuo) proporcionará, en la mayoría de los casos, información más valiosa para la evaluación de la credibilidad, y, por lo tanto, tales opiniones pueden - como regla general - ser preferidas.
4	FORMATO APROPIADO	Las opiniones psicológicas y/o médicas expertas deben ser <u>detalladas</u> (no solo indicando la presencia del TEPT, sino también explicando su gravedad, síntomas y posibles razones). Estos documentos deben indicar claramente la <u>experiencia específica y afiliación del autor</u> , así como los <u>métodos de examinación</u> aplicados. Dichas opiniones de expertos deben abstenerse de formular posiciones legales (por ejemplo, sobre las necesidades de protección internacional de las víctimas). Estos requisitos deben cumplirse para que el tomador de decisiones pueda considerar la opinión de los expertos como una basada en sólidos conocimientos y metodología profesional, que representa evidencia importante en el proceso de evaluación de la credibilidad.

En el caso de las **víctimas de tortura**, hay más consideraciones:

- ✓ En estos casos, el experto debe tener formación y experiencia **médica** (y no solo psicológica) específica;
- ✓ El llamado **Protocolo de Estambul** debe aplicarse como el marco metodológico para la documentación de la tortura y sus consecuencias.

Pero, ¿qué es el Protocolo de Estambul? Es una **guía metodológica única** que fue elaborada y publicada en 1999 en Estambul, Turquía, por varios expertos legales, médicos y psicológicos. Su objetivo es proporcionar un marco universalmente aplicable para la preparación de **pruebas forenses** que describen y testifican sobre las consecuencias de la tortura. Es bien conocido por el personal médico-psicológico de los centros de rehabilitación para las víctimas de la tortura en todo el mundo y es reconocido por varios tribunales de distintas jurisdicciones. Es fundamental que al evaluar la credibilidad de las solicitudes de asilo presentadas por las víctimas de tortura, la opinión del médico experto correspondiente se base en el Protocolo de Estambul. Al exigir la aplicación de esta orientación metodológica se garantiza un mayor nivel de profesionalidad basado en estándares internacionales, además de que puede ofrecer gran lujo de detalles que pueden “alimentar” el proceso de evaluación de la credibilidad (por ejemplo, los signos externos y otras consecuencias de la tortura son documentados adecuadamente). Las opiniones médicas que no aplican el Protocolo de Estambul cuando documentan las consecuencias de la tortura pueden considerarse cada vez más como menos profesionales y de menor valor probatorio o relevancia para el proceso de evaluación de la credibilidad.

EL PROTOCOLO DE ESTAMBUL - DATOS IMPORTANTES

¿Qué es el Protocolo de Estambul?

- ✓ Es el Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes;
- ✓ Se presentó al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos el 9 de agosto de 1999;
- ✓ Reúne experiencia médica, psicológica y legal, proporcionando así un marco metodológico interdisciplinario único.

¿POR QUÉ SE DESARROLLÓ EL PROTOCOLO DE ESTAMBUL?

- ✓ Este manual fue desarrollado para permitir a los Estados abordar una de las preocupaciones más esenciales para la protección de las personas contra la tortura con documentación efectiva;
- ✓ Pone de manifiesto la prueba de la tortura y los malos tratos para que los perpetradores puedan ser responsabilizados por sus acciones y se puedan atender los intereses de la justicia;
- ✓ Su uso no se limita a los procedimientos de asilo: su propósito es que sea utilizado en cualquier caso donde
- ✓ una persona fue sometida a tortura y este hecho requiere de documentación.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

Por lo general, se cree que la tortura siempre deja cicatrices. Pero a medida que la ciencia se desarrolla, así como la documentación de las consecuencias de la tortura se vuelve más efectiva, los métodos de tortura también se “actualizan”. En la actualidad, los métodos de tortura dejan cicatrices físicas en el cuerpo con menos frecuencia que antes, lo que realza la importancia de documentar adecuadamente las “cicatrices psicológicas”. ¿Puede pensar en algún método de tortura que no deje cicatrices corporales?

VI.4 ¿Cómo pueden abordarse estos desafíos específicos en el procedimiento de asilo?

Como hemos visto en este capítulo, la presencia de experiencias traumáticas y el TEPT hace de la evaluación de la credibilidad un desafío particularmente complejo, que requiere de la debida consideración de síntomas altamente específicos y dificultades para recordar. El manejo de tales casos también puede constituir un desafío extraordinario para todos los profesionales de asilo involucrados. El identificar y documentar el TEPT es indispensable, pero no es suficiente en sí mismo para abordar los desafíos específicos de la evaluación de la credibilidad en estos casos específicos. Nuevamente, no hay **ninguna receta o truco mágico** para enfrentar estos desafíos. Sin embargo, la siguiente lista, que no es exhaustiva, ofrecerá algunos consejos que pueden ayudarlo a enfrentar los desafíos causados por el factor de distorsión del TEPT en la evaluación de la credibilidad:

- ✓ **La suficiencia de detalles se debe aplicar como indicador de credibilidad con extremo cuidado** en tales casos, y a menudo puede haber explicaciones razonables para la falta de detalles. Como hemos visto con detenimiento en este capítulo, el TEPT con frecuencia impide que una persona pueda

recordar y presentar de forma coherente los detalles de memorias traumáticas. En lugar de requerir detalles específicos (por ejemplo, sensoriales), concéntrese en el impacto específico de las experiencias traumáticas en la vida y la psique de la víctima (recuerde que el trauma generalmente indica una ruptura en el curso de la vida de una persona).

- ✓ **Involucre la experiencia específica:** Un psiquiatra/psicólogo experto (por ejemplo, el que administra el tratamiento de la víctima) puede apoyar continuamente el proceso de evaluación de la credibilidad (incluso más allá de identificar y probar la presencia de TEPT). La opinión del experto puede servir como una importante fuente de información adicional sobre los hechos materiales del caso del solicitante. La coherencia entre las declaraciones del solicitante (por ejemplo, “Fui torturado con un cigarrillo encendido”) y el contenido de la opinión del experto (por ejemplo, “hay varias cicatrices en la piel de la víctima que pueden ser causadas por la quema”) contribuirán a la credibilidad de los hechos materiales presentados por el solicitante¹²⁷
- ✓ **Considere los síntomas del TEPT específicos a la persona en la evaluación de credibilidad:** Como hemos visto, los síntomas del TEPT pueden variar de un caso a otro. Al mismo tiempo, el embotamiento, la disociación, la amnesia, la hipermnesia, etc. influyen en la evaluación de la credibilidad de una manera diferente. No concluya los resultados sobre la credibilidad sin saber exactamente qué síntomas son característicos en el caso dado.
- ✓ **Aplique diferentes técnicas de entrevista:** Trate de evitar preguntas intrusivas y directas sobre el trauma, tenga en cuenta el riesgo de re-traumatización.
- ✓ **Brinde suficiente tiempo:** Muchas personas traumatizadas puede que no estén en condiciones para entrevistas de asilo a su llegada al país de acogida. En tales casos, un periodo de descanso (hasta que puede comenzar un tratamiento médico y psicológico adecuado) puede mejorar significativamente la capacidad de la víctima para participar activamente en el proceso de asilo, que es una condición clave para determinar los hechos y para la evaluación de la credibilidad.

Asimismo, los siguientes consejos para el aprendizaje pueden contribuir a un procedimiento de evaluación de credibilidad más efectivo, objetivo y justo.

¹²⁷ Ver el Capítulo II, subsección II.5.

¿CÓMO AYUDAR A LOS SOLICITANTES DE ASILO TRAUMATIZADOS A RECORDAR Y PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE LAS EXPERIENCIAS PASADAS DE FORMA MÁS PRECISA?

APRENDIZAJE	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aprenda</u> y <u>entienda</u> qué significan el trauma, TEPT y DESNOS, incluidos sus síntomas, criterios de diagnóstico, razones y consecuencias; - <u>Aprenda</u> y <u>comprenda</u> la forma en que funciona la memoria traumática, incluidos sus límites y características específicas en comparación con el funcionamiento de la memoria en general; - <u>Aprenda</u> y <u>entienda</u> el significado de (lo que muy probablemente son) nuevos conceptos y términos sobre los que lee en este capítulo, como flashback, embotamiento, hiperactivación, trauma secundario, amnesia anterógrada, retrógrada y disociativa, etc. <u>Entienda</u> cómo estos conceptos se relacionan con su trabajo; - <u>Familiarícese</u> con el contenido del Protocolo de Estambul y <u>entienda</u> cómo se puede relacionar con su trabajo; - <u>Explore</u> el marco legal y las modalidades prácticas de involucrar a profesionales médicos o psicológicos en procedimientos de asilo que tratan con solicitantes traumatizados (como terapeuta y/o experto) en su propio contexto nacional; - <u>Entienda</u> la importancia legal del TEPT en el marco del procedimiento de asilo; - ¿Otros ejemplos? ...
	CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aprenda</u> a reconocer los <i>potenciales</i> síntomas del TEPT (identificación temprana) y <u>aprenda</u> cuándo se debe remitir dichas personas a un experto médico/psicológico para un examen apropiado (recuerde que solo los expertos especializados pueden determinar el TEPT adecuadamente); - <u>Mejore</u> sus habilidades de indagación con solicitantes de asilo traumatizados, basados en el conocimiento anterior, por ejemplo, aprendiendo a evitar preguntas intrusivas y directas sobre experiencias traumáticas; - <u>Desarrolle</u> y aprenda cómo aplicar en la práctica su propio mecanismo para la prevención del agotamiento y la traumatización vicaria; - <u>Aprenda</u> a tratar con los solicitantes de asilo cuyas experiencias traumáticas pasadas causan trastornos de conducta (por ejemplo, agresión, impedimento de comunicación, etc.); - ¿Otros ejemplos? ...
	ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Acepte</u> los límites de la evaluación de la credibilidad en casos de TEPT; - <u>Aprenda</u> a no desanimarse por estas limitaciones y desarrollar una actitud profesional que <u>acepta</u> que la evaluación de la credibilidad debe (y efectivamente puede) llevarse a cabo dentro de los límites establecidos por las limitaciones de la memoria humana, incluidos los desafíos específicos del TEPT; - <u>Acepte</u> que el trauma a menudo hace necesario involucrar a expertos externos particulares en el proceso de la toma de decisiones de asilo (incluida la evaluación de credibilidad); - <u>Esfuércese</u> por mantener la empatía; - ¿Otros ejemplos? ...

VII. BARRERAS INTERCULTURALES EN LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD

PANORAMA GENERAL

Las diferencias culturales, sociales y étnicas ejercen una gran influencia sobre la forma en que nos comunicamos los unos con los otros y pueden resultar en malentendidos y conflictos. Lo que está en juego es aún mayor en el contexto de los procedimientos de asilo, donde los malentendidos pueden contribuir a decisiones erróneas. **La capacidad intercultural es la habilidad de comunicarse de manera efectiva e interactuar con otras personas de un contexto cultural, étnico o social diferente al nuestro.** Es una competencia que todos somos capaces de adquirir como seres humanos, pero es algo que tenemos que aprender y practicar a lo largo de nuestras vidas. Para los profesionales que trabajan cara a cara con personas de otros contextos culturales, incluidos los solicitantes de asilo, esta competencia es esencial para el desempeño de alta calidad de su trabajo. Este capítulo ayudará a los lectores a entender:

- ✓ **qué significa la cultura y la identidad y por qué son importantes** para el procedimiento de asilo en general y para la evaluación de la credibilidad en particular;
- ✓ **las fuentes del conflicto intercultural** en diferentes aspectos del procedimiento de asilo; y
- ✓ **cómo los profesionales que trabajan en el ámbito del asilo pueden adquirir, desarrollar y mejorar su competencia intercultural.**

Tenga en cuenta que el **género** juega un papel particularmente importante en relación con varios asuntos abordados en este capítulo. Sin embargo, las referencias a los aspectos de género serán mínimas, ya que un capítulo por separado abordará este tema en detalle.¹²⁸

VII.1 Cultura e identidad: ¿qué importancia tienen?

1. Multiculturalidad vs. interculturalidad

La interacción entre miembros de diversas culturas es un aspecto fundamental de los procedimientos de asilo. Puede ser muy útil familiarizarse con los conceptos de cultura, multiculturalidad, interculturalidad y etnocentrismo, entre otros, no solo para comprender lo que sucede cuando los profesionales interactúan con los solicitantes de asilo, sino también para mejorar la comunicación y la eficiencia y equidad de los procedimientos.

El multiculturalismo está “de moda” actualmente. Las empresas se precian de su entorno de trabajo multicultural y su clientela diversa. Para atraer a los turistas, las ciudades anuncian que tienen un magnífico ambiente multicultural. ¿Qué significa el multiculturalismo y en qué se diferencia de la interculturalidad? Aunque existen varias definiciones de estos conceptos, para los efectos de este capítulo, **la principal diferencia es que “multicultural” es un término descriptivo e “intercultural” es normativo.**

¹²⁸ En el Volumen 2 de este manual (publicación esperada para el 2014)

Si llamamos a un grupo o un lugar multicultural, simplemente declaramos que representan muchas culturas diferentes. En el sentido más amplio del término, un grupo multicultural es aquel en el que las personas pertenecen a diferentes grupos de edad o tienen diferentes identidades de género, nacionalidades, orígenes étnicos y estatus sociales. De hecho, un grupo puede describirse como multicultural incluso si todos los miembros son de la misma nacionalidad o tienen un origen similar, e incluso nuestras familias extendidas pueden ser altamente multiculturales.

A diferencia del multiculturalismo, que describe un cierto estado de las cosas, **la interculturalidad es un término normativo que va más allá de la mera coexistencia de diferencias.** A diferencia de un grupo o ambiente multicultural donde personas de diversos orígenes están presentes, para que un lugar o un grupo se le llame intercultural, **tiene que haber una interacción significativa y efectiva entre los participantes que implique un cierto nivel de conciencia crítica y ajuste por parte de todos los involucrados.** La apreciación del multiculturalismo - el reconocimiento de la presencia de diferencias culturales, es un requisito previo para el desarrollo de un proceso intercultural. Sin embargo, mientras que el multiculturalismo es algo que nos sucede de forma habitual (diferentes personas y puntos de vista están presentes independientemente de nuestras acciones), con la interculturalidad desempeñamos un papel en su creación.

La interculturalidad se refiere a una situación en donde los representantes de diferentes culturas no solo existen uno al lado del otro, sino que **interactúan activamente entre sí.** En un entorno multicultural, se reconocen la diversidad y las diferencias, pero a todos se les permite permanecer en sus respectivas **zonas de confort.** Para convertir un entorno multicultural en uno intercultural, los participantes deben estar abiertos a interactuar con los demás, aceptar sus propios prejuicios culturales y estar preparados para comprender lo que la otra persona realmente quiere decir. Esto requiere más esfuerzo, pero tiende a tener resultados mucho mejores en términos tanto del proceso como del producto de la comunicación.

MULTICULTURALISMO	INTERCULTURALIDAD
<i>Término descriptivo</i>	<i>Término normativo</i>
<i>Coexistencia de diferentes culturas</i>	<i>Interacción significativa de diferentes culturas</i>
<i>Los participantes pueden permanecer en sus zonas de confort</i>	<i>Los participantes interactúan</i>
<i>Es habitual que “nos ocurre”</i>	<i>Nosotros la creamos</i>

Del mismo modo, si bien no hay duda de que los procedimientos de asilo tienen lugar en un entorno altamente multicultural con muchos grupos sociales, culturales y étnicos diferentes involucrados en todo aspecto, puede que no necesariamente sea un proceso intercultural donde las diferencias culturales y sociales sean reconocidas efectivamente y abarcadas mediante la autorreflexión, la interacción con la diferencia y el aprendizaje mutuo.

Es importante notar que la creación de una situación intercultural a partir de una multicultural no se trata de “ser amable” o “hacer lo correcto”. En cambio, en un entorno donde las personas de diferentes contextos culturales deben comunicarse más allá de las meras formalidades, **es en el mejor interés de todos los participantes esforzarse hacia la interculturalidad, para que la interacción sea más efectiva y significativa para todos los involucrados.** En el sistema de asilo y, más específicamente, para llevar a cabo las evaluaciones de credibilidad, esta regla es probablemente más válida que en cualquier otra área del procedimiento de asilo. Además, el deber de cooperación entre el solicitante de asilo y la autoridad según lo estipulado en el artículo 4(1) de la Directiva sobre el Reconocimiento exigirá en la práctica que las dos partes superen las barreras culturales y trabajen hacia la interculturalidad en el proceso de la evaluación de la credibilidad.¹²⁹

¹²⁹ Ver el estándar del “Deber compartido” en el Capítulo III

EJERCICIO VII.a

Al escribir, enumere todos los grupos más pequeños y más grandes de los que forma parte, como la familia, el lugar de trabajo, los amigos, las subculturas, la escuela, el vecindario, etc. Considere a los miembros de estos grupos y determine qué tan diversos son en base a la edad, la etnia, el género, la orientación sexoafectiva, la religión, la visión del mundo y el estado social. Luego piense en las interacciones dentro de los grupos. ¿Puede describir estos grupos como multiculturales, interculturales o ninguno?

