

Programa de capacitación orientada a  
la Certificación del personal de la CEAV,  
que atiende directamente a Personas en  
Situación de Víctima

---

**GUÍA DEL MÓDULO LA ENTREVISTA A  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

**CEAV**

COMISIÓN EJECUTIVA DE  
ATENCIÓN A VÍCTIMAS

CEAV | CIUDAD DE MÉXICO

# Contenido

Presentación.....	3
Introducción.....	5

## Parte I

### La entrevista

1. Concepto de la entrevista y su utilidad en la defensa a víctimas.....	6
2. Estructura de la entrevista.....	8
2.1. <i>Rapport</i> .....	8
2.2. Encuadre de la entrevista.....	10
2.3. Desarrollo de la entrevista.....	10
2.4. Cierre de la entrevista.....	12
2.5. Registro de la información.....	13
3. Contexto de la entrevista a una víctima de violencia.....	13
4. Entrevista a víctimas de violencia vía telefónica.....	16

## Parte II

La entrevista con perspectiva de género y enfoque diferencial.....	18
Bibliografía.....	22

## Presentación

En el marco de las acciones establecidas en el ***Plan de Acción para los primeros 100 días de administración de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)*** se han implementado diversas acciones tendientes al cumplimiento de los compromisos asentados para la refundación de este organismo en beneficio de las personas en situación de víctima.

Es así que la Unidad de Género de la CEAV ha impulsado el desarrollo de un Programa de Capacitación especializado que tiene como finalidad que el personal que brinda atención directa desarrolle habilidades, aptitudes y destrezas a efecto de que puedan acreditar competencias para:

- Enmarcar la prestación de servicios institucionales en los estándares internacionales de derechos de las víctimas.
- Realizar entrevistas de conformidad con el marco legal mexicano y brindando un trato digno a las mujeres víctimas de violencia.
- Comunicarse de manera asertiva, mediante la aplicación de la escucha activa y mostrando una actitud empática con las mujeres víctimas de violencia.
- Identificar la violencia de género y los contextos de riesgo de las víctimas de violencia de género.
- Asesorar a las víctimas para generar rutas de acción en contra de situaciones de violencia.
- Identificar las necesidades de las víctimas de violencia, generar una ruta de atención y canalizar, en su caso, a éstas con instituciones y organizaciones que las puedan apoyar.
- Identificar las redes de apoyo de las víctimas de violencia, y la importancia de las mismas en el proceso de resiliencia de las víctimas de violencia de género.
- Identificar las violaciones a los derechos humanos en los hechos narrados por las víctimas de violencia de género.

Este Programa de capacitación responde, por un lado, a la necesidad de fortalecer las capacidades profesionales en materia de atención a víctimas conforme lo mandata la Ley General de Víctimas en su artículo 158. Por otro lado, el Programa también responde a la inaplazable tarea de atender la violencia de género contra las mujeres, en todas sus expresiones y ámbitos de incidencia, en tanto que representa una de las más graves violaciones a sus derechos humanos.

La atención especializada de las mujeres en situación de violencia ha sido un proceso de aprendizaje continuo y un desafío constante por hacer asequible la aplicación de todas las prescripciones, y estándares internacionales, en los contextos locales donde operan los servicios de atención.

Es justo en estos espacios en donde se concreta la visión integradora de los derechos humanos, en las experiencias cotidianas y el contacto directo con las mujeres que buscan ayuda en los servicios que se ofertan desde diferentes ámbitos, a fin de hacer patente la exigibilidad de todas las prerrogativas relacionadas con el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

En esta construcción continua se abre el espacio para integrar el enfoque victimológico como uno de los elementos troncales para la caracterización de los servicios en pautas de actuación claras y específicas que garanticen la no revictimización, la atención con calidad, calidez, oportuna e integral, a partir de las necesidades particulares de las mujeres consultantes.

Con el desarrollo de este Programa de Capacitación, la CEAV impulsará al personal que lo acredite satisfactoriamente para que obtenga la certificación de competencias en los estándares nacionales para la **Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género** (EC0539), así como la **Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género** (EC0497).

Por ello, la presente Guía forma parte de los materiales de consulta para que las y los participantes de este Programa cuenten con una base referencial en el buen desempeño de sus funciones. El desarrollo y prestación de los servicios especializados de atención a víctimas representa un reto de gran magnitud que demanda un alto compromiso social, profesional y un profundo sentido de ética pública a todos los niveles y desde todos los ámbitos del servicio público.