2. Definiciones de cultura

Es importante definir la cultura antes de explorar por qué es importante y cómo enfrentar las diferencias culturales de manera efectiva.

EJERCICIO VII.b

¿Cuál de los siguientes cree que forman parte de la “cultura”? Marque los antes de seguir leyendo.

- ✓ comida
- ✓ estilos de manejo
- ✓ educación
- ✓ bellas artes
- ✓ relación con el dinero
- ✓ religión
- ✓ música punk
- ✓ reglas de conducta en el transporte público
- ✓ música clásica
- ✓ grafiti
- ✓ saludos diarios
- ✓ política de inmigración
- ✓ arquitectura
- ✓ humor
- ✓ partidos políticos

¿Por qué seleccionó ciertos elementos y por qué no seleccionó otros?

La cultura está basada en la palabra latina *colere*, que originalmente significaba cultivar la tierra. De trabajar la tierra a dar sus frutos vitales, el significado de la palabra se fue modificando lentamente a cultivar el ámbito humano de los valores y la mente. Durante mucho tiempo, la cultura solo se refería a aquellos productos de la mente humana que se podían alcanzar a través del trabajo duro, la diligencia y la educación, como la pintura, la música y la literatura. **Hasta el siglo XIX, la cultura era mayoritariamente sinónimo de “alta cultura”.** Este significado fue desafiado por la nueva ciencia emergente de la antropología que definió la cultura como algo que pertenece a todos y no solo a una pequeña élite. El antropólogo

británico Edward Tylor proporcionó la primera definición global de cultura como **“ese todo complejo que incluye conocimiento, creencia, arte, moral, ley, costumbre y cualquier otra capacidad y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad”**.

Algunas de las características de la cultura identificadas por los antropólogos son las siguientes.

LA CULTURA ES...	TANTO UNIVERSAL COMO PARTICULAR	La capacidad para la cultura es universal entre todos los seres humanos. Esto significa que en el fondo todos somos muy similares - al igual que nuestros genes. Sin embargo, debido a que la cultura se desarrolla en respuesta a circunstancias sociales y materiales muy específicas, también puede ser muy determinado para un grupo de personas, localidad o modo de vida. Como resultado, mientras que la cultura nos conecta a todos, también es lo que nos divide más fuertemente. En otras palabras, es exactamente porque nosotros, como seres humanos, somos todos capaces de vivir en la cultura, que producimos tal variedad de formas y expresiones culturales.
	COMÚN	La cultura no se limita a aquellas cosas que asociamos con las “cosas más finas de la vida”, como los museos y las salas de conciertos. La cultura es una totalidad que incluye toda la vida humana, desde conducir un automóvil hasta orar y cocinar. Además, la cultura no conlleva ningún parámetro inherente: ninguna expresión cultural es mejor o peor que la otra. En este sentido, como destacó el antropólogo Ralph Linton: “no existen sociedades incultas ni incluso individuos incultos”. Toda sociedad tiene una cultura, sin importar cuán sencilla pueda ser esta cultura, y cada ser humano es culto, en el sentido de participar en una cultura u otra”.
	APRENDIDA	Si bien todos los seres humanos nacen con la capacidad de adquirir, producir e interpretar la cultura, no nacemos automáticamente con cultura. Aprendemos la cultura a medida que crecemos, a través de la socialización en nuestra familia y diversas comunidades. El proceso de inculcación se refiere al proceso de aprender las reglas, normas y valores de una cultura en particular. A medida que crecemos, aprendemos a través del ensayo y error, la experiencia y mediante instrucciones directas de nuestros padres, compañeros, profesores y amigos sobre cómo comportarnos, qué es aceptable y qué no, y qué roles sociales están a nuestra disposición. Es a través de este aprendizaje colectivo que sabemos cómo comer “correctamente”, cómo hablar o actuar como hombre o mujer, qué significa ser un amigo y cuál es la diferencia entre lo bueno y lo malo o entre estar sano y enfermo.
	COMPARTIDA	Incluso si, como seres humanos, estamos equipados para crear y vivir en la cultura, solo podemos crear cultura en un grupo. La cultura no la podemos producir solos, ya que nace de una interacción con otros seres humanos. Como han demostrado los casos de “niños salvajes” que vivían aislados del contacto humano: un ser humano solo no sabrá cómo hablar un idioma o actuar de acuerdo con las reglas de una sociedad. La cultura es el producto de la comunicación constante sobre nosotros mismos y el mundo que nos rodea. Al mismo tiempo, esto no significa que todos los que pertenecen a una cultura en particular sean iguales. Todo lo contrario: como individuos, nuestras propias actitudes, comportamientos y cosmovisiones son siempre una combinación única de circunstancias sociales, culturales, personales y materiales.
	INTEGRADA	Las culturas no son una mezcla de ideas, normas, comportamientos y tradiciones, sino que tienen una integridad interna: sus diferentes partes son interdependientes y a menudo se complementan entre sí. Ciertos patrones de comportamiento y pensamiento son más típicos de una cultura que de otra. Por ejemplo, la “raza” es un constructo cultural que permea la cultura y la sociedad norteamericana y tiene un impacto sobre cómo las personas se categorizan a sí mismas y a los demás, cómo se comportan, qué consideran justo y equitativo, dónde viven, con quién hacen amigos, etc. Incluso si cuestionamos la raza como una forma legítima de clasificar a las personas, en el momento en que ingresemos a la cultura estadounidense, nos incorporaremos a este sistema de organización social y muchas veces nos veremos obligados a actuar o pensar siguiendo su lógica (como, por ejemplo, tendremos que indicar en algunos formularios oficiales a qué raza pertenecemos).
	CAMBIANTE	Incluso si las culturas están integradas, no son monolíticas: existen muchas diferencias y luchas internas por valores y significados. El cambio cultural a menudo es el resultado de contradicciones internas que no pueden ser resueltas sin la reorganización de todo el sistema. Por ejemplo, si las circunstancias económicas cambian, esto tendrá un impacto sobre la forma en que las personas se comportan, qué roles desempeñan, lo que comen, así como en sus valores de compartir y reciprocidad y en lo que piensan sobre “el buen vivir”. Las culturas también cambian a medida que entran en contacto con otras formas de pensar y vivir. Dado que ninguna cultura está totalmente aislada, las culturas están en constante interacción entre ellas.

SIMBÓLICA

Una de las habilidades únicas de los seres humanos es la de atribuir significado a los objetos inanimados. En esencia, los seres humanos somos máquinas de construir significados. No podemos pensar fuera de los significados que hemos creado colectivamente. En este sentido, todo comportamiento humano tiene un aspecto simbólico. Como lo expresó el antropólogo Clifford Geertz: "El hombre es un animal suspendido en redes de significado que él mismo ha tejido", y estas redes son las que conforman la cultura. Por ejemplo, si bien un trozo de tela y una bandera nacional son casi las mismas en el sentido material, les atribuimos significados muy diferentes. Una bandera conlleva fuertes mensajes simbólicos para nosotros, mientras que una tela es un objeto que utilizamos para fines prácticos. Incluso si solemos dar por sentado los significados de estos objetos, no son inherentes ni a la bandera ni a la tela - son algo que hemos creado juntos para expresar nuestros sentimientos e ideas.

PLURAL

Primero, nunca hay una correlación perfecta entre un lugar y una cultura: un país siempre incluye varios grupos étnicos, sociales, religiosos y profesionales que tienen sus propias reglas, valores y actitudes. Estas culturas diferentes tienen un impacto una sobre la otra y pueden estar en conflicto o apoyarse mutuamente. En este sentido, los países, las regiones y las ciudades siempre tienen múltiples culturas. En segundo lugar, un individuo siempre pertenece a diversas culturas. Por ejemplo, una jueza menor en Bélgica puede pertenecer a una cultura profesional, un grupo étnico y lingüístico, un grupo religioso, un club deportivo, una clase social y un género, entre otros. Todos estos grupos tienen sus propias expectativas acerca de cómo se supone que debe comportarse y pensar. Su membresía en ciertos grupos también tiene un impacto sobre cómo se comporta en los demás (por ejemplo, su género podría ser un factor importante en su equipo deportivo o su clase social en el tipo de amigos que hace). En general, describir a la jueza menor como "belga" sería una flagrante simplificación excesiva y no haría justicia a la complejidad y pluralidad de sus pertenencias culturales.

EJERCICIO VII.c

- ✓ **Si tiene un hijo pequeño o un nieto o nieta**, tome una hoja de papel y dibuje dos columnas. En la primera columna, enumere todo lo que les ha dicho a lo largo de ese día. Intente ser lo más preciso(a) posible. Por ejemplo, puede anotar: "No se meta eso a la boca" o "Sea amable con sus amigos". En la segunda columna, interprete sus propias palabras y acciones como un proceso de inculturación: ¿Qué reglas sociales/culturales le enseñó? ¿Dónde y cómo aprendiste sobre esta regla?
- ✓ **Si no tiene hijos/nietos pequeños**, piense en su infancia y enumere el tipo de cosas que le enseñaron explícita o implícitamente. ¿Qué tipo de ropa llevaba? ¿A qué juegos estaba jugando? ¿Con quién le permitieron hacer amigos? Cuando le regañaba un maestro o un padre, ¿qué reglas o normas le estaban enseñando?

3. La cebolla de la cultura

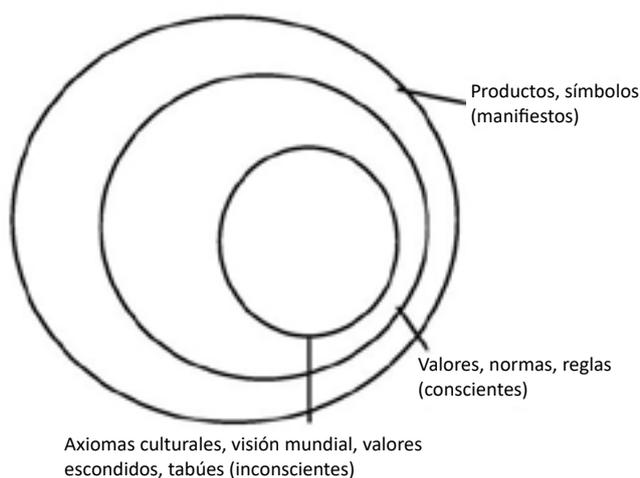
EJERCICIO VII.d

Piense en unas vacaciones de verano u otro viaje (preferiblemente más largo) que hizo en el pasado a un país extranjero. Escriba la lista de diferencias culturales que experimentó en comparación con la cultura a la que está acostumbrado(a) en su vida cotidiana. Una vez que haya hecho la lista, ponga las diferencias en orden, comenzando con la diferencia cultural más obvia (las que percibió primero), hasta las culturales más ocultas o complejas (que solo entendió después de un tiempo prolongado y mediante interacciones con los lugareños). ¿Qué cree que distingue las diferencias al principio y al final de la lista?

La cultura se puede modelar de muchas maneras diferentes. Si bien los modelos son excesivamente simplistas y no reflejan la profundidad y diversidad de la vida real, son útiles como una herramienta de aprendizaje. A continuación, se presentará con más detalle el llamado modelo cultural cebolla. De acuerdo con este modelo, **la cultura es como una cebolla con varias capas que deben ser peladas hasta llegar al corazón**. A medida que desprendemos las capas, pasamos de los aspectos externos y más manifiestos de la cultura a sus dimensiones menos visibles y más estructurales.

1. La primera capa más externa representa los **aspectos manifiestos de la cultura** - aquellos elementos que generalmente podemos ver o experimentar de primera mano. Si nos encontramos en otra cultura, estas son las cosas que se destacan primero para nosotros, como la arquitectura, la vestimenta o el lenguaje. Es importante tener en cuenta que incluso si esta capa es a menudo visible, no es superficial, sencilla o insignificante. Sencillamente lo que significa es que es **más accesible a primera vista**.
2. La segunda capa está compuesta de **valores, normas y reglas sociales**. No podemos necesariamente ver esta parte de la cultura, pero **estamos conscientes de su existencia**. Esta es la capa de normas y reglas sobre alimentación, comportamiento social y roles de género, por ejemplo. Las partes más matizadas del lenguaje también pertenecen aquí, tales como la forma de hablar a las personas mayores o cuándo usar el lenguaje formal o informal. Un aspecto importante de esta capa es que **puede ser verbalizada**. En otras palabras, si un extraño nos pregunta sobre estas reglas y normas, podemos explicarlas.
3. La tercera capa de este modelo es el núcleo de la cebolla y a menudo se llama **el “agujero negro” de la cultura**. Es diferente a la segunda capa ya que estas reglas y normas **ya no son conscientes**. Como consecuencia, es muy **difícil para nosotros verbalizar** los elementos de esta capa. Nosotros **instintivamente** los comprendemos o los seguimos, pero es casi imposible explicar la naturaleza o incluso la existencia de estas reglas. Esta parte de la cultura nos parece tan natural que apenas somos conscientes de las formas en que determina nuestro comportamiento y pensamiento. Los tabúes y las bromas suelen pertenecer aquí: es muy difícil explicar por qué algo es divertido en una cultura y no en la otra o por qué las personas de determinada cultura encuentran repugnante a los insectos, mientras que otras las consideran un manjar.

LA CEBOLLA DE LA CULTURA



Fuente: Fundación Artemisszió

De manera importante, **estas capas no están aisladas entre sí. Cada capa tiene implicaciones para los demás y solo existen como una totalidad integrada**. La cultura manifiesta está muy estrechamente relacionada con las reglas sociales (segunda capa) y los aspectos más inconscientes de una cultura (el agujero negro). Por ejemplo, la forma en que nos vestimos es un elemento externo de la cultura, pero está relacionada con diversas normas sociales relacionadas con el género, la religión y las reglas implícitas y explícitas sobre la exposición pública de nuestro cuerpo. Nuestra ropa también puede reflejar las reglas de una clase social, profesión o subcultura en particular y puede ser una expresión de algunas de nuestras convicciones más personales y filiaciones. En este sentido, si bien el debate público en algunos

países sobre si a las mujeres musulmanas se les debería permitir usar velos en los lugares públicos parece ser algo bastante superficial (un trozo de tela), en realidad es un conflicto que tiene lugar en las profundidades más grandes del agujero negro cultural. Lo que está en juego para todos los involucrados son los valores básicos de religión, decoro, roles de género, educación y vida pública.

Cuando las personas solicitantes de asilo ingresan a un país, también tienen que lidiar con una nueva cultura (o más bien un conjunto de nuevas culturas) además de las dificultades de sus propias experiencias de huida, y en ocasiones trauma. De inmediato se enfrentan a las capas externas

de la cultura, mientras se enredan rápidamente con sus capas más profundas. No hablan el idioma local y a menudo ni siquiera pueden leer las letras (si tienen un alfabeto diferente). Tienen suposiciones acerca de cómo comportarse con las autoridades, pero esos generalmente se basan en sus propias prácticas en su país. Puede que tengan que comer alimentos con los que no están familiarizados. Es posible que tengan que aceptar y cumplir con los roles y las expectativas de género que difieren radicalmente de aquellos a los que están acostumbrados. Las leyes escritas de un país, incluido el derecho de los refugiados, forman parte de la segunda capa de normas sociales. Por consiguiente, se pueden explicar (especialmente si existe un lenguaje común), aun si esto no suele ser fácil. Sin embargo, las reglas informales sobre la interacción y el comportamiento casi nunca se explican y generalmente se aprenden de la manera más dura: a base de una serie de a menudo dolorosos **errores**.

EJERCICIO VII.e

Tome su lugar de trabajo como una cultura en sí mismo y construya su modelo de cebolla. Escriba los elementos más visibles y manifiestos de la capa externa y luego desprenda las capas una a una: ¿Cuáles son las reglas más explícitas en el trabajo? ¿Cuáles son las reglas de conducta tácitas, pero conscientes? ¿Cuáles son las reglas de las que nunca habla pero aun así sabe mantener? ¿Cómo está organizado el espacio? ¿Qué dice eso acerca de la relación entre las personas? ¿Cómo se relacionan las diferentes capas? ¿Los elementos externos expresan algo más profundo? ¿Cuáles son los valores y las normas en el centro de su lugar de trabajo?

4. La cebolla de la identidad

A menudo escuchamos a la gente decir: “Cuando dos culturas se encuentran...” Sin embargo, las **culturas nunca se encuentran - siempre son las personas las que se encuentran e interactúan entre sí y es esta gente que está integrada en diferentes culturas**. Todos somos únicos como seres humanos y nuestras identidades son extremadamente complicadas - compuestas por aspectos personales, culturales y sociales. El modelo de la cebolla es útil para comprender también la complejidad de la identidad. En esta perspectiva, de forma similar a la cultura, la identidad se compone de un conjunto de círculos concéntricos que van desde sus aspectos más visibles y manifiestos a los aspectos menos visibles y más centrales. Para entender a una persona, primero debemos desprender la capa de hábitos, vestimenta y apariencia, luego en segundo lugar la capa de las



normas y los valores internalizados de la persona, y finalmente la capa de sus valores y supuestos fundamentales e incuestionables.

Los dos modelos de cebolla juntos nos ayudan a formar una imagen más elaborada del mundo. Cada uno de nosotros representa una cebolla que se compone de múltiples capas. A su vez, nuestras cebollas individuales, todas forman parte de las cebollas más grandes y aún más complejas de las diversas culturas a las que pertenecemos. De hecho, **cuando interactuamos entre nosotros, son nuestras “cebollas” las que interactúan.** A medida que tratamos de comprendernos los unos a los otros, nuestras cebollas-identidades se encuentran en todas las diferentes capas desde los aspectos visibles a los aspectos más ocultos.

Cuanto más diferentes sean nuestras cebollas, más probable sea que surjan conflictos y malentendidos. Esto es especialmente cierto si tratamos de comprender al otro sin saber nada sobre las capas que se encuentran debajo de lo que es directamente accesible para nosotros - que a menudo es el caso. Si bien cada capa es propensa a crear conflictos, generalmente es más difícil enfrentar las diferencias a medida que nos acercamos al centro. **El agujero negro es donde se producen los conflictos más graves - estas dimensiones de la cultura son tan naturales y, al mismo tiempo, tan esenciales para nosotros que es muy difícil aceptar que no necesariamente las comparte todo el mundo.** Los aspectos más inconscientes de nuestra identidad cultural se revelan en frases como “esta es la forma más lógica de hacerlo”, “todo el mundo sabe que...”, “no puede ser que alguien piense que...” o “se podía razonablemente haber esperado que el solicitante de asilo...”. Cuando escuchamos o decimos estas afirmaciones, podemos estar seguros de que estamos en el ámbito del agujero negro cultural.

5. El choque cultural es el choque de identidad

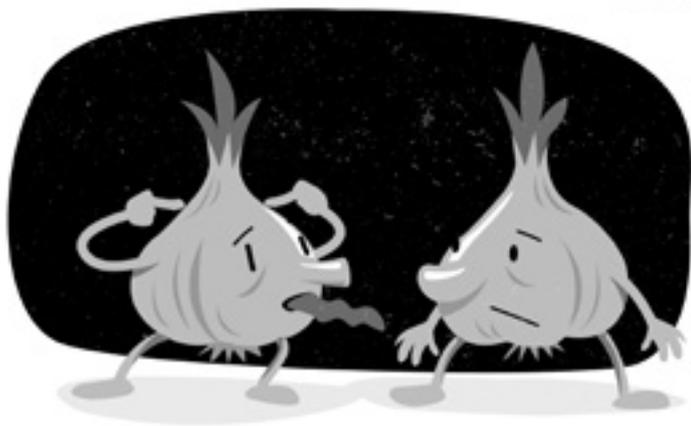
Todos somos **etnocéntricos**. En otras palabras, **todos estamos determinados por nuestro propio contexto cultural y social.** La cultura es como un par de anteojos que no nos podemos quitar. Ser etnocéntrico significa que solo podemos ver el mundo a través de nuestros propios anteojos. Como regla general, no nos damos cuenta de la existencia de nuestros propios valores y normas culturales hasta que son cuestionados o desafiados. **Usualmente, es solo cuando enfrentamos reglas y normas distintas a las nuestras que los aspectos más inconscientes de nuestra propia cultura se hacen evidentes.** Es a través del encuentro con el “otro” que nuestros valores se manifiestan. Para usar un ejemplo muy sencillo: alguien de Europa solo se dará cuenta de lo fundamental que es para él/ella usar un tenedor y un cuchillo para comer o tener una silla donde sentarse, cuando viaja a un país donde la gente come con palillos o se sientan en el piso.

Choque cultural es el término utilizado para describir el tipo de **desorientación y ansiedad** que uno siente cuando enfrenta diferencias en un ambiente desconocido. Sin embargo, este término es un poco engañoso: no son las culturas las que se ven afectadas, sino nuestra propia identidad. Es por eso que - en las palabras de la antropóloga Martine Abdallah-Pretceille - los encuentros interculturales pueden convertirse en “dinamitas de identidad”. **El choque cultural se convierte en un choque de identidad** cuando las diferencias que encontramos cuestionan o desafían los aspectos más fundamentales de nuestra identidad. En otras palabras, **el choque cultural no ocurre entre culturas, sino dentro de nosotros mismos - en los niveles más profundos de nuestra identidad-cebolla.**

Pero, ¿cómo sabemos que estamos experimentando el choque cultural? Una clara señal es cuando sentimos que la otra persona o cultura no tiene sentido. Además, tendemos a sentirnos enojados, irrespetados y humillados cuando se han violado algunos aspectos fundamentales de nuestra identidad cultural. Cuanto más convencidos estemos acerca de nuestra propia posición, más cierto es que el conflicto tiene lugar al nivel más inconsciente y profundamente arraigado de nuestros valores culturales, sociales y personales.

Cuando nuestra identidad se ve amenazada, tendemos a cerrarnos y ver al otro como una fuente de peligro y no como un compañero con quien resolver las cosas (tendemos a pensar que “son estúpidos” o “no entienden nada”). En estos casos, es muy difícil recordar que el otro probablemente esté pasando por el mismo proceso. Como explica la psicóloga social Marghalit Cohen-Emerique, la ira y la frustración pueden limitar nuestra capacidad de actuar o de reflexionar. Como resultado, dichos conflictos tienen la tendencia a escalar ya que ambas partes sienten que necesitan defenderse.

CONFLICTOS INTERCULTURALES



6. Cultura e identidad en el procedimiento de asilo

El procedimiento de asilo es una zona particularmente sensible en términos de identidad. Además de los intereses obvios de si a alguien se le otorga protección contra la persecución o daño grave (para el solicitante de asilo) y si las leyes nacionales e internacionales se respetan adecuadamente (para el funcionario), también hay mucho en juego en términos de las identidades de los involucrados. Como consecuencia, es muy importante considerar la importancia del choque cultural cuando se trata de la interacción entre los solicitantes de asilo y los funcionarios.

A nivel humano, tanto el solicitante de asilo como el funcionario pueden verse a sí mismos como personas honestas con integridad y los representantes de grupos más grandes. Sin embargo, ambos podrían experimentar un choque de cultura/identidad que los hace cuestionar la honestidad e integridad de la otra persona. Por un lado, **los solicitantes de asilo a menudo experimentan un choque cultural cuando ingresan a un entorno foráneo, a veces incluso percibido como hostil.** Esto puede ocasionar ansiedad, nerviosismo, fallas en la memoria, síntomas de conducta y psicológicos, que influyen en la forma en que presentan sus solicitudes y la forma en que interactúan con los funcionarios. Por otra parte, **los funcionarios también son propensos a experimentar un choque de identidad mientras interactúan con los solicitantes de asilo.** Los funcionarios no son seres culturalmente neutrales, sino individuos cuyas complejas identidades-cebolla están profundamente arraigadas en una amplia y en gran parte implícita red de fuerzas sociales, culturales y políticas.¹³⁰

¹³⁰ Consulte más sobre el impacto de las circunstancias contextuales e individuales del tomador de decisiones en el Capítulo VIII.

EJERCICIO VII.f

Tome el ejemplo de un solicitante de asilo con el que haya tenido contacto recientemente en su trabajo. Dibuje las tres capas de sus propias cebollas de identidad, tanto la suya como la de él/ella.

- ✓ ¿Cuáles son los aspectos más visibles y sencillos de sus identidades y cuáles son los aspectos más ocultos?
- ✓ ¿Qué cebolla es más detallada?
- ✓ ¿Cuánto sabe acerca del trasfondo cultural de la otra persona?
- ✓ ¿Cuánto sabe sobre sus capas más profundas de identidad y sobre la cultura de la que provienen?
- ✓ ¿Cuáles son aquellos aspectos que les acercan más (que son similares)? y
- ✓ ¿Cuáles crean distancia (son significativamente diferentes)?

Ningún participante en el procedimiento de asilo está libre de determinación cultural. Tanto los funcionarios como las personas solicitantes de asilo han sido socializados en determinadas familias, grupos étnicos, religiones, vecindarios, naciones y escuelas. Todos ellos comparten ciertos valores y creencias como verdades universales y actúan de acuerdo con las reglas, normas y valores de sus respectivas culturas. También tienen sus propias y complejas cebollas de identidad que determinan cómo ven el mundo, el procedimiento de asilo y al otro. Incluso si tienen las mejores intenciones, **los malentendidos son inevitables ya que todos actúan dentro de sus propios marcos de referencia.**

Cualquier interacción entre un solicitante de asilo y un funcionario, un juez, un trabajador de una ONG o un tomador de decisiones debe considerarse como la interacción de dos identidades-cebolla muy complejas que están arraigadas en una serie de culturas-cebolla. Debido a la estructura de la cebolla, los participantes de estas interacciones solo pueden percibir las capas externas más manifiestas de la cebolla de la otra persona. El juzgar a alguien solo desde la capa más externa de su identidad (como el peinado, la ropa, el lenguaje, el color de la piel, el comportamiento, etc.) nos dará una imagen muy distorsionada y extremadamente parcial. En la próxima subsección veremos una serie de ejemplos concretos de cómo la cultura puede distorsionar la información que se utilizaría en la evaluación de la credibilidad.



RESUMEN

La cultura es un sistema complejo de valores, símbolos, reglas y categorías que aprendemos como miembros de múltiples grupos. Incluso si no somos conscientes de ello, la cultura impregna nuestras vidas y tiene una gran influencia sobre nuestra forma de pensar y comportarnos. El modelo cultural cebolla representa las tres capas de la cultura desde los aspectos más externos y accesibles a las reglas y normas sociales más conscientes hasta el agujero negro, incluidos los aspectos más fundamentales pero menos conscientes de la cultura. La identidad está profundamente arraigada en la cultura y está estructurada de manera similar. Cuando las personas interactúan entre sí, son sus identidades las que interactúan en los tres niveles. En este sentido, un choque cultural también es siempre un choque de identidad. Las diferencias culturales en los tres niveles de la cebolla pueden resultar en malentendidos y conflictos. Algunos de estos conflictos son más difíciles de resolver porque pueden desafiar el corazón mismo de nuestra identidad.

VII.2 La credibilidad como constructo cultural

Como se explicó en el Capítulo II, subsección II.3, la evaluación de la credibilidad no es una búsqueda de “la Verdad”. Al mismo tiempo, lo que un tomador de decisiones crea que es verdadero o falso juega un papel importante en este proceso. Por lo tanto, es clave entender que **la verdad es fundamentalmente un constructo cultural** que es muy difícil de definir. **Lo que se considera verdadero o creíble cambia de una cultura a otra, y está en el corazón de las creencias sobre la honestidad, la fiabilidad y la confianza.** En ciertos contextos, perder la credibilidad de alguien pertenece a la esfera de la muerte social. Incluso si se trata de un valor universal, las reglas con respecto a decir la verdad varían según las culturas. En algunas culturas, decir la verdad equivale a decir lo que se espera socialmente. En otras, significa un recital crudo de eventos, mientras que en otras es más una actuación de confesión donde los detalles en realidad no importan. Incluso si el procedimiento de asilo no pretende establecer “la Verdad” como tal, sino más bien la credibilidad de las declaraciones de los solicitantes de asilo y otras pruebas, tiende a atribuir una gran importancia a un concepto bastante nebuloso.

EJERCICIO VII.g

¿Qué declaraciones creería más como una expresión de amor y cuáles menos? Intenta ponerlos en orden. ¿Por qué cree que uno es más creíble para usted que otro?

- ✓ Te amo más que a mi vida, ¡eres la luz del sol en mi cielo y moriría sin ti!
- ✓ Te amo.
- ✓ Estoy feliz contigo, me das algo especial.
- ✓ Hacemos una muy buena pareja y estoy seguro de que tendremos muchos hijos hermosos.
- ✓ ¡Wow, eres adorable, cariño!
- ✓ Como que...me preocupo por ti, ¿sabes?

Todas las declaraciones de amor anteriores pueden ser veraces y sinceras. Sin embargo, su estilo está muy influenciado por factores culturales. Estos factores determinan si las declaraciones detalladas o cortas suenan más veraces, si un estilo poético y apasionado o un estilo reservado y objetivo es más apropiado, ya sea que *yo* como individuo estoy en el centro, o *nosotros* como un elemento de la comunidad más amplia, ya sea que las declaraciones directas o las señales indirectas parezcan más creíbles. Lo más probable es que la primera declaración de amor suene teatral y exagerada - y por lo tanto insincera - para muchos europeos, mientras que en ciertas sociedades en otras partes del mundo puede sonar perfectamente creíble y apropiada. En esos contextos culturales, un simple “te amo” probablemente se consideraría una afirmación seca e insincera, que no es más de lo que se expresa entre amigos cercanos o miembros de la familia.

Este es solo un ejemplo sencillo que muestra cómo la evaluación de las declaraciones de otras personas puede ser determinada por nuestra propia identidad cultural y lo que creemos que es “normal”. La evaluación de la credibilidad en el asilo se ve igualmente afectada por este fenómeno. **Los procedimientos de asilo se llevan a cabo en países específicos donde determinadas normas sociales, culturales y de género rigen el comportamiento y las actitudes**, incluidos los de los agentes de asilo y los jueces. Dentro de este proceso socialmente construido, **la evaluación de la credibilidad es una zona particularmente sensible desde una perspectiva cultural.** Como resultado, requiere conciencia, incluida la autoconciencia, y debe manejarse con gran cuidado y consideración.

A continuación, veremos una lista no exhaustiva de factores culturales que pueden tener un impacto en el procedimiento de asilo en sí y distorsionar los juicios aparentemente objetivos con respecto a la credibilidad de las declaraciones de un solicitante de asilo.

1. Estilos de comunicación

La forma en que expresamos nuestras ideas es muy personal y muy colectiva al mismo tiempo. Hay personas platicadoras y hay quienes utilizan pocas palabras para decir mucho. Sin embargo, también existen patrones culturales con respecto a cómo expresamos nuestras ideas, opiniones o emociones. **Los indicadores comunes de credibilidad (coherencia, nivel de detalle, consistencia, etc.) están fundamentalmente influenciados por el estilo de comunicación, que es en gran medida un constructo cultural.**

El Inventario de Estilo de Conflicto Intercultural desarrollado por Mitch Hammer demuestra cómo se atribuyen significados muy distintos en diferentes contextos culturales a distintas combinaciones de franqueza verbal y expresividad emocional. El modelo se basa en dos factores principales: la **expresión verbal (que puede ser directa e indirecta)** y la **expresividad emocional (que puede ser contenida y expresiva)**. Las diferentes combinaciones de estos estilos crean los cuatro estilos básicos de abordar el conflicto y la comunicación:

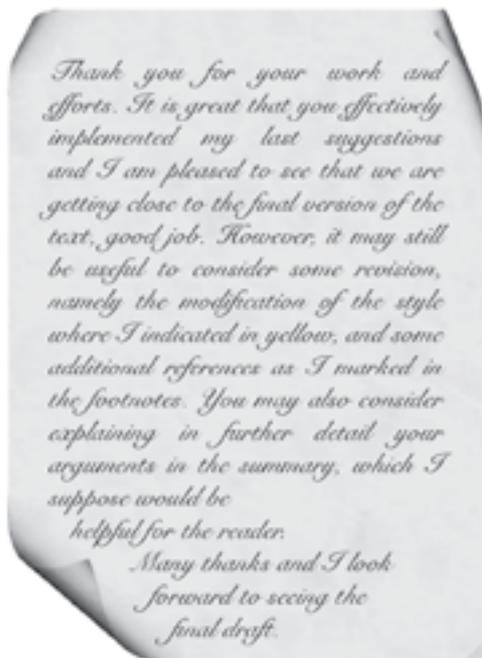
	EMOCIONALMENTE EXPRESIVO	EMOCIONALMENTE RESERVADO
VERBALMENTE DIRECTO	Interacción	Diálogo
VERBALMENTE INDIRECTO	Dinámico	Adaptación

ESTILO DEL DIÁLOGO	Para alguien socializado en el estilo del “diálogo”, el enfoque más apropiado y efectivo para resolver los problemas es el de articularlos verbalmente tanto como sea posible y no mostrar demasiadas emociones. Este estilo de comunicación, que puede ser común en gran parte de los Estados Unidos y algunas partes de Europa del Norte y Occidente de Europa, enfatiza la racionalidad y aprecia si alguien mantiene la calma durante una discusión.	“Cuando llegué a casa anoche, encontré la cocina llena de platos sucios. ¿Podemos tomar un momento y hablar del horario de tareas que previamente habíamos acordado?”
ESTILO DE INTERACCIÓN	Para alguien socializado en el estilo de “interacción”, el enfoque más apropiado y efectivo para la resolución de problemas es el de ser preciso sobre la naturaleza del problema, pero también mostrar emociones para enfatizar la gravedad del problema o el compromiso para resolverlo. Las regiones amplias donde este estilo es generalizado son el sur de Europa, ciertas partes de Medio Oriente y América Central.	“Pensé me iba a dar un infarto cuando llegué a casa anoche y encontré la cocina llena de platos sucios. Hace unas semanas, me prometiste que ibas a ser un mejor compañero de cuarto. ¿Puedes explicarme qué pasó?”
ESTILO DINÁMICO	Para alguien socializado en el estilo “dinámico”, el enfoque más apropiado y efectivo para resolver los problemas es el de articularlos indirectamente, a veces usando a una tercera persona como mediador, y expresar las emociones en abundancia para enfatizar la gravedad del problema y el compromiso personal de esa persona. Este enfoque está más extendido en los países árabes del Medio Oriente.	“¡Buenos días! ¡Un milagro nos ha ocurrido! Cuando llegué a casa anoche, la cocina estaba llena de platos sucios, pero ahora todo está limpio y reluciente. Parece que hemos recibido una visita de la hada de la limpieza. ¿No es asombroso?”
ESTILO DE ADAPTACIÓN	Para alguien socializado en el estilo de “adaptación”, el enfoque más apropiado y efectivo para resolver los problemas es el de usar muchas referencias indirectas como historias y metáforas. Acusar directamente a alguien de un acto indebido es considerado grosero e infructuoso. En este estilo, el mostrar abiertamente las emociones, como alzar la voz o llorar se considera contraproducente. Este enfoque es más común en el este de Asia.	“Estaba hablando con James el otro día, y acordamos que este es un apartamento maravilloso y estamos muy contentos de tener compañeros de cuarto tan geniales. Creo que también es genial que nos encargamos de la limpieza juntos. ¿No te parece?”