**Sergio Jaime Rochín del Rincón**  
Comisionado Ejecutivo

## Introducción

La presente guía tiene por objeto reflexionar en torno del proceso de entrevista de primer contacto con víctimas de violencia, en general, y con víctimas de violencia de género en lo particular. Para tal efecto se ha dispuesto la información de la manera que a continuación se enuncia:

- Primero: En la primera parte de la guía se reflexiona brevemente en torno de los objetivos de la entrevista en el contexto del servicio público, así mismo, se analiza cada una de las partes de la entrevista, puntualizando los aspectos que es menester observar en el caso de una entrevista a víctimas de violencia de género. Finalmente se reflexiona respecto de las similitudes y diferencias de la entrevista personal en comparación con la entrevista vía telefónica.
- Segundo: La segunda parte del presente trabajo tiene por objeto explicar el alcance de la aplicación del enfoque diferencial a la entrevista a víctimas de violencia. En este tenor, se reflexiona en torno de las peculiaridades de atención a diversos grupos en situación de vulnerabilidad.

Finalmente, esperamos que el presente documento contribuya a que las y los servidores públicos adquieran mayores herramientas que les permitan brindar un servicio digno a las y los usuarios de las distintas instituciones y dependencias públicas del país.

## Parte I

### La entrevista

#### 1. Concepto de la entrevista y su utilidad en la defensa a víctimas

La entrevista puede comprenderse, en términos generales, como el diálogo entre dos personas, se trata de una actividad de intercambio de información con determinados fines. Suele utilizarse en múltiples ámbitos de la actividad humana, por ejemplo: en la investigación, en el periodismo, en la psicología, o bien, simplemente, en el ámbito de la vida privada, cuando alguien se encuentra con otra persona para conversar de algún asunto en común.

**La entrevista**  
**La entrevista puede comprenderse, en términos generales, como el diálogo entre dos personas, se trata de una actividad de intercambio de información con determinados fines.**

En el contexto de la protección a víctimas de violencia, la entrevista es una herramienta invaluable para la obtención de información en torno de la víctima y del hecho violento, sólo que, a diferencia de otros ámbitos en la que ésta es útil, la entrevista a víctimas tiene una característica muy particular, esto es que las víctimas pueden encontrarse en un estado emocional muy endeble, derivado de los eventos violentos que experimentaron, situación que implicará que la o el entrevistador deba aplicar técnicas de verbalización y de contención emocional para facilitar a la víctima la exposición de los hechos violentos que sufrió. Aunado a lo anterior, las entrevistas a víctimas de violencia suelen efectuarse en un ámbito de investigación de violaciones a los derechos humanos, por lo que la adecuada recuperación e interpretación de los hechos narrados es fundamental para llevar a buen término el asunto.

De lo dicho en el párrafo anterior podemos concluir que la entrevista a víctimas de violencia se orienta:<sup>1</sup>

- Primero, a obtener información oportuna para la consecución del proceso jurídico o administrativo en el que se desarrolle la misma. Dicha información por lo general es utilizada para orientar a las víctimas.

---

1 Archundia Bañuelos, Virginia, *Técnicas para la realización de entrevistas*, México, CDHDF, 2012, p. 13.

- Segundo: Impactar en el proceso de resiliencia de la víctima. La resiliencia puede comprenderse como la capacidad que las personas tienen para sobreponerse a la adversidad producida por un hecho impactante o traumático. No se trata de que la o el entrevistador sea un especialista en atención de la salud mental, simplemente se pretende que quienes trabajan con víctimas se concienticen de que sus acciones trascienden al campo emocional, y que la exigencia de un trato digno a las víctimas no es un aspecto que pueda dejarse de lado o considerarse como de menor importancia en comparación con la búsqueda de información para la consecución de un proceso legal.

### **La entrevista a víctimas**

**En este tipo de entrevista, además de obtener información y de orientar a las víctimas en materia jurídica, tiene que cuidarse que la misma se desarrolle en un ambiente dignificante para la víctima, es decir, en un ambiente resiliente.**

En otro orden de ideas, en la entrevista a víctimas, como en cualquier otro tipo de entrevistas, intervienen dos sujetos. La o el entrevistador, en el contexto de atención a víctimas es una o un servidor público, y la o el entrevistado, que en este mismo contexto es la víctima. El papel de la o el entrevistador es por demás activo, básicamente debe encargarse de que la comunicación fluya correcta y claramente, para tal efecto debe tener un buen manejo tanto de la comunicación verbal como no verbal; de la escucha activa; de técnicas para facilitar la verbalización de las víctimas; de la comunicación empática y asertiva, etc.

La entrevista a víctimas no constituye una charla informal, sino que la misma se desarrolla a partir de una estructura determinada. Ello implica que deben respetarse ciertos procedimientos antes, durante y después de la entrevista.