En cada contexto respectivo, estos enfoques se consideran las formas más productivas para abordar problemas y resolver conflictos. Sin embargo, cuando las personas socializadas en diferentes culturas tratan de resolver problemas, estas mismas estrategias pueden provocar malentendidos y agravar aún más el conflicto mismo. Por ejemplo, si alguien de una cultura emocionalmente expresiva (un país árabe, por ejemplo) está tratando de comunicar sus problemas a alguien de una cultura emocionalmente contenida (por ejemplo, alguien de Alemania), podría alzar la voz, llorar y usar mucho lenguaje corporal intensivo. Mientras participa en estas prácticas culturales para expresar sus profundas preocupaciones acerca de un tema, su contraparte podría considerar éstas innecesarias y teatrales e incluso descartar el asunto mismo. Lo mismo ocurre con la expresión verbal: en culturas donde la expresión verbal indirecta es preferida (como en Egipto), una persona que es contundente acerca de un problema (como un holandés) puede ser considerada grosero o incluso deshonesto. En todas estas situaciones, **cada participante sigue el estilo culturalmente apropiado de conflicto y comunicación, pero aun así termina transmitiendo exactamente lo contrario de lo que quieren decir.**

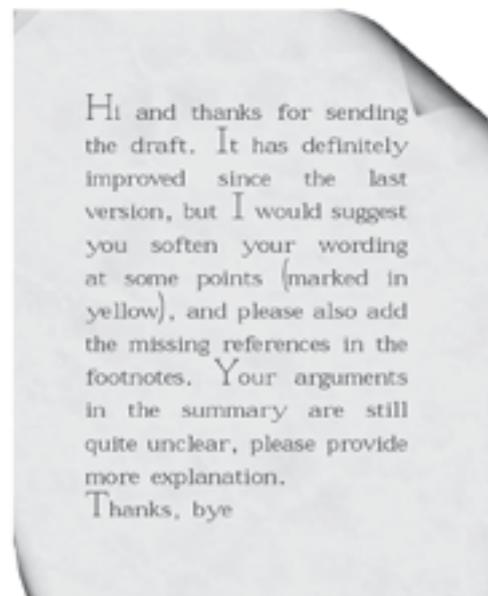
Los malentendidos graves pueden ser frecuentes entre las culturas que están estrechamente relacionadas entre sí (por ejemplo, cuando usan el mismo idioma y comparten una serie de valores y tradiciones comunes). Los comentarios críticos dados por un supervisor pueden sonar muy diferentes en el Reino Unido y los EE. UU.:

Reino Unido



Thank you for your work and efforts. It is great that you effectively implemented my last suggestions and I am pleased to see that we are getting close to the final version of the text, good job. However, it may still be useful to consider some revision, namely the modification of the style where I indicated in yellow, and some additional references as I marked in the footnotes. You may also consider explaining in further detail your arguments in the summary, which I suppose would be helpful for the reader.
Many thanks and I look forward to seeing the final draft.

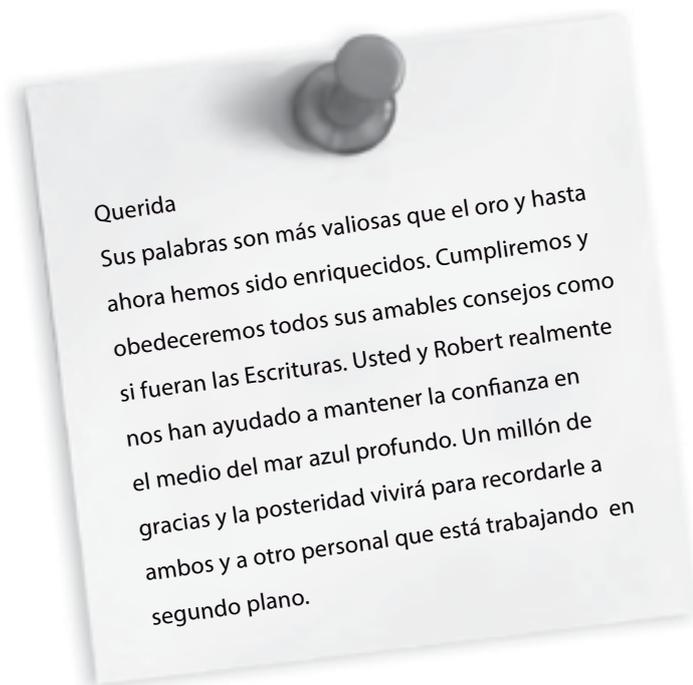
Estados Unidos



Hi and thanks for sending the draft. It has definitely improved since the last version, but I would suggest you soften your wording at some points (marked in yellow), and please also add the missing references in the footnotes. Your arguments in the summary are still quite unclear, please provide more explanation.
Thanks, bye

En el primer estilo, los comentarios críticos se expresan en un tono más suave y se ocultan entre mensajes alentadores. El segundo, el supervisor usa un tono más directo y no teme ser considerado crítico. Este tipo de retroalimentación probablemente se consideraría demasiado severo e incluso descortés en el primer contexto. Por otro lado, es posible que el primer texto no logre transmitir el mensaje crítico en el segundo contexto, ya que su cortesía y estilo alentador se percibirían como abrumadoramente positivos.

En muchos casos, **la cantidad y el estilo de las palabras también se consideran importantes.** Los miembros de ciertas culturas se comunican con una gran cantidad de palabras y una gran cantidad de ornamentación verbal, mientras que otros son más restrictivos y formales. A continuación se muestra un ejemplo de dos versiones de decir lo mismo por escrito:



Cultura A



Cultura B

En un sentido técnico, ambos correos electrónicos tienen el mismo significado, pero transmiten un estilo muy diferente - ambos de acuerdo con las reglas de cortesía en sus respectivas culturas. A pesar de la uniformidad del contenido real, cada texto tiene un nivel adicional de significado. Para alguien de la cultura B, el primer texto puede parecer demasiado emocional, verboso y no totalmente sincero. Para alguien de la cultura A, sin embargo, el segundo texto sonaría grosero, vacío y no muy honesto. Por supuesto, en cada caso, nuestra definición de “apropiado” parece superior a todas las demás definiciones.

Finalmente, **el silencio es otra área sensible de la comunicación intercultural**. En ciertos contextos culturales, el silencio se considera respetuoso y la verbosidad se ve como una intromisión. En otros, el guardar silencio se interpreta como la falta de voluntad para relacionarse con el otro o decir la verdad. Si bien los representantes de ambas culturas actúan de acuerdo con sus mejores intenciones al establecer un diálogo creíble y respetuoso, utilizan medios casi opuestos para lograrlo.

En el contexto de la evaluación de la credibilidad, la riqueza del lenguaje y la cantidad de palabras y detalles utilizados por el solicitante de asilo durante la entrevista suele ser un factor determinante. Sin embargo, como se ilustró anteriormente, esto no puede ser *per se* una medida objetiva y solo debe usarse con precaución y atención a las diferencias interculturales.

2. Comunicación de alto y bajo contexto

La distinción entre la comunicación de alto y bajo contexto dentro de y entre las culturas fue identificada por el antropólogo Edward T. Hall.

Bajo contexto se refiere a la comunicación en donde

- la esencia del mensaje está en el mensaje verbal real;
- se da prioridad a la explicación verbal directa, los mensajes explícitos, la argumentación y el razonamiento;
- se favorecen los contratos escritos y las reglas explícitas.

Alto contexto, por el contrario, se refiere a la comunicación en donde

- muchas cosas no son transmitidas verbalmente;
- gran parte de la información se infiere de la comunicación no verbal y del contexto sociocultural;
- los mensajes son más implícitos;
- las metáforas y los símbolos se usan a menudo;
- se favorecen los acuerdos verbales.

Las señales de tránsito son un buen ejemplo para ilustrar esta distinción. Muchas ciudades en el este de Asia no tienen ninguna señal de tránsito: los peatones y las personas que conducen vehículos (incluidos autobuses, camiones y motos) se desplazan por las calles con base a reglas implícitas de prioridad y “masa crítica”. Este es un ejemplo típico de comunicación de muy alto contexto ya que se espera que los participantes conozcan las reglas no publicadas. Por el contrario, en Europa del Este se publican algunas reglas de tráfico, mientras se espera que los conductores tengan en cuenta todas las reglas de tránsito (un ejemplo típico de una regla que no se publica es la regla de la mano derecha para dar prioridad). En esta región, las señales de tránsito también tienden a ser abstractas y sencillas y no usan ninguna palabra. En contraste con ambos, en los Estados Unidos hay señales de tránsito en cada esquina y no se supone que se debe saber quién tiene prioridad en determinada situación. Además, las señales de tránsito incluyen muchas instrucciones escritas (como “Alto total en todas las direcciones”) en lugar de los dibujos abstractos típicos de muchas ciudades europeas.

La diferencia entre la comunicación de alto y bajo contexto **puede también aparecer dentro de determinadas culturas**. Por ejemplo, no importa qué cultura tomemos, una cena familiar siempre será mucho más alto en contexto que una audiencia judicial. Al mismo tiempo, para un recién llegado, cualquier situación de bajo contexto parecerá estar llena de reglas implícitas y expectativas que no son inteligibles u obvias al principio.

A menudo es difícil para las personas cambiar de comunicación de bajo a alto contexto o interactuar en una comunicación efectiva con personas que tienden a usar el otro estilo. Por ejemplo, puede ser muy confuso para un conductor europeo navegar por las carreteras de los Estados Unidos, y probablemente aún más para que un conductor estadounidense intente descifrar las reglas del tránsito en Asia. O simplemente piense en su primer día de trabajo y en la confusión que sintió al darse cuenta de que conocer la ley de asilo no lo ayuda a comprender cómo “funciona” el lugar ni a navegar por las complejas reglas de comunicación con sus colegas y jefes.

Todo esto tiene implicaciones importantes para los procedimientos de asilo. Por un lado, sin importar cuán claro sea el procedimiento para los profesionales y funcionarios, es inevitable que para el solicitante de asilo siempre parecerá confuso y poco claro. **La mayoría de las personas solicitantes de asilo provienen de contextos culturales predominantemente altos**, mientras que la administración pública y la toma de decisiones judiciales en Europa suelen ser marcos de bajo contexto.¹³¹ Muchos solicitantes se enfrentan a dificultades insuperables para comprender y hacer frente a marcos regulatorios extremadamente detallados y complicados, como el sistema de asilo europeo, mientras que las reglas formales y escritas desempeñan un papel bastante limitado en su contexto cultural habitual. Este a menudo es el caso particularmente de las mujeres solicitantes de asilo, que en varias sociedades tienen menos experiencia directa o acceso a las normas de administración codificadas, su lenguaje y sus procedimientos.

Por otro lado, los malentendidos culturales abundan cuando las personas de culturas de alto contexto intentan comunicarse con personas de culturas de bajo contexto, como suele ser el caso de los solicitantes de asilo en Europa. Los solicitantes de asilo de



¹³¹ Las diferencias, sin embargo, prevalecen también dentro de Europa. En algunos estados del norte de Europa, las reglas detalladas, transparentes y escritas tienen un impacto clave en la regulación de varios aspectos de la vida pública. Al mismo tiempo, en el sur o el este de Europa, los elementos de alto contexto (como la importancia de las normas implícitas o los contactos personales) tienden a desempeñar un papel relativamente más importante.

culturas de alto contexto podrían decir algo “sencillo” y suponer que los funcionarios entienden todas sus implicaciones, mientras que los funcionarios podrían solo percibir una pequeña fracción del mensaje original, ya que puede que no conozcan todos los significados implícitos que conlleva. De este modo, **gran parte de la información que los solicitantes de asilo desean transmitir (y que están convencidos de haber transmitido) puede perderse en el proceso de una audiencia.**

3. Comunicación no verbal.

EJERCICIO VII.h

¿Cuál de estas señales indica que una persona no está diciendo la verdad o tiene algo que ocultar?

- ✓ Ponen su mano en frente de su boca mientras hablan.
- ✓ No me miran a los ojos y constantemente evitan el contacto visual.
- ✓ Miran constantemente al suelo.
- ✓ No pueden dejar de retorcerse las manos.
- ✓ Se están alejando cada vez más de mí mientras estamos hablando.
- ✓ Hacen demasiados gestos animados con sus manos.
- ✓ Sonríen todo el tiempo, incluso cuando hablan de temas difíciles.
- ✓ Están constantemente moviendo su cabeza hacia la izquierda y hacia la derecha.

No importa cuántas palabras usemos, una gran parte de la comunicación humana no tiene lugar a nivel verbal. **La comunicación no verbal es tan importante, o incluso más, de lo que en realidad decimos.** Por otro lado, la forma en que sostenemos la cabeza y las manos o hacia donde se dirigen nuestros ojos puede transmitir mensajes que son opuestos a lo que decimos. Esto puede ser especialmente peligroso, como suele ser el caso en los procedimientos de asilo, cuando no hablamos el mismo idioma y dependemos en gran medida del lenguaje corporal como una señal para descubrir qué piensa la otra persona o cómo se siente. El **género** puede, una vez más, jugar un papel crucial aquí, ya que los hombres y las mujeres podrían usar e interpretar el lenguaje corporal de manera diferente, y a menudo se aplican normas sociales distintas a ellas y a ellos en este sentido.

Cuando interpretamos el lenguaje corporal y la conducta, nosotros, generalmente inconscientemente, **proyectamos nuestra propia comprensión de lo que ciertos signos significan para nuestros compañeros, como si fueran interpretaciones universalmente válidas.** Aprendemos los principios básicos del lenguaje corporal en una fase temprana de socialización y permanecen fuertemente codificados en el corazón de nuestra identidad-cebolla. Esto crea un caldo de cultivo para conflictos y malentendidos, ya que las señales no verbales a menudo se malinterpretan en un contexto multi- o intercultural. El hecho de que gran parte de este proceso no es consciente hace que el desafío sea aún más grande. La siguiente tabla enumera algunos ejemplos de cómo el lenguaje corporal y la conducta pueden tener diferentes significados:

CONTACTO VISUAL	Hacia dónde se dirigen los ojos en una conversación es un gesto que a menudo causa conflicto en los encuentros entre culturas occidentales y no occidentales. En ciertas culturas, especialmente en algunas asiáticas, el mirarle a los ojos a ciertas personas (por ejemplo, superiores o alguien del sexo opuesto) significa una falta de respeto. En este contexto, si alguien desea mostrar respeto por otra persona, evitará el contacto visual directo. Sin embargo, en muchas culturas occidentales, el apartar los ojos se interpreta a menudo como deshonestidad y mirar directamente a los ojos del otro se toma como un signo de sinceridad.
ASENTIR CON LA CABEZA	En la mayoría de las culturas occidentales asentir con la cabeza es una señal de una respuesta positiva/afirmativa (“sí”) o acuerdo. Lo contrario (“no”) generalmente se expresa con sacudir la cabeza. Sin embargo, en Bulgaria estos signos se interpretan de la manera opuesta: asentir indica “no” y sacudir la cabeza significa “sí”. Si existe una diferencia tan fundamental incluso entre países europeos en la interpretación de una de las señales no verbales más comunes, no es difícil de imaginar el alto riesgo de malentendido entre personas que provienen de contextos culturales profundamente diferentes. ¹³²
GESTOS CON LAS MANOS	Los gestos con las manos son una parte inevitable del lenguaje corporal. La cultura italiana, por ejemplo, es famosa por su compleja serie de gestos con las manos, desde indicar hambre hasta expresar enojo o aburrimiento. Si bien algunos gestos con las manos parecen tener un significado universal (por ejemplo, las palmas abiertas indican confianza), existen muchos gestos que son culturalmente específicos e incluso el mismo gesto puede significar cosas muy diferentes en distintos entornos. Algunos gestos que tienen diferentes significados incluyen el de “visto bueno”, “OK” y “victoria” en la cultura anglosajona, que pueden considerarse muy ofensivos en algunas culturas. Por ejemplo, el gesto del pulgar levantado se considera como un insulto en países tan diferentes como Grecia e Irán y el gesto de OK (cuando formamos un círculo con dos dedos) puede interpretarse como una referencia sexual en Turquía y Rusia.

Dado que es imposible saber todas las diferentes variaciones del lenguaje corporal en el mundo, es mejor evitar basar cualquier parte de la evaluación de credibilidad en un terreno tan inestable. Como ya se explicó en el Capítulo II, **el utilizar la conducta o el lenguaje corporal como un indicador de credibilidad es científicamente infundado, ya que está completamente determinado por la propia cultura y los gestos no verbales no tienen ningún significado universalmente válido.**¹³³

4. Entorno físico y uso del espacio

El espacio es una de las áreas más sensibles de un encuentro intercultural. Aprendemos las reglas con respecto al uso apropiado del espacio a una edad temprana, cuando somos niños. Agregamos nuestras preferencias personales a ellas y luego las empleamos, sin pensarlo.

De acuerdo con los estudios de Edward T. Hall sobre la proxémica,¹³⁴ **la distancia apropiada entre las personas está regulada por normas culturales que muestran una gran variación.** Cuán lejos o cerca debemos estar de alguien depende de nuestra relación con ellos. La regla general es que cuanto más cerca estamos de ellos emocionalmente, más cerca podemos estar físicamente. Sin embargo, las distancias físicas reales que corresponden a estas relaciones pueden ser muy diferentes de una cultura a otra. El estándar para la distancia oficial en una cultura puede ser más o menos el mismo que para los amigos en otra. En esta situación, ambos participantes de una conversación se sentirán incómodos: uno percibirá la distancia como demasiado grande, mientras que la otra será demasiado pequeña.

El rompimiento de las reglas espaciales de la privacidad se considera un grave error en la mayoría de las culturas y puede provocar sentimientos de ansiedad, vergüenza y malestar. En los procedimientos de asilo, esto es especialmente importante en entrevistas o audiencias cara a cara. Cómo el intérprete, el entrevistador

¹³² Este ejemplo se vuelve aún más revelador si le agregamos la comunicación verbal. La palabra pronunciada como “ne” significa no en búlgaro (не), pero sí en la vecina Grecia (ναι). Por lo tanto, asentir y decir “ne” significa no en Bulgaria y sí en Grecia. El mismo signo no verbal acompañado de exactamente la misma palabra significa exactamente lo contrario en dos países europeos vecinos.

¹³³ Al mismo tiempo, el lenguaje corporal puede ayudar y orientar las preguntas durante una entrevista de asilo, además de indicar la presencia del trauma y del trastorno de estrés postraumático, o ayudar a interpretar el significado real del silencio en una situación dada, etc.

¹³⁴ La proxémica es el estudio de cómo las personas usan el espacio.

y el solicitante de asilo se sitúan en el espacio puede ser importante para crear un sentimiento de comodidad y honestidad para todos ellos. Además, el estar solos en la misma habitación con una persona desconocida detrás de una puerta cerrada puede causarles ansiedad a ciertos solicitantes de asilo, especialmente a aquellas personas de culturas en donde a los hombres y las mujeres no se les permite permanecer juntos en privado.

5. Relación con el poder

De acuerdo con el psicólogo social Geert Hofstede, **las diferentes culturas desarrollan diversas formas de jerarquía social y tienen estándares estrictos sobre las formas de ejercer autoridad y expresar respeto por ella**. Es costumbre distinguir entre culturas con distancias de poder más pequeñas y más grandes.

- ✓ En sociedades con **distancias de poder más pequeñas**, las relaciones tienden a ser más horizontales e igualitarias. En estos contextos, las personas están más acostumbradas a cuestionar la autoridad, hacer preguntas y ser críticas.
- ✓ En culturas con **distancias de poder grandes**, las personas están más acostumbradas a obedecer órdenes, a tomar menos iniciativas personales y tienden a seguir a sus mayores y ancianos.

El procedimiento de asilo es un proceso complejo que está **encajado en una complicada realidad política, económica y social**. Los solicitantes de asilo y los tomadores de decisiones están influenciados por muchas fuerzas sociales que no pueden controlar y que tal vez ni siquiera conozcan. Además, los procedimientos crean una situación desigual ya que ciertas personas (funcionarios) tienen el poder de verificar la historia de otra persona (el solicitante de asilo) acerca de su vida y sus condiciones. Si bien todos los participantes se comportan de la manera que les parezca más lógica, sus definiciones de la situación y de lo que es apropiado pueden ser muy diferentes. De esta manera, no podemos asumir una situación de total neutralidad. **Las respuestas dadas por los solicitantes de asilo pueden a veces reflejar su relación con la autoridad en lugar de su “historia real”**. En otras palabras, podrían decir lo que se espera en lugar de lo que realmente sucedió o podrían retener información por temor a no ser lo suficientemente precisos o conocedores.

En muchas culturas, como las del mundo árabe y el este de Asia, generalmente no es aceptable cuestionar o desafiar a figuras de autoridad. Si bien existen países que tienen una gran diferencia de poder en Europa también, especialmente Europa del Este, muchos solicitantes de asilo provienen de culturas que no fomentan la crítica abierta. Esto significa que podrían ser reacios a expresar objeciones aunque no estén de acuerdo con una declaración escrita o desean cambiar algo. Las diferencias en competencia y educación también pueden provocar dinámicas de poder que impidan una discusión más transparente sobre la situación. **Las personas solicitantes de asilo con un menor nivel educativo pueden sentirse intimidados si no entienden una pregunta, si no están seguros de que si dan las respuestas correctas o si no pueden seguir el procedimiento**. Solo recuerda cómo te sentiste y te comportaste en un examen oral en la escuela secundaria o universidad...

Los **roles de género** y la relación de poder entre los géneros también pueden tener un impacto importante aquí. Los roles de género pueden convertirse en costumbres sociales que pueden ser difíciles o peligrosas de vulnerar. En algunas sociedades, el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres es mayor que en otros.

Para crear un entorno donde pueda tener lugar un diálogo transparente, los tomadores de decisiones y otros funcionarios también deben ser conscientes de los efectos de estas dinámicas de poder.

6. Estereotipos y prejuicios

EJERCICIO VII.i

No tiene más que estrictamente 2 minutos para completar este ejercicio. Complete las siguientes frases con una o pocas palabras (lo primero que le viene a la mente). Intente completar la mayor cantidad posible. ¿Lista/o?

- ✓ Los italianos generalmente son...
- ✓ Los chinos a menudo...
- ✓ Los europeos suelen ser más...que los estadounidenses
- ✓ Los alemanes generalmente son...
- ✓ Los profesores por lo general son...
- ✓ Los africanos por lo general...
- ✓ Los árabes son muy a menudo...
- ✓ Los artistas a menudo son...
- ✓ Los oficiales responsables del asilo tienden a ser...
- ✓ Las mujeres que usan pañuelo en la cabeza suelen ser...
- ✓ Los brasileños usualmente son...
- ✓ Los hombres gay por lo general...
- ✓ Es común que las personas escandinavas...
- ✓ A los adolescentes generalmente les gusta...
- ✓ Los hombres suelen ser más...que las mujeres

¿Cuántas de las 15 frases logró completar?

Puede que se sorprenda de lo fácil que logró identificar características estereotípicas para varios grupos de personas en muy poco tiempo. Como seres humanos, necesitamos encontrar patrones y crear generalizaciones para navegar el complejo mundo social y físico en el que vivimos. En cierto modo, los estereotipos son inevitables para nuestra sobrevivencia. **Los estereotipos son imágenes que creamos socialmente de otras personas y grupos. El prejuicio es cuando atribuimos un juicio de valor a estos estereotipos.**

Los estereotipos se vuelven especialmente peligrosos cuando se identifican totalmente con el grupo que representan y se convierten en un prejuicio. Por ejemplo, una persona puede nunca haber conocido a un miembro de un grupo étnico, pero ya tiene una idea firme sobre su comportamiento, moral, valores y costumbres. Aprendemos estas imágenes a medida que crecemos y las interiorizamos. Los estereotipos también pueden estar influenciados por experiencias empíricas (“Viví en España durante años y sé que los españoles hablan más fuerte que los suecos”) o información estadísticamente relevante (“Los holandeses son en promedio mucho más altos que los ecuatorianos”). Sin embargo, los estereotipos generalmente tienden a ir mucho más allá de tal conocimiento objetivo y la imagen que crean del “Otro” **generalmente es nuestra propia creación para dar sentido al mundo, en lugar de una descripción realista del Otro.** Por ejemplo, si imaginamos que el Otro es deshonesto, siempre nos adelantaremos acerca de por qué los supuestos miembros del grupo dicen algo de esta o de otra manera.

Muchos solicitantes de asilo representan países, religiones, grupos étnicos y sociales con los que los funcionarios y otras personas involucradas en el procedimiento no tienen contacto directo.¹³⁵ Sin embargo, nuestras culturas todavía están imbuidas de imágenes fuertes sobre ellas (solo piense en el ejercicio introductorio de este tema). Cuando un funcionario interactúa con un solicitante de asilo, la interacción tiene lugar tanto a nivel personal como a nivel de las imágenes preconstruidas que la sociedad ha creado. Por supuesto, lo mismo se aplica a las imágenes de los solicitantes de asilo por parte de los europeos o específicamente los funcionarios de asilo, jueces o abogados.



Durante estas interacciones, es muy importante tener en cuenta cómo estas imágenes determinan nuestra evaluación de lo que dice la otra persona. Podemos asumir cosas que no existen en la realidad o hacer preguntas que tienen poco que ver con la historia de la persona y más con nuestras propias suposiciones. **Los estereotipos también complementan las historias que escuchamos y nos ayudan a dar sentido a las cosas que no están claras para nosotros, de nuevo, basadas en una imagen preconstruida y no necesariamente en la realidad.** Las profecías autocumplidas pueden ser muy peligrosas: cuando esperamos que alguien se comporte o reaccione de cierta manera, a menudo cumplen con esa expectativa bajo la presión de la imagen y el contexto social.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

Intente descubrir cómo se ve su propia cultura desde el exterior. Pregúnteles a amigos que no pertenecen a su cultura y busque testimonios en la web y en libros escritos por “personas ajenas”. ¿Qué es lo que a ellos les parece extraño? ¿Cuáles son sus áreas de choque cultural? ¿Cuáles son las diferencias y similitudes? ¿En qué se diferencia su testimonio de la forma en que usted ve a su propia cultura?

¹³⁵ Ver el Capítulo I, subsección I.1



RESUMEN

A pesar de la apariencia de neutralidad y objetividad, los encuentros entre funcionarios y solicitantes de asilo están profundamente influenciados por la cultura. En este contexto, el choque cultural a menudo se convierte en un choque de identidad ya que algunos de nuestros valores y supuestos más básicos se ven amenazados. Existe una serie de áreas culturales sensibles que pueden influir en la determinación del caso de un solicitante de asilo y la evaluación de su credibilidad:

- ✓ **Estilo de comunicación:** Si bien nuestro estilo de comunicación puede verse influenciado por nuestras características individuales, la forma en que nos comportamos en un conflicto también está influenciada por la cultura. Algunas culturas priorizan la franqueza verbal, mientras que otras ponen más énfasis en la expresividad emocional cuando se trata de resolver situaciones de conflicto o tensión.
- ✓ **Comunicación de alto y bajo contexto:** algunas culturas y situaciones son más fáciles de “leer” que otras. La comunicación de bajo contexto pone énfasis en pormenorizar reglas y expectativas, mientras que la comunicación de alto contexto se basa más en la conciencia implícita.
- ✓ **Comunicación no verbal:** una gran parte de lo que se comunica se expresa mediante nuestro lenguaje corporal y otras formas de comunicación no verbal. Si bien el uso del lenguaje corporal es universal, el significado de las señales puede variar mucho y esto puede dar paso a muchos malentendidos.
- ✓ **Relación con el poder:** las sociedades son diferentes en cuanto a la forma en que sus miembros se relacionan con aquellos en posiciones de poder. La distancia pequeña de poder indica una relación más horizontal, mientras que la diferencia de poder alta indica un respeto por la jerarquía.
- ✓ **Estereotipos y prejuicios:** Tendemos a generalizar nuestras experiencias, que es a la vez natural y muy útil. Sin embargo, cuando las generalizaciones sobre grupos particulares de personas se petrifican, pueden ser muy dañinas y dificultar la interacción significativa.

VII.3 Desarrollo de capacidades interculturales en los procedimientos de asilo

Para muchas personas, ser tolerante y empático¹³⁶ - o interculturalmente sensible - es parte de ser “agradable” o una “buena” persona. Al mismo tiempo, existen razones importantes por las cuales es indispensable que las personas que trabajan en procedimientos de asilo sean competentes en materia intercultural. Para llevar a cabo una evaluación de credibilidad efectiva que resulte en hallazgos válidos, los tomadores de decisiones deben:

¹³⁶ Ver más sobre la empatía en el Capítulo VIII.

1. **entender cómo la cultura influye en grupos e individuos**, incluidos los solicitantes de asilo y los funcionarios;
2. **ser capaces de comunicarse efectivamente** con personas de diferentes contextos culturales.

Sin esta competencia, los funcionarios del procedimiento de asilo no pueden completar su trabajo correctamente. El desarrollo de nuestra competencia intercultural significa hacer un esfuerzo para comprender cómo funciona la interacción cultural, así como para vivir con y enfrentar nuestro propio etnocentrismo sin perder nuestro sentido de identidad y pertenencia. A continuación, ofrecemos algunos consejos sobre cómo mejorar la competencia intercultural al adquirir conocimiento, desarrollar ciertas actitudes y perfeccionar determinadas capacidades. La competencia intercultural es como un idioma extranjero - nunca nos convertimos en hablantes nativos, pero mejoramos a medida que lo practicamos.

¿CÓMO DESARROLLAR LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL PROCEDIMIENTO DE ASILO?

APRENDIZAJE

CONOCIMIENTO

- Tenga presente que los signos culturales siempre son parte de un sistema más grande. El no estar consciente del contexto cultural (el panorama completo) dificultará nuestros trabajos y los harán menos efectivos.
- Tenga presente que somos el producto de nuestra(s) propia(s) cultura(s) y que nuestros juicios están muy influenciados por ellas. No existen participantes neutrales en el procedimiento de asilo – nuestras identidades siempre están en juego.
- Recuerde que hay muchas cosas que podemos aprender sobre otras culturas. Los antropólogos, sociólogos y etnógrafos han hecho un gran trabajo describiendo e interpretando las diversas culturas del mundo. Busque libros, artículos y otros recursos culturales sobre las culturas con las que más contacto tiene.
- Alguna información básica que es importante adquirir sobre las culturas con cuyos representantes usted interactúa son los siguientes:
 - Idiomas
 - grupos étnicos
 - la relación entre diferentes grupos sociales, culturales y étnicos
 - principales religiones y sus reglas básicas de comportamiento y rituales
 - formas básicas de lenguaje corporal
 - normas de género
 - normas sociales con relación a las muestras de respeto
- Lea más acerca de su propia cultura también, incluidos los testimonios de personas de fuera. Puede darle un mayor conocimiento sobre cómo se vive su cultura desde el exterior, y cuáles son las reglas implícitas que podrían regir su comportamiento.
- Tenga presente que las culturas no son homogéneas y que están cambiando continuamente. Como resultado, los libros no deben tomarse como simples manuales sobre cómo debemos comportarnos en un determinado contexto. Compruebe su conocimiento intercultural a través de la observación y la experiencia personal también.
- No tema si no sabe: pregúntele a la gente sobre sus prácticas y normas culturales.
- ¿Otros ejemplos? ...