Previo a la realización de la entrevista es fundamental efectuar diversas acciones tendientes a prepararse para la misma. En ocasiones, es posible que la víctima haya sido canalizada desde otra institución o área de la institución distinta de la usted labora, dicha canalización puede implicar el que le remitan un mensaje o un expediente en el que se recupera cierta información: por ejemplo, el tipo de evento victimizante, las características particulares de la víctima (mujer, niño o niña, adulto mayor, persona con discapacidad, entre otros grupos), situaciones de riesgo a las que se encuentra

expuesta, etc. En ocasiones, los medios de comunicación y las redes sociales, pueden brindar información en torno de algunos casos, dicha información puede resultar valiosa, no obstante, tenga presente que los estándares de validación o corroboración de esa información puede ser imprecisa, por la necesidad que dichos medios tienen de comunicar de forma inmediata lo que acontece.

En el caso de quienes tienen un primer contacto con las víctimas, es posible que no cuenten con los elementos de información, antes referidos, con antelación a la realización de la entrevista, precisamente porque puede ser la primera vez que acude la víctima a una institución para solicitar ayuda. En este caso, debe procurarse permanecer en constante capacitación para estar en condiciones de atender a cualquier persona, sin importar las características particulares de su asunto.

En los siguientes apartados se reflexionará en torno de la manera lo que debe efectuarse durante y después de la entrevista.

## 2. Estructura de la entrevista<sup>2</sup>

La entrevista consta de cinco partes: El *rapport*, el encuadre, el desarrollo de la entrevista, el cierre de la entrevista y el registro de la información de la entrevista. Revisaremos todos esos elementos a continuación haciendo énfasis en aquellos aspectos que es imprescindible observar en el caso de la entrevista a víctimas de violencia de género.

### 2.1 *Rapport*

El *rapport* constituye la primera etapa de la entrevista. Es en ésta cuando se efectúa el primer contacto entre la víctima o el entrevistador con la víctima.

**Partes de la entrevista**  
**La entrevista consta de cinco fases:**

- 1. El *rapport*,**
- 2. El encuadre,**
- 3. El desarrollo de la entrevista,**
- 4. El cierre de la entrevista,**
- 5. El registro de información de la entrevista.**

La víctima o el lector de este trabajo alguna vez se ha preguntado ¿cómo la o lo percibe otra persona? ¿Qué cosas podría interpretar una persona del primer contacto visual que tuviera en este momento con usted? Esas mismas preguntas pueden formularse a la víctima o el entrevistador en torno de la opinión que tendrá la víctima de ella o él.

2 Parte de la exposición de este apartado fue elaborado a partir del contenido de: *Ibidem*, pp. 11-23.



Esa primera impresión es de gran importancia para el desarrollo del resto de la entrevista. La víctima acude a la institución en la que usted labora en espera de ayuda y comprensión, si por el contrario interpreta un ambiente indiferente o agresivo, la experiencia podría resultar adversa. Tenga en cuenta que se utilizó la expresión interpreta, porque a partir de su expresión corporal podría emitir mensajes muy distintos a lo que en realidad piensa o comunica oralmente, un gesto de cansancio, por ejemplo, bien podría ser interpretado por la víctima como desinterés en su asunto, aún y cuando esa no sea su intención.

Básicamente el objeto del *rapport* es generar un ambiente propicio para el desarrollo de la entrevista. Se pretende que la víctima se sienta en confianza, respetada y muestre cierta apertura para el dialogo.

¿Cómo se puede generar confianza e iniciar la comunicación con una persona que se acaba de conocer? Si bien cada persona es diferente, existen diversos aspectos que es oportuno observar en el *rapport*, algunos tienen que ver con comunicación verbal y otros con comunicación no verbal:<sup>3</sup>

- Primero: Pregunte su nombre a la víctima. Memorice su nombre y llámela como ella le indicó que lo haga.
- Segundo: Mire a los ojos a la víctima. El contacto visual es fundamental para generar confianza en la víctima, además de que le envía el mensaje de que es atendida, escuchada, y que toda su atención está puesta en ella.
- Tercero: La o el entrevistador debe presentarse indicando su nombre, profesión y puesto. La víctima debe tener claridad respecto de con quien se está entrevistando. Acompañe el saludo verbal con un saludo de mano y una expresión facial amable.
- Cuarto: Inicie la conversación con una pregunta informal, por ejemplo, ¿tuvo alguna dificultad para encontrar el lugar? ¿Siente calor o frío?

Luego de tomarse un par de minutos para el *rapport*, se debe dar paso al encuadre de la entrevista.

---

3 Conocer, *Estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género*, Formato de Estándar de Competencia N-FO-o2, Versión 7.0, p. 5.

## 2.2. Encuadre de la entrevista

En el plano de la práctica el paso del *rapport* al encuadre es muy sutil. El encuadre de la entrevista tiene por objeto establecer el orden y las pautas a partir de las cuales se efectuará la misma. Por efectos didácticos seguiremos con la numeración del *rapport* para enunciar los pasos que deben ser atendidos en la fase de encuadre:<sup>4</sup>

- Quinto: Indique los alcances de la entrevista, es decir, el objeto de la atención. Obviamente ello dependerá de la competencia y de los procedimientos de cada institución, también evitará generar falsas expectativas en la víctima respecto de la atención que recibirá.
- Sexto: Pregunte a la víctima respecto de la razón o motivo de su visita y respecto de la manera como espera que se le apoye.
- Séptimo: Indique a la víctima que todo lo que manifieste será confidencial. Ello contribuirá a generar un ambiente de confianza.
- Octavo: Indique a la víctima que tomará nota de la información que le proporcione durante todo el desarrollo de la entrevista. La toma de notas no es equivalente a una toma de dictado. De manera general debe hacer un listado de enunciados con las ideas fundamentales que vaya narrando la víctima, si bien en ocasiones será necesario recuperar una expresión literal, la toma de nota no debe condicionar el ritmo de la narración de la víctima.
- Noveno: Pregunte la dirección, estado civil y ocupación actual a la víctima, entre otros generales que sean exigidos por la institución a la que pertenece.

## 2.3. Desarrollo de la entrevista

El desarrollo de la entrevista es la fase en la que se lleva a cabo el diálogo entre las o los participantes. La o el entrevistador tiene el papel fundamental de llevar a buen término la entrevista, lo que implica que la o el entrevistador cuente con información clara y suficiente para las diversas acciones que en adelante se emprenderán, y que la víctima reciba un trato digno que contribuya al desarrollo de su resiliencia.

---

4 *Idem.*

La o el entrevistador debe escuchar más que hablar. Es aquí donde se hace presente la escucha activa y donde se deben implementar las diversas técnicas para facilitar la verbalización. Las intervenciones de la o el entrevistador, de manera general, deben efectuarse cuando:

1. La o el entrevistador requiera que la víctima le brinde cierta información que es vital para que la institución pueda actuar de conformidad con su competencia;
2. La o el entrevistador no haya comprendido algo con claridad y desea pedir a la víctima que se lo explique;
3. La o el entrevistador requiera aplicar algunas técnicas de escucha activa que refuercen o faciliten la expresión verbal de la víctima;
4. La o el entrevistador requiera intervenir para brindar contención emocional a la persona que es entrevistada.

En los casos específicos de violencia de género es muy importante que la o el entrevistador no deje de atender los siguientes puntos:<sup>5</sup>

- Décimo: Pregunte a la víctima tiene lesiones.
- Décimo primero: Indague desde cuándo inició la violencia.
- Décimo segundo: Expresé con el lenguaje verbal y no verbal que acompaña y comprende lo que la víctima narra.
- Décimo tercero: Pregunte a la víctima el nombre completo y la dirección de quien ejerce violencia.
- Décimo cuarto: Solicite a la víctima información respecto de la forma como se ejerce la violencia.
- Décimo quinto: Pregunte a la víctima las acciones que ha efectuado de conformidad con lo que ha narrado.
- Décimo sexto: Corrobore con la víctima la narración de los antecedentes y la situación de riesgo.
- Décimo séptimo: En la entrevista evite repetir preguntas de hechos que ya han sido

---

5 *Idem.*

relatados por la víctima.

Es muy importante que la o el entrevistador esté atento/a de la protección a la integridad personal de las víctimas. En este tenor es ineludible que la o el entrevistador:<sup>6</sup>

- Décimo octavo: Indague si la víctima tiene o puede conseguir recursos económicos y/o bienes necesarios para la satisfacción de sus necesidades y para la consecución del proceso.
- Décimo noveno: Pregunte a la víctima si cuenta con alguna persona, institución u organización que pueda apoyarla.
- Vigésimo: solicite los datos de contacto de la red de apoyo de la víctima: nombre completo, dirección, teléfono y relación con la víctima.

## 2.4. Cierre de la entrevista

Es oportuno indicar a la persona entrevistada que se acerca el cierre de la entrevista. Dicho cierre se realizará cuando ya se cuenta con la información que se tenía por finalidad recabar con la entrevista. Debe asegurarse que para este momento la persona se encuentre tranquila.