APRENDIZAJE	CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Existen muchas maneras diferentes de “leer” una afirmación, los gestos y los comportamientos - <u>mejore</u> su capacidad de producir múltiples interpretaciones de la misma cosa. • <u>Aprenda y practique</u> cómo cambiar su propia perspectiva a la de otras personas. ¿Cómo se siente estar en los zapatos de otra persona? • Siempre <u>interprete</u> las afirmaciones y el comportamiento de los solicitantes de asilo en un contexto social, cultural y político más amplio. • <u>Nunca deje de examinar</u> sus propios prejuicios, ideas preconcebidas y suposiciones. • <u>Esté abierto a</u> tomar riesgos para mejorar su competencia intercultural. Cometer un error es parte del juego. • <u>Mejore</u> sus habilidades de comunicación intercultural; por ejemplo, aprenda qué palabras pueden tener diferentes significados en diferentes contextos culturales; • ¿Otros ejemplos? ...
	ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> • No se puede aprender todo sobre una cultura de los libros o incluso de las interacciones. Siempre <u>manténgase abierto a</u> interpretaciones alternativas sobre comportamientos, eventos, ideas y hechos. • <u>Practique</u> el relativismo cultural: las culturas, las ideas y las prácticas culturales solo son diferentes, pero no mejores o peores. • <u>Reconozca</u> su propio etnocentrismo. Desarrolle o fortalezca su autoconciencia y trate de deconstruir sus propias suposiciones. • Cuando algo no tiene sentido para usted, <u>no lo descarte</u> como insignificante, intente comprenderlo. • <u>No olvide</u> que no todos los errores e inconsistencias son culturales. La competencia intercultural incluye el profesionalismo y el uso del sentido común. • ¿Otros ejemplos? ...



RESUMEN

La capacidad intercultural es un requisito profesional para las personas que trabajan con extranjeros. Para desarrollar la competencia intercultural, los funcionarios que trabajan en el procedimiento de asilo deben adquirir ciertos conocimientos, desarrollar ciertas actitudes y dominar ciertas capacidades interpersonales. La competencia intercultural no se adquiere de inmediato sino durante un período relativamente largo de aprendizaje y práctica.

VIII. LA PERSONA ENCARGADA DE LA TOMA DE DECISIONES ES UN SER HUMANO

PANORAMA GENERAL

Los capítulos anteriores examinaron el impacto de las circunstancias individuales y contextuales de la persona solicitante de asilo en la evaluación de la credibilidad y la posible distorsión causada por las barreras de la memoria y la comunicación. Este capítulo **observa directamente a la persona encargada de la toma de decisiones**, y resume los principales factores que pueden influir o distorsionar la manera en que recibe e interpreta la información proporcionada por los solicitantes de asilo y que se utiliza como base para la evaluación de la credibilidad. Estos factores de distorsión son probablemente los menos conocidos y analizados en el contexto del asilo e incluso pueden ser los más difíciles de enfrentar. Sin embargo, la obligación legal de la **tramitación objetiva e imparcial de las solicitudes de asilo** no se puede cumplir adecuadamente sin el debido respeto y conocimiento de estos factores.

La objetividad y la imparcialidad son requisitos claves en la evaluación de la credibilidad. Si bien es bastante fácil adherirse a estos principios, su aplicación puede ser más desafiante en la práctica de lo que uno pensaría a primera vista. La razón principal de este desafío es el hecho de que **las personas encargadas de la toma de decisiones (y otros profesionales de asilo) también son seres humanos**. La investigación psicológica y legal ha demostrado que **las circunstancias individuales y contextuales tienen un impacto inesperadamente importante en la actitud de las personas encargadas de la toma de decisiones** en situaciones similares a la evaluación de la credibilidad en los procedimientos de asilo. Una amplia gama de factores circunstanciales, profesionales y personales pueden influir en la capacidad de un practicante de asilo para escuchar a un solicitante de asilo **con empatía¹³⁷ y una mente abierta**, con el fin de evaluar su solicitud de manera **objetiva e imparcial**. Este capítulo primero proporcionará una lista no exhaustiva de ejemplos de estas características individuales, seguida de una explicación introductoria sobre dónde y cómo la evaluación de la credibilidad puede verse influenciada por factores distorsionadores.

EJERCICIO VIII.a

¿Cuáles de los siguientes factores personales o situacionales cree que pueden influir en la disposición de una persona a comportarse de manera comprensiva o altruista en un proceso de toma de decisiones (como un procedimiento de asilo)?

- ✓ Las vivencias de la niñez y experiencias de vida de la persona encargada de la toma de decisiones
- ✓ El estado de ánimo de la persona encargada de la toma de decisiones en el momento dado
- ✓ La experiencia profesional previa de la persona encargada de la toma de decisiones
- ✓ La satisfacción profesional de la persona encargada de la toma de decisiones
- ✓ El género de la persona encargada de la toma de decisiones
- ✓ Si la persona encargada de la toma de decisiones tiene hambre en el momento dado

¿De qué manera cree que los factores seleccionados pueden afectar la evaluación de la credibilidad en los casos de asilo? Escriba sus ideas antes de seguir leyendo.

¹³⁷ La empatía es fundamental en la toma de decisiones en materia de asilo. La empatía no es lo mismo que ser comprensivo (por ejemplo, sentir lástima por otra persona que tiene problemas) o comportarse de manera compasiva (por ejemplo, ofreciendo ayuda a alguien que la necesita). Significa que realmente somos capaces de entender lo que le está sucediendo por dentro a la otra persona, sus emociones, motivaciones, etc. desde su perspectiva sin perder de vista dónde nos encontramos nosotros.

Las circunstancias individuales y contextuales de la persona encargada de la toma de decisiones que pueden tener un impacto en el proceso de evaluación de la credibilidad se examinarán en las siguientes subsecciones.

VIII.1 Factores circunstanciales

Los factores circunstanciales constituyen la primera capa de elementos que pueden influir en el proceso de evaluación de credibilidad. Estos son típicamente **características externas y/o no permanentes de la situación real** (entrevista o toma de decisiones, etc.). En otras palabras, tienen que ver con el estado de la persona que toma las decisiones en el momento de recibir la información que será la base para la evaluación de la credibilidad.

Las **emociones y los estados de ánimo**¹³⁸ juegan un papel fundamental en el procesamiento de información y, por lo tanto, en la toma de decisiones diaria. Una gran cantidad de investigación psicológica ha demostrado en las últimas décadas que el estado de ánimo de una persona tiene un impacto decisivo en, por ejemplo, decisiones morales, la toma de riesgos, decisiones financieras, etc. Es más probable que una persona feliz espere buen clima para la excursión del día siguiente, ya que esta condición sería compatible con su estado de ánimo positivo.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN...

Hace unas semanas usted tuvo un conflicto con un amigo cercano y no se han hablado desde entonces. Ayer su pareja rompió con usted, lo que le hace sentir mal y decepcionado(a). No puede dejar de pensar en qué hizo mal. Además, ha tenido gripe durante una semana. Afuera está lloviendo, usted está en casa y no quiere ver a nadie. De repente, su amigo cercano toca la puerta y quiere hablar sobre el conflicto que tuvieron hace unas semanas. Básicamente quiere pedir perdón, pero también espera que usted reconozca que tampoco se comportó bien. ¿Cuál sería su reacción más factible en el estado de ánimo en que se encuentra?

Ahora imaginemos el mismo conflicto con el mismo amigo, pero cuando llama a su puerta unas semanas más tarde, usted se encuentra en un estado de ánimo completamente diferente. Es un hermoso día soleado, y usted está empacando para sus vacaciones de verano con su pareja que tanto ha estado esperando. Además, hace dos días se enteró de que recibirá una promoción en su trabajo y tendrá un salario considerablemente más alto. Se siente saludable y optimista. ¿Su reacción a la iniciativa de su amigo sería la misma que en el primer caso? Si no es así, ¿por qué y en qué medida sería diferente su decisión sobre cómo manejar esta situación?

El anterior ejemplo ilustrativo también puede transponerse al contexto de asilo. Las personas encargadas de la toma de decisiones con un ánimo positivo bien podrían estar más abiertas a aceptar las afirmaciones de un solicitante de asilo como válidas, ya que el hecho de mentir o engañar no sería compatible con su estado mental positivo. Un estado de ánimo negativo puede reforzar la desconfianza, el escepticismo o una actitud no cooperativa o incluso hostil.

Entre la gran cantidad de investigaciones realizadas sobre el impacto del estado de ánimo, las emociones o el estado actual en la toma de decisiones individuales, probablemente la más ilustrativa para los fines de este manual es la siguiente. En el 2010, investigadores israelíes y estadounidenses demostraron que

¹³⁸ Los estados de ánimo son estados emocionales no específicos más generalizados. Las emociones son, por ejemplo, celos, ira, atracción, etc., mientras que los estados de ánimo son, por ejemplo, la felicidad o la tristeza.

Los jueces son significativamente más propensos a decidir positivamente sobre la liberación provisional (“libertad condicional”) de un prisionero después de comer. Al resumir los resultados de 1 112 audiencias de libertad condicional, encontraron que la proporción de fallos favorables disminuye gradualmente de alrededor del 65% a casi cero en cada sesión de decisión, y vuelve a alrededor del 65% después de cada receso.¹³⁹ El estudio no pudo concluir si las diferencias después de comer se debieron a niveles más altos de glucosa, un mejor humor o simplemente el haber descansado. Cualquiera de estos aspectos pueden haber tenido un efecto, y las personas encargadas de la toma de decisiones deben prestar atención a estos cambios en sí mismos.



VIII.2 Experiencia y ámbito profesional

Más allá de las múltiples circunstancias contextuales, **la formación, experiencia y ámbito profesional** de las personas encargadas de la toma de decisiones también tienen un impacto crucial en el proceso de toma de decisiones en el marco del asilo. Un oficial de asilo en su primer día de trabajo puede fácilmente abordar un caso individual de forma diferente que después de quince años de experiencia y varios centenares de decisiones tomadas.

¹³⁹ Para más información, ver: Shai Danziger, Jonathan Levav y Liora Avnaim-Pesso, *Extraneous factors in judicial decisions*, (“Factores ajenos en las decisiones judiciales”) (11 de abril de 2011) 108 (17) *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 6889

EJERCICIO VIII.b

Marianne y Marion son ambos oficiales de elegibilidad en materia de asilo y trabajan en la misma oficina.

- ✓ Marianne es abogada de formación. Después de graduarse, trabajó durante un par de años para un bufete de abogados internacional, donde estuvo a cargo principalmente de asuntos de derecho corporativo y financiero. Cuando decidió cambiar y solicitó un empleo en la autoridad de asilo, al principio fue contratada como la representante legal de la autoridad en los procedimientos judiciales. Más tarde, ella decidió postularse para un puesto vacante como encargada de la toma de decisiones en primera instancia. Desde entonces, debido a la política de especialización geográfica de la autoridad de asilo, se ha ocupado exclusivamente de casos de personas solicitantes de asilo procedentes de un área con un historial de derechos humanos relativamente aceptable y sin conflictos armados ni violencia sistemática. La mayoría de sus clientes han sido hombres jóvenes. Estos factores dieron como resultado una “tasa de reconocimiento” relativamente baja en la práctica de toma de decisiones de Marianne.
- ✓ Marion tiene un título en artes y pedagogía. Tras graduarse, primero trabajó como maestra de escuela primaria en una escuela especial para niños con discapacidades mentales. Durante aquellos años, tuvo la oportunidad de pasar un año en el Congo, trabajando en un programa de escolarización para huérfanos y niños ex combatientes. Es así como se interesó en el tema del asilo. Después de una solicitud de empleo exitosa, se convirtió en una oficial de elegibilidad en materia de asilo y en un punto focal para menores no acompañados. Desde entonces, ha estado decidiendo principalmente sobre casos de solicitantes de asilo somalíes y sudaneses, incluidas muchas mujeres solteras, niños y sobrevivientes de torturas. Muchos de ellos han reunido las condiciones para el estatuto de refugiado o protección subsidiaria.

Compare la formación profesional de Marianne y Marion al preparar una lista de paralelismos y diferencias. ¿Cuál de estos factores cree que *podrían* influir en su actitud para la toma de decisiones de asilo y cómo?

Un importante estudio empírico en los Estados Unidos (que examinó 140.000 casos entre el 2000 y el 2004) demostró que **la experiencia laboral previa tiene un claro impacto en las prácticas de toma de decisiones de los jueces en derecho de refugiados**.¹⁴⁰ El ejercicio anterior muestra una representación de la diversidad de factores profesionales que pueden tener un impacto en la actitud de una persona encargada de la toma de decisiones. La monotonía, el nivel de especialización, la retroalimentación de los supervisores (y los clientes), el contexto institucional, la presencia o ausencia de mecanismos para el reparto justo de la carga, etc., pueden tener un impacto importante en este sentido. Además, el ámbito profesional también puede verse influido por **factores políticos, sociales o culturales más amplios** (por ejemplo, políticas de control de inmigración más amplias). Ninguno de estos factores determina una cierta decisión o actitud; sin embargo, es importante tenerlos en cuenta.¹⁴¹

Un factor profesional particularmente importante que puede afectar seriamente la toma de decisiones en materia de asilo (y la evaluación de la credibilidad) es el **“burnout” o agotamiento**. Las dos definiciones más comunes de “burnout” o agotamiento son las siguientes:

¹⁴⁰ “La tasa de concesión de los jueces que en el pasado trabajaron para el Departamento de Seguridad Nacional (o su predecesor, el Servicio de Inmigración y Naturalización) disminuye en gran medida en proporción a la duración de dicho servicio anterior. Por el contrario, un solicitante de asilo tiene una ventaja considerable, según las estadísticas, si su juez una vez ejerció el derecho migratorio en una empresa privada, o fue miembro del personal de una organización sin fines de lucro o tuvo experiencia como profesor(a) de derecho a tiempo completo.”- Jaya Ramji-Nogales, Andrew I Schoenholtz y Philip G Schrag, *Refugee Roulette: Disparities in Asylum Adjudication*, (“La ruleta de los refugiados: Disparidades en la adjudicación de asilo”) (2007) *Stanford Law Review* 295, pág. 377 y págs. 345-347

¹⁴¹ Ver más sobre la importancia del autoconocimiento más adelante en este capítulo.

- ✓ “Un estado de fatiga o frustración provocado por la devoción a una causa, forma de vida o relación que no produjo la recompensa esperada” (por Herbert J. Freudenberger, quien realmente acuñó el término *burnout*);
- ✓ “Un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la participación a largo plazo en situaciones emocionalmente exigentes” (por Ayala Pines y Elliott Aronson).

El síndrome de *burnout* o agotamiento/desgaste ha sido descrito e investigado durante décadas; sin embargo, la atención a este fenómeno en el campo del asilo es más reciente y, hasta ahora, menos investigado. El agotamiento **no está conectado a la patología psicológica**; se puede encontrar con frecuencia en personas sanas. La Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-10) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) especifica el agotamiento como el “**estado de agotamiento vital**”, como uno de los “problemas relacionados con la dificultad de la gestión de la vida”.¹⁴² El agotamiento es generalmente el resultado de una **exposición a largo plazo al estrés** (que puede incluir numerosos factores como la frustración, los conflictos, la insatisfacción, etc.). Las tres razones a menudo identificadas como las que están en el trasfondo del *burnout* o del agotamiento son las siguientes:

AMBIGÜEDAD DE ROLES	El individuo no sabe realmente qué es lo que se espera de ella/él, ella/él no tiene modelos positivos a seguir. El resultado es que ella/él nunca siente que ha logrado algo valioso.
SOBRECARGA DE ROLES	El individuo no puede decir que no y sigue asumiendo más responsabilidades de las que ella/él puede manejar.
CONFLICTO DE ROLES	El individuo tiene responsabilidades en conflicto (por ejemplo, como gerente y jefa/jefe de hogar y madre/padre, etc.) y sin poder establecer y respetar las prioridades, se sentirá constantemente “desgarrada(o)” por estas tareas en conflicto, sin poder cumplir ninguna de ellas por completo

Los siguientes factores a menudo indican **un mayor riesgo** de agotamiento relacionado con el trabajo:

- ✓ Sobrecarga continua de trabajo, dificultad para separar el trabajo de la vida privada;
- ✓ Gran responsabilidad en la toma de decisiones;
- ✓ Monotonía del trabajo o repetición de tareas similares;
- ✓ Exposición continua o frecuente al sufrimiento humano;
- ✓ Incapacidad para manejar (todos los) desafíos (por ejemplo, para ayudar a todos los que lo necesitan), frustración;
- ✓ Falta o escasez de retroalimentación positiva, indicadores de desempeño poco claros o conflictivos; etc.