Cuando la entrevista se efectúa a una víctima de violencia de género es muy importante que durante el cierre de la misma se realice lo siguiente:

- Vigésimo primero: tomando como marco de referencia lo narrado por la víctima explique la situación de violencia que se encuentra viviendo.
- Vigésimo segundo: Debe utilizar la perspectiva de género para indicar a la víctima la violencia identificada en su narración.
- Vigésimo tercero: Indique a la víctima que tiene derecho a la no discriminación y a una vida libre de violencia.

Finalmente, es recomendable que la o el entrevistador haga un breve resumen a la víctima de todo lo tratado, así mismo, que pregunte a la misma si desea agregar o manifestar algo más. También es importante indicar a la víctima el procedimiento que se seguirá en adelante, dependiendo, claro está, de la competencia de la institución y el nombre y datos de contacto de quién o quienes se

---

6 *Idem.*

encargarán de dar seguimiento a su asunto. Finalmente, la o el entrevistador debe despedirse de la misma estrechando su mano y mostrando un semblante amable.<sup>7</sup>

## 2.5. Registro de la información

Son múltiples los formatos utilizados por las instituciones estatales y las organizaciones civiles para registrar la información recabada en una entrevista. Es conveniente que al final de la entrevista la o el entrevistador revise sus notas, y se aboque a la elaboración del reporte correspondiente. Ello es importante porque su memoria aún guarda diversos datos que con el transcurso de las horas seguramente irá perdiendo.

La información a lo largo de la entrevista fue registrada mediante un listado de enunciados e ideas principales, revise enunciado por enunciado y complemente si es necesario, o replantéelo nuevamente sino están claro.

Los formatos para recabar información suelen contener espacios para registrar datos muy concretos, por ejemplo, nombre, sexo, domicilio, etc. También comprenden espacios para que usted registre algunos discursos o narrativas, por ejemplo, si le solicitan que exponga los hechos mediante los cuales se victimizó a una persona. En este tenor es recomendable que antes de escribir organice la información por ciertas categorías, por ejemplo, con el criterio cronológico identifique que hechos ocurrieron antes y cuales después.

Piense mentalmente en todo lo que quiere decir y la forma como lo dirá antes de empezar a escribir. Incluso dibuje un pequeño esquema mental que le permita organizar la secuencia de su exposición. Estas recomendaciones permitirán que genere textos mucho mejor cohesionados y coherentes. Una vez que haya terminado, revise nuevamente su redacción y corrija todo aquello que no sea comprensible, así como los errores gramaticales y ortográficos si es que los hubiere. Recuerde que la idea central del mensaje es que puede ser leído y comprendido por cualquier persona.

## 3. Contexto de la entrevista a una víctima de violencia

El lugar en el que se realiza una entrevista puede influir en el ánimo de la víctima y puede facilitar o dificultar la comunicación.

En primer término, el lugar asignado para la realización de la entrevista debe ser cómodo, la

---

7 *Idem.*

comodidad está asociada con hacer las cosas con poco esfuerzo, sin inconvenientes, sin molestia, de una maneja relajada. Para la entrevista debe disponerse un lugar en el que las personas puedan permanecer por todo el tiempo que dure ésta sin distracciones, esto es, sin sentirse impulsadas para moverse de ahí o para fijar su atención en algo más que en la o el entrevistador. Lugares muy incómodos pueden ser donde el sol le dé directamente en la cara y el cuerpo de la víctima, o bien con mobiliario deficiente que lastime la postura corporal, etc. Algunas pautas para poder encontrar un lugar cómodo son las siguientes:<sup>8</sup>

- El espacio debe encontrarse clara y uniformemente iluminado.
- Debe evitarse el ruido excesivo en el lugar de la entrevista.
- Debe realizarse la entrevista en un espacio que no se tan pequeño, al grado de que pueda provocar la sensación de encierro o hacinamiento, ni tan grande que genere la sensación de falta de privacidad.
- Las personas que participan en la entrevista deben encontrarse al mismo nivel, ambas sentadas cómodamente. La distribución de los objetos de la habitación debe estar hecha de tal modo que no se impida a la o el entrevistador la visión de los gestos y movimientos de la víctima.

El lugar también tiene que ser privado, lo que implica que la víctima cuente con un espacio en el que sienta que puede expresar libremente sus ideas. Si la víctima se encuentra expuesta, porque hay personas cerca que pueden escuchar la conversación, ésta puede sentirse juzgada e inhibirse para expresarse con libertad.

En otro orden de ideas, si bien se han expuesto diversas pautas y técnicas a las que debe atenderse en el contexto de la entrevista, es oportuno indicar que la entrevista constituye un arte en el entendido de que su desarrollo y éxito en gran medida depende de la sensibilidad de la o el entrevistador para interpretar, clarificar y responder oportunamente a la información expuesta por la víctima.

A continuación se presentan una serie de pautas y recomendaciones respecto al comportamiento que debe observar la o el entrevistador durante la entrevista:<sup>9</sup>

<sup>8</sup> *Idem.*

<sup>9</sup> Algunas de las pautas que se refieren en este listado han sido elaboradas con base en: Acevedo Ibáñez, Alejandro et. al., *El proceso de entrevista. Concepto y modelos*, México, Limusa, 1988, pp. 36 y 37.

- Evite interrumpir a la persona víctima cuando ésta haga uso de la palabra.
- No trate de manera condescendiente, sarcástica o agresiva a la víctima.
- Evite juzgar a la víctima. Ello implica que la o el entrevistado debe abstenerse de emitir juicios de valor en torno de los hechos o creencias manifestados por la víctima, por ejemplo: creo que pudo hacer las cosas de manera diferente; si hubiera sido mi caso no habría reaccionado de la manera como usted lo hizo; etc.
- Evite asumir los problemas de la víctima como personales. Si bien la o el entrevistador debe ser empático/a con la víctima, ello no debe implicar que se extralimite en sus facultades.
- No prometa a las víctimas que se realizarán cosas que encuentran fuera de su competencia o facultades de actuación. La generación de falsas expectativas en la víctima ocasiona, cuando se ven incumplidas, que ésta se sienta defraudada y pierda confianza en la autoridad que hizo la promesa.
- Evite repreguntar a la víctima. Es muy importante que la o el entrevistador ponga mucha atención a todo lo que la víctima dice, si se le pregunta una y otra vez a la víctima sobre determinados acontecimientos, es posible que se revictimise a una persona debido a que al repreguntar se le hace revivir el hecho violento.
- No haga suposiciones, evite el planteamiento de preguntas complejas por ejemplo: ¿usted al fin hará algo para cambiar la situación? Dicha pregunta implica en sí misma un juicio a la persona por la inmovilidad que pudo haber tenido en torno del asunto en el pasado.
- Comuníquese de manera asertiva. Ello implica que debe ser claro/a en su exposición, sin dejarse llevar por sus sentimientos hacia la víctima o amedrentar por la misma. Haga valer los derechos de la víctima sin sobrepasar su competencia ni pisotear sus propios derechos.

Debe estar atento/a a todo lo que comunica a las víctimas mediante el lenguaje no verbal. Ello implica dos cosas importantes:

- Primero, que debe cuidarse la coherencia entre lo que se comunica con el lenguaje verbal y lo que se comunica con el lenguaje no verbal, por ejemplo, no sería apropiado

bostezar y tener la mirada perdida al tiempo que se indica a la víctima –te estoy escuchando, sigue narrando lo que te pasó-.

- Segundo: La o el entrevistador en todo momento, y como parte del ejercicio de escucha activa, debe hacer notar con ciertos movimientos corporales que la víctima que está siendo escuchada y comprendida: ya sea asentando la cabeza, mirándola directamente, inclinado el tronco levemente hacia la víctima, etc.

#### 4. Entrevista a víctimas de violencia vía telefónica

Los avances tecnológicos han afectado prácticamente todos los sectores de la vida humana. La atención a víctimas no es la excepción, la tecnología facilita la comunicación, acerca a las personas. A diferencia de la entrevista personal en la que la víctima tiene que trasladarse a un determinado lugar y erogar diversos recursos (tiempo y dinero), la comunicación telefónica provee de inmediatez en la comunicación, y permite que la voz de denuncia y de auxilio de muchas más personas víctimas de violencia sea escuchada.

Al igual que en la entrevista presencial, la entrevista vía telefónica sirve para orientar a la víctima en diversos asuntos de carácter jurídico o administrativo. Además, ambas siguen estructuras similares, aunque la entrevista telefónica suele ser más direccional y estructurada, lo que implica que en una entrevista telefónica se suele guiar aún más a la persona entrevistada en comparación con la entrevista presencial.

Aunado a lo anterior, en ambos tipos de comunicación deben aplicarse técnicas de comunicación asertiva, mostrar una actitud empática, aplicar escucha activa, y utilizar mecanismos de contención emocional cuando ello sea necesario.