EJERCICIO VIII.c

¿Son las características anteriores comunes para las personas encargadas de la toma de decisiones de asilo? ¿Y para aquellos que brindan asistencia a los solicitantes de asilo? Antes de seguir leyendo, prepare una lista y anote cómo estos factores se relacionan con la experiencia laboral de estos dos grupos.

Las y los profesionales de asilo - al igual que los/as médicos/as, enfermeros/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales y humanitarios/as, se encuentran entre los grupos más expuestos al riesgo de *burnout* o agotamiento. Teniendo en cuenta las especificidades de los procedimientos de asilo (y la evaluación de credibilidad dentro

¹⁴² Organización Mundial de la Salud, “La clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud” (2010) 10ª revisión ICD-10, Z73.0

de ellos) como se describen en el Capítulo I, no es difícil identificar todos los factores de riesgo mencionados anteriormente en el trabajo diario de los profesionales de asilo.

Un/a oficial o juez/a de asilo tiene que tomar decisiones, día tras día, que pueden tener graves consecuencias. Su trabajo necesariamente implica tomar decisiones negativas en algunos casos, lo que puede dar lugar a una reacción negativa de los solicitantes de asilo y otras partes interesadas, o tal vez un sentimiento de remordimiento de conciencia. Pueden experimentar un conflicto entre sus propios indicadores de desempeño (por ejemplo, “Debo tomar una decisión concienzuda y bien documentada, bien establecida en cada caso”) y las expectativas de la administración para llevar a cabo procedimientos expeditos y tomar decisiones rápidas, etc. Por ello no es sorprendente que haya una creciente toma de conciencia de la importancia de la prevención del agotamiento entre los profesionales de asilo.

También existe un riesgo adicional para los profesionales de asilo (que comparten con los trabajadores de emergencias, psicoterapeutas, trabajadores humanitarios, etc.), debido a la **exposición diaria a material sumamente perturbador**. Las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo escuchan descripciones de algunos de los peores abusos contra los derechos humanos en todo el mundo. Esto a veces puede comenzar a distorsionar la forma en que estos profesionales ven el mundo - como un lugar más peligroso, más cruel, en comparación con los empleados en un banco, o en comparación con ellos mismos antes de comenzar su trabajo en el sector del asilo. Continuamente escuchan historias sobre la tortura, tratos inhumanos, muerte, persecución, desarraigo y sufrimiento humano (“escucha empática”). La **traumatización vicaria o secundaria** son los términos usados para describir el efecto que escuchar estas historias *puede* tener en las personas, lo que indica que deben tener cuidado para desarrollar el equilibrio en lo que hacen en su vida profesional y personal. También se lo ha llamado “fatiga de compasión”.

Entonces, ¿cómo es que el agotamiento afecta la capacidad de una persona encargada de la toma de decisiones en materia de asilo para realizar una evaluación de credibilidad? La literatura describe una serie de fenómenos típicos relacionados con el agotamiento; diferentes enfoques enfatizan diferentes características.

EJERCICIO VIII.d

Las personas encargadas de la toma de decisiones en materia de asilo, los funcionarios policiales de vigilancia de extranjeros y el personal de las ONG que apoyan a los solicitantes de asilo dijeron las siguientes frases al autor de este capítulo en los últimos años (en diferentes circunstancias, por ejemplo, capacitación, discusión informal, etc.). ¿Cuáles de estas afirmaciones cree que pueden indicar agotamiento?

- ✓ “Estoy harto de que estos solicitantes me mientan todo el tiempo. ¿Cómo pueden imaginar que voy a creer historias tan absurdas? Puede haber menos de uno en cien que dice la verdad”.
- ✓ “Tengo casos más difíciles que cualquiera de mis colegas, pero no puedo pedirle ayuda a nadie. Nadie más tiene la misma experiencia que yo y me siento un tanto abandonado/a con una gran responsabilidad y sin apoyo”.
- ✓ “Después de tantos años, fácilmente puedo darme cuenta si el solicitante de asilo está mintiendo”.
- ✓ “Tenía tanto trabajo desde hace un tiempo que tuve que llevar los archivos del caso a casa. Recientemente comencé a tener pesadillas y soñar con mis casos”.
- ✓ “Toda esta pobre gente - sé que no trabajo lo suficiente como para asegurarme de que no sea responsable de su tortura o muerte si son retornados”.
- ✓ “La última vez le di el número de mi casa a un cliente ya que no tuve tiempo de recibirlo en la oficina y su caso era muy urgente. Desde entonces he estado recibiendo más y más llamadas de clientes en casa y simplemente no tengo el valor de rechazarlos”.
- ✓ “Los solicitantes de asilo de [país X] representan una migración muy mala. Entiendo que pueden haber casos serios de otros países, pero no de [país X]”.

Las típicas **señales de agotamiento** incluyen:

- ✓ Agotamiento físico, cansancio continuo;
- ✓ Agotamiento emocional;
- ✓ Irritabilidad;
- ✓ Depresión;
- ✓ Pérdida de interés y motivación;
- ✓ Falta de eficiencia en el trabajo diario, métodos de trabajo lentos y desorganizados;
- ✓ Desconfianza (por ejemplo, hacia los colegas);
- ✓ Actitud negativa y cínica (por ejemplo, hacia los clientes, en el presente caso: solicitantes de asilo);
- ✓ Falsa autoconfianza (“Ya sé todo sobre esto”).

La traumatización vicaria o secundaria (debido a la exposición a material perturbador) también puede dar lugar a

- ✓ Pensamientos o imágenes sobre las historias escuchadas, intromisión en la vida personal
- ✓ o la vida cotidiana;
- ✓ Querer evitar escuchar más historias o detalles - impidiendo que el solicitante brinde más detalles, aunque sea necesario explorarlos;
- ✓ Otras formas más sutiles de evitar más angustia - descartar las historias “que no pueden ser ciertas” o tomarlas en broma como ridículas.
- ✓ Ahora puede ver que todas las declaraciones citadas en el ejercicio VIII.d son signos típicos de agotamiento.



El **agotamiento es generalmente un proceso**, que comienza y se desarrolla lentamente, a través de diferentes etapas. Los síntomas anteriores pueden por lo tanto desarrollarse en diferentes etapas, por ejemplo:

- 1ª fase: La depresión, las pesadillas, la pesada carga de trabajo y las deprimentes historias personales se infiltran en la esfera de la vida privada;
- 2ª fase: Pérdida gradual de interés, motivación y empatía;
- 3ª fase: Desarrollo de una actitud cínica junto con una autoconfianza infundada.

A la luz de toda la información anterior, existe un vínculo aparente entre el agotamiento y la capacidad para aplicar correctamente los indicadores de credibilidad y los principios rectores relacionados. La siguiente tabla muestra los ejemplos más importantes (lista no exhaustiva):

SIGNOS DE UNA FALTA DE BALANCE (AGOTAMIENTO/BURNOUT)	CONSECUENCIA RELEVANTE PARA LA EVALUACIÓN DE CREDIBILIDAD	EVENTUAL EFECTO DE DISTORSIÓN EN INDICADORES DE CREDIBILIDAD
Sentirse agotado(a) y/o deprimido(a)	Demasiado compromiso emocional en el proceso de toma de decisiones; pérdida de objetividad	Indicadores de credibilidad se aplican subjetivamente; evaluación de credibilidad no estructurada
Sensación de agotamiento, sentirse deprimido, pérdida de motivación e interés	Reducida capacidad de escuchar “con empatía” a las declaraciones del solicitante de asilo	Los detalles importantes pueden permanecer inexplorados; después la falta de detalles o contradicciones pueden resultar en un resultado negativo sobre la credibilidad
Actitud cínica, desconfianza, pérdida de una mente abierta	Disminución de la voluntad de “escuchar con empatía” las declaraciones del solicitante de asilo	Si se identifican indicadores de credibilidad negativos (por ejemplo, las contradicciones), no se hace ningún esfuerzo para aclararlos
Falsa autoconfianza (actitudes no realistas objetivamente, como “Después de tantos años de experiencia yo puedo saber fácilmente quién está mintiendo y quien dice la verdad”)	Disminución de la disposición a “escuchar con empatía” las declaraciones de los solicitantes de asilo; impresiones subjetivas prevalecen sobre metodología de evaluación objetiva	Los indicadores de credibilidad se aplican subjetivamente o con prejuicios; evaluación de credibilidad no estructurada (basada en “corazonadas”); ausencia de exploración u oportunidad para que el solicitante explique en detalle

VIII.3 Historia personal

La tercera capa de factores humanos que influyen en el proceso de evaluación de credibilidad incluye **circunstancias o características individuales inherentes**. Estos elementos son probablemente los más difíciles de reconocer y cambiar (si se considera necesario), ya que:

- ✓ A diferencia de las circunstancias contextuales, son más **permanentes** e íntimamente vinculados a **la identidad personal y experiencia de vida**;
- ✓ A diferencia de la formación profesional, no están directamente vinculados a la experiencia laboral, sino a **la vida privada y las características psicológicas**.

EJERCICIO VIII.e

Pedro y Petra son jueces que trabajan en un tribunal especializado en asuntos de asilo e inmigración. Ambos tienen 40 años.

- ✓ Los padres de Pedro eran diplomáticos y él pasó la mayor parte de su infancia viajando por el mundo. Era hijo único y a menudo se sentía solo, ya que el estar mudando regularmente le impedía establecer amistades estables. A la edad de 14 años, Pedro se enteró de que había sido adoptado por sus padres, lo cual, como niño, experimentó como impactante. Le llevó varios años aceptar este hecho, aunque ahora - como adulto - no ve esto como algo tan importante. Cuando tenía 17 años, los padres de Pedro se divorciaron y su padre abandonó a la familia y se casó con otra mujer. La madre de Pedro sufrió de depresión durante dos años después de esto. Desde entonces, la relación de Pedro con su padre ha sido cordial, pero bastante distante. Todavía le resulta difícil olvidar lo que su padre le hizo a la familia. Cuando tenía 23 años, Pedro descubrió que su novia (la primera relación de amor seria en su vida), había estado engañándolo con su mejor amigo de la universidad durante varios meses. Esto le dolió tanto que tardó cuatro años en volver a enamorarse. Después de

algunos intentos bastante decepcionantes, Pedro sigue soltero. Él no tiene amigos muy cercanos y a menudo pasa sus noches y fines de semana trabajando. Le gusta su trabajo, pero no está muy satisfecho con su situación financiera y sus posibilidades de ascenso. Hace unos años, tomó un gran préstamo para poder comprar su apartamento. Debido a la inesperada crisis financiera, su pago hipotecario mensual aumentó en más del 60%, lo que le ocasiona algunas dificultades financieras.

- ✓ Petra tiene dos hermanas y un hermano. Ella tiene sobre todo recuerdos felices de su infancia. Era la mejor estudiante de la clase, y sus padres siempre han estado muy orgullosos de ella. Ella siempre tuvo una relación especialmente estrecha con su hermano menor, así como con sus dos mejores amigas de la escuela. La ayudaron mucho cuando, debido a una enfermedad, tuvo que perder un año de escuela a la edad de 15 años. Incluso después de muchos años todavía se reúnen con regularidad y a menudo salen de vacaciones juntos, y con frecuencia se ocupan de los hijos de los otros. Cuando el amado padre de Petra enfermó gravemente, los cuatro hermanos compartieron por igual las tareas de cuidarlo, y cuando falleció se acercaron aún más al apoyar a su madre. Petra tiene dos hijos y ha estado casada durante 12 años. Aunque con su esposo tuvieron algunos problemas y conflictos el año pasado, lograron superarlos juntos. Desde su enfermedad en la niñez, Petra ha estado prestando mucha atención a su salud; practica varios deportes e intenta equilibrar su pesada carga de trabajo con intensas vacaciones y fines de semana relajantes.

¿Cuáles son los factores en las historias de vida de Pedro y Petra que *podrían* influir en su actitud especialmente con respecto a tener **confianza** en otras personas? Antes de seguir leyendo, prepare una lista.

El ejercicio anterior describe muchos de esos factores personales que pueden afectar la medida en que nos convertimos en personas confiadas o desconfiadas. La vida de Pedro ha estado llena de experiencias enseñándole que no puede confiar en otras personas, ya que omiten hechos importantes, le mienten, lo engañan, etc. También aprendió que las circunstancias pueden cambiar inesperadamente en la vida de manera negativa y que no debería de confiar demasiado si algo sale bien. Es probable que Pedro no tenga mucha retroalimentación positiva de otras personas y que, como consecuencia, podría tener una autoestima relativamente baja.

Por otro lado, Petra ha aprendido a lo largo de su vida que puede contar con las personas que ama, que cuando las cosas se ponen difíciles siempre hay personas que ayudan, que la mayoría de las personas generalmente le dicen la verdad y que los problemas se pueden resolver. Ella ha recibido mucha retroalimentación positiva en su vida de las personas más importantes para ella. Aunque **ninguno de estos factores es determinante**, ni necesariamente generan una actitud específica (como también hemos visto con los anteriores tipos de factores), es bastante probable que Petra tenga una actitud más confiada hacia las personas (incluidos los solicitantes de asilo) que Pedro.

Queda fuera del alcance de este manual analizar el vasto *corpus* de investigación sobre estos temas. Sin embargo, un ejemplo interesante - **el género** - debe ser mencionado. Históricamente, en las culturas occidentales, la confianza, la credulidad y la ingenuidad a menudo eran asociadas a las mujeres, y mientras eran toleradas (o incluso admiradas) en la mujer, a menudo eran desaprobadas en los hombres. Esas diferencias de género ya no pueden desempeñar un papel importante. Sin embargo, el gran estudio empírico en los Estados Unidos mencionado anteriormente mostró que las juezas conceden asilo en proporciones significativamente más altas que sus colegas masculinos (los solicitantes de asilo asignados a juezas de inmigración tenían más del 44% de probabilidad de recibir protección que los asignados a jueces

de inmigración masculinos).¹⁴³ Este hallazgo de investigación indica que el género puede tener un impacto en la forma en que se toman las decisiones de asilo. Sin embargo, advertiríamos que no debemos sacar conclusiones de gran alcance de este resultado, especialmente porque las experiencias de otros lugares pueden mostrar tendencias diferentes.

Puede ser desalentador darse cuenta de cuántas circunstancias individuales y contextuales diferentes pueden influir en la actitud de una persona encargada de la toma de decisiones y, por lo tanto, la aplicación de indicadores de credibilidad y principios rectores relacionados en casos individuales (incluso si solo se ha mostrado la punta del iceberg en este capítulo). Muchos de estos factores son **difíciles o simplemente imposibles de cambiar fundamentalmente** (uno no puede volver a escribir su historia de vida o cambiar sus características biológicas inherentes, cambiar las actitudes sociales también requiere tiempo y esfuerzos considerables, etc.). **Las personas encargadas de la toma de decisiones son seres humanos y no máquinas**; por lo tanto, no sería realista esperar la eliminación completa de estas posibles fuentes de distorsión. Sin embargo, la mera **conciencia** de estos factores, combinado con un mejor **autoconocimiento y la prevención del agotamiento** pueden ayudar a los tomadores de decisiones a reducir la distorsión y aplicar indicadores de credibilidad y principios rectores relacionados de una manera más objetiva y consistente.

El ACNUR también hizo hincapié en su reciente estudio sobre la evaluación de la credibilidad en los sistemas de asilo de la UE que

*El antídoto contra la subjetividad tanto en los procesos de individualidad como de pensamiento es la conciencia. Evaluar la credibilidad requiere que los entrevistadores y los tomadores de decisiones participen en la autoevaluación para que reconozcan hasta qué punto su propio estado emocional y físico, valores, puntos de vista, suposiciones, prejuicios y experiencias de vida influyen en su toma de decisiones. Es fundamental que las autoridades decisorias y los tomadores de decisiones individuales tengan un conocimiento básico y conciencia de estas influencias para que puedan tomar medidas para minimizar la subjetividad y la parcialidad en la medida de lo posible.*¹⁴⁴(Traducción libre).

EJERCICIO VIII.f

¿Qué conocimientos, capacidades y actitud necesita desarrollar para abordar los desafíos específicos presentados en la primera sección de este capítulo (“la persona encargada de la toma de decisiones es un ser humano”)? Antes de seguir leyendo, prepare una lista de ideas que sean lo más concretas posible.