Por otra parte, existen algunas diferencias entre los dos tipos de entrevistas respecto de las cuales conviene hacer una breve referencia:

- Primero: Como ya se indicó, en la entrevista telefónica la comunicación es inmediata y a distancia, en tanto que la entrevista personal es mediata y cara a cara. En este tenor, más personas y de manera más sencilla (porque es remota) pueden acceder a la entrevista telefónica en comparación de aquellas que pueden ser atendidas de manera presencial, por ejemplo, en sectores como las personas que viven privadas de su libertad, resulta en ocasiones la única manera para manifestar la situación de



violencia que pueden estar viviendo. La entrevista vía telefónica también sirve para atender a poblaciones cuya residencia se encuentra muy alejada del lugar en el que se localiza la institución con la que desean contactarse.

- Segundo: A diferencia de entrevista cara a cara, en la entrevista vía telefónica puede concederse el anonimato a determinadas personas, lo que permite que sea mucho más sencillo que una persona pueda denunciar una situación de violencia.
- Tercero: La comunicación telefónica pierde mucho de la comunicación no verbal, aquella comunicación procedente de la proxemia y de la kinestesis se pierdan por completo, no obstante que los elementos de la paralingüística siguen presentes. En este sentido, en la entrevista vía telefónica debe prestarse mayor atención al uso del paralenguaje para tener una mejor comunicación con la víctima (por ejemplo deben evitarse espacios de silencio prolongados, debe vocalizarse mejor, etc).
- Cuarto: Quizá la mayor diferencia de todas sea que las personas que llaman a una institución pueden encontrarse en situaciones que represente un mayor riesgo en comparación con la frecuencia con que ello se actualiza en las entrevistas presenciales.

Como puede apreciarse ambos tipos de entrevista tienen muchos aspectos en común, pero ello no implica que todos los conocimientos de la entrevista presencial puedan extrapolarse a la entrevista vía telefónica. También entrañan algunas habilidades comunicativas diferentes cada una de las formas de entrevista.

Hasta aquí por lo que a la entrevista vía telefónica se refiere. En el próximo apartado se analizarán algunos aspectos que deben tenerse en consideración para incorporar el enfoque diferencial en la entrevista que permita atender a cada una de las víctimas de conformidad con sus necesidades particulares.

## Parte II

### La entrevista con perspectiva de género y enfoque diferencial

En el ámbito de los derechos humanos se precisa que las personas pueden pertenecer a uno o más grupos sociales. Debido a las características particulares de cada grupo, a sus necesidades y a las situaciones de vulnerabilidad a la que pueden estar expuestos, dichos grupos requieren de medidas o mecanismos específicos para la protección de sus derechos.

Las víctimas, dependiendo de los grupos a los que pertenezca, puede encontrarse en una mayor o menor situación de vulnerabilidad (riesgo de sufrir alguna afectación). En este sentido, sus necesidades de atención y la forma de garantizar sus derechos serán diferentes. A ello se debe la gran proliferación que existe en la actualidad de los tratados internacionales enfocados a la protección de ciertos grupos como las mujeres, las niñas y los niños, los adultos mayores, etc.

El enfoque diferencial implica que se preste atención a las necesidades específicas de cada persona o grupo social. En el caso específico que tratamos en este documento, el enfoque diferencial nos permite analizar las necesidades específicas de protección de las víctimas en el contexto de una entrevista, de conformidad con el o los grupos sociales a los que pertenecen.

Si la víctima pertenece a más grupos sociales considerados como en situación de vulnerabilidad, es muy probable que la condición de riesgo de la víctima sea muy alta. La pertenencia de una persona a diversos grupos sociales deberá ser tomada en cuenta a la hora de su atención.

Entre los principales aspectos que hay que tener en consideración en entrevistas que se realicen a ciertos grupos poblacionales se encuentran los siguientes:

- *Entrevista a mujeres víctimas de violencia de género.* La Belém Do Pará consigna en su artículo tercero el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. En las páginas anteriores ya se ha detallado a profundidad la forma como debe desarrollarse una entrevista a víctimas, en lo general, y a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género, en lo particular.

En este apartado sólo se quiere llamar la atención al hecho de que las mujeres maltratadas con frecuencia se sirven de los estereotipos de género para justificar

la violencia de la que son víctimas y su inactividad ante la misma. Ahora bien, es muy importante no juzgar o reprender a las víctimas, sino que se les debe invitar a la reflexión para que por sí mismas pongan en duda los estereotipos de género que tienen interiorizados, para que así, una vez desenmascarados dichos estereotipos, sean capaces de fundamentar sus decisiones en nuevas creencias que las empoderen y que les ayude a frenar por sí mismas la violencia.

- Entrevista a hombres que sufren violencia de género. La violencia de género en contra de los hombres también se encuentra muy presente en la sociedad. Estereotipos tales como: *que los hombres tienen que ser fuertes; que los hombres no pueden manifestar públicamente sus sentimientos; o bien, que los hombres no pueden ser más débiles que las mujeres*, son la base para que en una entrevista los hombres se abstengan de expresar la violencia de la que son víctimas.