Como se ha dicho anteriormente, el aprendizaje podría tener un impacto más limitado sobre estos factores de distorsión específicos (y a menudo inherentes) que en aquellos otros que se presentarán en los próximos capítulos. La siguiente tabla proporciona una estructura sugerida para el conocimiento, las capacidades y la mejora de la actitud, aplicada a los problemas planteados en este capítulo.

¹⁴³ Este estudio de volumen sin precedentes llegó a sus conclusiones basadas en el examen de 140 000 decisiones. Tenga en cuenta que esta diferencia basada en el género en la toma de decisiones ha estado sujeta a interesantes debates científicos durante mucho tiempo y es indudablemente de naturaleza compleja. Incluso los investigadores del estudio en cuestión establecieron un vínculo entre las diferentes experiencias laborales de jueces y juezas (ver lo que está escrito sobre el impacto de las experiencias profesionales previas en este capítulo). Sin embargo, se encontró que el género, en sí mismo, todavía marcaba la diferencia (aunque en medida algo menor), cuando se excluyó el impacto de la experiencia laboral previa. - Jaya Ramji-Nogales, Andrew I Schoenholtz y Philip G Schrag, “La ruleta de los refugiados: Disparidades en la adjudicación de asilo”, (2007) 60 Stanford Law Review 295, págs. 342-346

¹⁴⁴ ACNUR, Más allá de la prueba, pág. 77 (se omiten las notas a pie de página)

¿CÓMO DISMINUIR EL EFECTO DISTORSIONADOR DE LAS CIRCUNSTANCIAS CONTEXTUALES E INDIVIDUALES DE LAS PERSONAS ENCARGADAS DE LA TOMA DE DECISIONES SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD?

APRENDIZAJE	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Sepa</u> cuáles son los principales factores circunstanciales, profesionales y personales que pueden tener un efecto distorsionador en la evaluación de la credibilidad; - <u>Aprenda</u> alguna información básica esencial de áreas relevantes de estudio - especialmente psicología, medicina, antropología cultural y lingüística - <u>Sepa</u> qué es el agotamiento (incluidos los síntomas y las técnicas de prevención); - <u>¿Otros ejemplos? ...</u>
	CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Aprenda</u> cómo no proyectar sus propias características y expectativas personales al hacer preguntas (con el objetivo de evaluar la credibilidad); - <u>Desarrolle sus propias técnicas</u> de prevención del agotamiento y reducción del estrés; - <u>Aprenda</u> cómo evaluar su desempeño e identificar áreas que pueden mejorarse; - <u>¿Otros ejemplos? ...</u>
	ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> - Mejore su <u>autoconocimiento</u>, identifique y tome conciencia de los factores de distorsión circunstancial, profesional y personal que le son personalmente relevantes (tenga en cuenta que éstos pueden cambiar, incluso día a día); - <u>Acepte</u> que las características humanas pueden distorsionar la objetividad de la evaluación de credibilidad (aceptar sus propios límites), pero procure reducir la distorsión; - <u>Mejore</u> su capacidad de ponerse en el lugar del otro, ver y escuchar desde su perspectiva; - <u>¿Otros ejemplos? ...</u>



RESUMEN

Varias circunstancias contextuales, profesionales e individuales influyen en la actitud de la persona encargada de la toma de decisiones con respecto a la evaluación de la credibilidad. Si bien sería poco realista aspirar a la eliminación total de tales posibles fuentes de distorsión, un mayor autoconocimiento y conciencia pueden ayudar a reducir su impacto y puede facilitar una aplicación más objetiva de los indicadores de credibilidad y los principios rectores correspondientes en casos concretos.

LECTURA COMPLEMENTARIA (recomendada por los autores)

Memoria

- Baddeley A, Eysenck M W and Anderson M C, *Memory*, Hove, 2009
- Bidrose S and Goodman G S, "Testimony and evidence: A scientific case study of memory for child sexual abuse" (2000) 14 (3) *Applied Cognitive Psychology* 197
- Bluck S, Levine L J and Laulhere T M, "Autobiographical remembering and hypermnesia: A comparison of older and younger adults" (1999) 14 (4) *Psychology and Aging* 671
- Braun K A, Ellis R and Loftus E F, "Make my memory: How advertising can change our memories of the past" (2002) 19 (1) *Psychological & Marketing* 1
- Burt C D B, Kemp S and Conway M, "Ordering the components of autobiographical events" (2008) 127 (1) *Acta Psychologica* 36
- Cameron H E, "Refugee status determinations and the limits of memory" (2010) 22 *International Journal of Refugee Law* 469
- Catal L L and Fitzgerald J M, "Autobiographical memory in two older adults over a twenty-year retention interval" (2004) 32(2) *Memory & Cognition* 311
- Cohen J, "Errors of Recall and Credibility: Can Omissions and Discrepancies in Successive Statements Reasonably Be Said to Undermine Credibility of Testimony" (2001) 69 *Medico-Legal Journal* 25
- Cohen G and Java R, "Memory for medical history: Accuracy of recall" (1995) 9 (4) *Applied Cognitive Psychology* 273
- Conway M and Holmes E, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific study of Human Memory*, British Psychological Society, 2008
- Fennyhough C, *Pieces of Light: The New Science of Memory*, Profile Books, 2012
- Herlihy J, Jobson L and Turner S, "Just tell us what happened to you: autobiographical memory and seeking asylum" (2012) 26 *Applied Cognitive Psychology* 661
- Loftus E F and Marburger W, "Since the eruption of Mt. St. Helens, has anyone beaten you up? Improving the accuracy of retrospective reports with landmark events" (1983) 11 (2) *Memory & Cognition* 114
- Loftus E F and Palmer J C, "Reconstruction of auto-mobile destruction: An example of the interaction between language and memory" (1974) 13 *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour* 585
- Marsh E J, Tversky B and Hutson M, "How Eyewitnesses Talk about Events: Implications for Memory" (2005) 19 (5) *Applied Cognitive Psychology* 531
- Matt G E, Vázquez C and Campbell K, "Mood-Congruent Recall of Affectively Toned Stimuli: A Meta-Analytic Review" (1992) 12 (2) *Clinical Psychology Review* 227
- Thompson C P, "Memory for unique personal events: The roommate study" (1982) 10 (4) *Memory & Cognition* 324
- Uttl B, Ohta N, and Siegenthaler A L (eds.), *Memory and Emotions: Interdisciplinary Perspectives*, 1st edition, Wiley-Blackwell, 2006, pp. 29-291

Trauma y TEPT

- Basoglu M, *Torture and its Consequences*, Glasgow, Cambridge University Press, 1992
- Brewin C, *Posttraumatic Stress Disorder: Malady or Myth?*, Yale University Press, London 2003
- Brewin C, "Autobiographical memory for trauma: Update on four controversies" (2007) 15 (3) *Memory* 227
- Herman J L, "False memory debate: Social science for social backlash" (1993) 10 *Harvard Mental Health Letter* 9

- Herman J L, *Trauma and Recovery - The aftermath of violence from domestic abuse to political terror* (Basic Books, 1992)
- Van der Kolk B, "The Body Keeps the Score: Memory and the evolving psychobiology of post-traumatic stress" (1994) 1 (5) *Harvard Review of Psychiatry* 253
- Van der Kolk B, "PTSD and the Nature of Trauma- Dialogues in clinical neuroscience, Posttraumatic Stress Disorder" (2000) 2 (1) *Dialogues in Clinical Neuroscience* 7
- Vesti P, Somnier F and Kastrup M, *Psychotherapy with Torture Survivors. A report of practice from RCT*, Copenhagen, ICRT, 1992

Cultura

- Abdallah-Pretceille M, "Pédagogie interculturelle: bilan et expertise" in Clanet C (dir), *L'interculturel en éducation et sciences humaines* (Series A, actes du colloque juin 1985, Service des publications, Université de Toulouse-Le Mirail, 1985), pp. 25-32
- Cohen-Emerique M, *Pour une approche interculturelle en travail social, Théories et pratiques*, (Rennes, Presses de l'EHESP, 2011)
- Geertz C, *The Interpretation of Cultures. Selected essays*, New York, Basic books, 1973
- Hall E T, *The Hidden Dimension*, Garden City, Anchor Books, 1966
- Hall E T, *Beyond Culture*, New York, Anchor/Doubleday, 1981
- Hammer M R, "The Intercultural Conflict Style Inventory: A conceptual framework and measure of intercultural conflict approaches" (2005) 29 *International Journal of Intercultural Research* 675
- Hofstede G, *Cultures and Organizations - Software of the Mind*, London, Harper Collins Publishers, 1994
- Linton R, *The Cultural Background of Personality*, New York and London, D. Appleton-Century Company, 1945

Agotamiento (*Burnout*)

- Freudenberger H, Richelson G, *Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*, 1st edition, Anchor Press, 1980
- Westaby C, "Feeling like a sponge: the emotional labour produced by solicitors in their interactions with clients seeking asylum" (2010) 17 *International Journal of the Legal Profession* 153

Toma de decisiones

- Danziger S, Levav J and Avnaim-Pesso L, "Extraneous factors in judicial decisions" (11 April 2011) 108 (17) *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 6889
- Graycar R, "The Gender of Judgments: An Introduction" in Thornton M (ed.), *Public and Private Feminist Legal Debates*, Melbourne, Oxford University Press, 1991, pp. 262-282
- Herlihy J, Gleeson K and Taylor S, "What assumptions about human behaviour underlie asylum judgements?" (2010) 22 (3) *International Journal of Refugee Law* 351
- Kahneman D, *Thinking, Fast and Slow*, Farrar Straus and Giroux, 2011
- Kahneman D and Tversky A, "Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases" (1974) 185 *Science* 1124
- Ramji-Nogales J, Schoenholtz A I and Schrag P G, "Refugee Roulette: Disparities in Asylum Adjudication" (2007) 60 *Stanford Law Review* 295

LOS AUTORES

Gábor Gyulai ha estado trabajando en el campo del asilo desde el 2000. Después de dos años de trabajar con el ACNUR, se unió al Comité Helsinki Húngaro (una de las principales ONG de derechos humanos en Europa Central, www.helsinki.hu), donde actualmente trabaja como coordinador del programa de refugiados y como capacitador internacional. El trabajo de investigación e incidencia de Gábor se ha centrado principalmente en la evaluación de la prueba y la credibilidad, la información del país y temas interculturales y de género en los casos de asilo, así como la nacionalidad y la apatridia. Ha realizado investigaciones y ha publicado una serie de estudios y artículos sobre estos temas. Gábor es un capacitador internacional acreditado: además de numerosas intervenciones en conferencias, ha realizado más de 150 sesiones de capacitación en años recientes para funcionarios de asilo, jueces, abogados, trabajadores sociales, periodistas y oficiales de policía en varios estados europeos y latinoamericanos. Ha aportado su experiencia en el proyecto de Currículo Europeo de Asilo (EAC, por sus siglas en inglés) y preside la Red Europea de Apatridia (ENS, por sus siglas en inglés, www.statelessness.eu) (*editor del manual, autor de los Capítulos I, III, IV y VIII*)

Michael Kagan es profesor asociado de derecho en la Universidad de Nevada, Las Vegas, donde codirige la Clínica de Inmigración. El Prof. Kagan ha escrito varios de los artículos más citados en los campos del derecho de refugiados y el derecho de asilo. Sus investigaciones sobre la evaluación de la credibilidad en los casos de asilo han sido reiteradamente utilizadas por los tribunales de apelación federales estadounidenses y, según un comentario del 2012, ha “guiado la mayoría de las investigaciones y análisis posteriores sobre la materia”.¹⁴⁵ Antes de enseñar en Nevada, el Prof. Kagan pasó diez años desarrollando programas de asesoría legal para personas refugiadas en el Medio Oriente y Asia. Anteriormente ocupó cargos docentes en la Universidad de Tel Aviv y la Universidad Americana en El Cairo. (*autor del Capítulo II*)

Jane Herlihy es consultora en psicología clínica y directora del Centre for the Study of Emotion and Law (Centro para el estudio de las emociones y el derecho), un centro de investigación independiente que realiza, supervisa y difunde la investigación en psicología aplicada de alta calidad con el objetivo de informar y mejorar la calidad de la toma de decisiones legales (www.csel.org.uk) Ella ha escrito y realizado investigaciones psicológicas sobre el proceso de toma de decisiones en las solicitudes de la condición de refugiado desde el año 2000. Anteriormente trabajó en un rol clínico en el Servicio de Refugiados de la Clínica de Estrés Traumático. Es miembro académica asociada de la Asociación Internacional de Jueces en Derecho de Refugiados y Profesora Honoraria en el University College de Londres. (*coautora del Capítulo V*)

Stuart Turner es Psiquiatra Consultor en la Clínica del Trauma (www.traumacclinic.org.uk), de Londres. Es líder en el campo de la investigación sobre refugiados y pionero en el tratamiento clínico del estrés traumático en refugiados y solicitantes de asilo, ha publicado ampliamente sobre esta materia - más de 75 artículos y capítulos de libros sobre el estrés traumático, la tortura y los refugiados. Es Profesor Honorario de UCL London y Consultor Emérito de Camden & Islington NHS Foundation Trust. También es editor asociado del nuevo European Journal of Psychotraumatology (<http://www.eurojnlpsychotraumatol.net/>) y miembro del Consejo Editorial Asesor para la Tortura (revista producida por el IRCT). Es cofundador del Centro para el Estudio de las Emociones y el Derecho (www.csel.org.uk), así como uno de los miembros fundadores (y antiguo presidente) de la Sociedad Europea de Estudios sobre el Estrés Traumático (www.estss.org) (*coautor del Capítulo V*)

¹⁴⁵ James P Eyster, “Searching for the Key in the Wrong Place: Why “Common Sense” Credibility Rules Consistently Harm Refugees” (“Buscando la clave en el lugar equivocado: Por qué las reglas de “sentido común” de la credibilidad sistemáticamente perjudican a los refugiados”), (2012) 30 (1) Boston University International Law Journal 1, pág. 14 (FN 61)

Lilla Hárđi (MD) es psiquiatra, psicoterapeuta, psiquiatra de rehabilitación y psicoanalista con más de 30 años de experiencia profesional en la rehabilitación de víctimas de tortura y personas traumatizadas. Es la directora de la Fundación Cordelia, con sede en Budapest, para la Rehabilitación de las Víctimas de Tortura (www.cordelia.hu) y la ex Presidenta (ahora Vicepresidenta) de la Sección de Consecuencias Psicológicas de la Tortura y la Persecución de la Asociación Mundial de Psiquiatría. En las últimas décadas, ha impartido capacitación sobre problemas postraumáticos a varios cientos de profesionales de asilo en diferentes países europeos. Ha publicado artículos y capítulos de libros sobre métodos de rehabilitación y problemas teóricos especiales.
(autora del Capítulo VI)

Éva Tessza Udvarhelyi es científica social que trabaja en la Fundación Artemisszio en Hungría (www.artemisszio.hu). Obtuvo su maestría en antropología cultural en Budapest y tiene un doctorado en psicología ambiental de la Universidad de la Ciudad de Nueva York. Ha estado trabajando como capacitadora intercultural con trabajadores sociales, trabajadores juveniles y funcionarios de asilo desde el 2002. Ha publicado un libro y una serie de artículos sobre el aprendizaje intercultural y la globalización, así como la exclusión social y el desamparo. También es miembro fundador de The City is for All (La ciudad es para todos), un grupo de defensa de los derechos de las personas sin hogar en Budapest.
(autora del Capítulo VII)

LA EVALUACIÓN DE LA CREDIBILIDAD ES, SIN DUDA, UNO DE LOS ASPECTOS DE MAYOR DESAFÍO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN MATERIA DE ASILO. UNA PARTE IMPORTANTE DE LAS SOLICITUDES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL ES RECHAZADA CON BASE EN LA JUSTIFICACIÓN DE QUE LA AUTORIDAD DECISORIA O EL TRIBUNAL NO CREE LO QUE DICE LA PERSONA SOLICITANTE. AUNQUE EN LAS ÚLTIMAS DÉCADAS HA HABIDO AVANCES ESPECTACULARES CON RESPECTO A LAS NORMAS JURÍDICAS Y LOS CONCEPTOS RELEVANTES DEL DERECHO INTERNACIONAL DE LOS REFUGIADOS, LA CREDIBILIDAD HA PERMANECIDO, EN CIERTA MEDIDA, POCO CLARA. EL OBJETIVO DE ESTE MANUAL DE CAPACITACIÓN ES LLENAR UN VACÍO IMPORTANTE AL OFRECER UN MÉTODO DE APRENDIZAJE CREATIVO Y MULTIDISCIPLINARIO, ADAPTADO A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS ENCARGADAS DE LA TOMA DE DECISIONES EN MATERIA DE ASILO, ASÍ COMO LAS DE OTROS PROFESIONALES DE ASILO.