En este tenor, es muy importante que quienes entrevistan a hombres víctimas de violencia no banalicen o minimicen esta situación, sino que, por el contrario, le den la importancia que tiene y ayuden a los hombres en esta situación a poder calificar su experiencia como violenta y a reconstruir sus creencias de masculinidad para que sean capaces de expresar sus sentimientos en torno de dicha experiencia violenta.

- Entrevista a personas con discapacidad. Existen dos aspectos que es importante considerar al momento de entrevistar a una persona con discapacidad.

Primero: Las personas con discapacidad deben contar con plena accesibilidad en el contexto de la entrevista, ello implica, entre otras cosas, que cuenten con instalaciones que les permitan moverse por sí mismas.

Segundo: Debe contarse con un traductor de señas en el caso de que la víctima sea una persona sorda.

Tercero: Debe respetarse la autonomía de las personas con discapacidad. La o el entrevistador debe dirigirse a ellas cuando sean víctimas de violencia, y atender a sus dudas, no debe dejárselas en segundo plano si es que se presentan acompañadas a la entrevista.

- Entrevista a personas indígenas. Existen dos aspectos que deben tenerse en consideración cuando se realice entrevistas a este grupo social:

Primero, muchos grupos indígenas cuentan con un idioma materno diferente al español, si bien es cierto que con frecuencia aprenden el español como segunda lengua, también lo es que el grado de dominio del idioma español no es el mismo que el de su lengua materna. La presencia de una o un traductor es muy importante cuando se entreviste a personas pertenecientes a un grupo indígena, ello en el entendido de que dicha persona podrá comunicarse mucho por conducto de su traductor/a.

Segundo, la cosmovisión que se desprende de la cultura de un pueblo indígena suele ser un factor importante para tomar en consideración en una entrevista. Es importante que la o el entrevistador no incurra en el error en interpretar la conducta y expresiones de la persona indígena desde la percepción occidental, sino que trate de interpretar lo dicho desde un enfoque intercultural.

- Entrevista a niñas y niños. Se considera como niña o niño a toda persona menor de 18 años, lo anterior, de conformidad con el artículo 1 de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. No obstante, en el plano del desarrollo físico y mental, existe una gran diferencia entre las y los jóvenes y los quienes se encuentran en la primera infancia, por nombrar un ejemplo. La atención a niñas y niños debe estar orientada por el principio de interés superior de la niñez, consignado en el artículo 3 de la Convención antes referida.

El interés superior de la niñez implica que las leyes que afecten las niñas y los niños siempre deben interpretarse en un sentido amplio, y que ante el choque de un derecho de un adulto y una niña o un niño siempre deberá de prevalecer el de ésta/e última/o.

Debe tenerse en cuenta que las niñas y los niños padecen con en mayor grado que las personas adultas un interrogatorio, esto implica que les impacta emocionalmente con mucho más intensidad la remembranza de un hecho violento. Por ello cuando tenga que entrevistar a una niña o un niño en el contexto de un asunto judicial, debe procurarse que sólo tengan que hacerlo una sola vez, esto es, debe evitarse que se revictimice a la niña o el niño haciéndola/o verbalizar el hecho violento en más de una ocasión.

Uno de los mecanismos que se ha utilizado para salvaguardar la integridad de las niñas y los niños es la utilización del juego como un mecanismo de entrevista. En este tenor, se suelen utilizar muñecos o títeres para que la niña o el niño reflejen la experiencia violenta que ha experimentado. Para la entrevista a niñas y niños es necesario que siempre se cuente con personal especializado que pueda dirigir la sesión con el menor nivel de afectación para la niña o el niño.

## Bibliografía

- Acevedo Ibáñez, Alejandro et. al., El proceso de entrevista. Concepto y modelos, México, Limusa, 1988.
- Archundia Bañuelos, Virginia, Técnicas para la realización de entrevistas, México, CDHDF, 2012.
- Pérez Álvarez, Thelma Elena, Manual de atención telefónica, México, Instituto Nacional de las Mujeres, Tomo II Conceptos y lineamientos generales para la atención telefónica, 2012.
- Conocer, Estándar de Competencia EC0539 Atención Presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género, Formato de Estándar de Competencia N-FO-o2, Versión 7.0.

[www.gob.m/ceav](http://www.gob.m/ceav)

Twitter: @ceavmex

Facebook: CEAVmex

**CEAV**

---

COMISIÓN EJECUTIVA DE  
ATENCIÓN A VÍCTIMAS