

MIGRATION EU EXPERTISE (MIEUX)
ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE CURTO PRAZO
À DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)

MANUAL DE ESCUTA DE
CRIANÇAS E ADOLESCENTES
MIGRANTES

FINANCIADO PELA UNIÃO EUROPEIA



EXECUTADO PELO



DEFENSORÍA PÚBLICA DE LA UNIÓN

Asistencia técnica a corto plazo a la Defensoría Pública de la Unión

Manual de escucha para niños/as y adolescentes migrantes

Financiado por la Unión Europea

Ejecutado por el International Centre for Migration Policy Development – ICMPD

Migration EU eXpertise (MIEUX)

**ASISTENCIA TÉCNICA A CORTO PLAZO A LA DEFENSAORÍA PÚBLICA DE LA UNIÓN (DPU)
(BRASIL II – 2018-02)**

MANUAL DE ESCUCHA PARA NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES MIGRANTES

VERSIÓN FINAL

28 de enero de 2020

AUTORES:

**Sra. Irene KOZICA
Sra. Patricia VAN ELK**

EQUIPO DE APOYO ICMPD MIEUX:

**Sra. Julia GUERIN
Sr. Romain GUSTOT**

Este informe fue elaborado con la asistencia de la iniciativa Migration EU eXpertise (MIEUX), financiada por la Unión Europea (UE) e implementada por el Centro Internacional para el Desarrollo de las Políticas Migratorias (ICMPD). Las opiniones expresadas en este manual son responsabilidad exclusiva de los autores y no reflejan necesariamente las opiniones de UE o de la ICMPD.

ÍNDICE

METODOLOGÍA	4
COMO UTILIZAR ESTE MATERIAL	4
1. Introducción	4
1.1. Objetivo de la Escucha de Niños/as y Adolescentes	5
1.2. Definiciones	5
2. Desarrollo Infantil	9
2.1. Las Etapas de Desarrollo Infantil	9
2.2. Indicadores de Vulnerabilidad	14
3. Método de Comunicación Dialógica	15
3.1. Métodos	15
3.2. Las Fases del Método de Comunicación Dialógica (D.C.M.)	17
4. Escuchas con Adolescentes entre 12 y 18 Años de Edad	19
4.1. Fases de Preparación	19
4.2. Primer Contacto con el Adolescente	22
4.3. Fase de Apertura	23
4.4. Narrativa Libre	25
4.5. Fase de Exploración	27
4.6. Fase de Cierre	31
4.7. Después de la Escucha	33
4.8. Evaluación de la Escucha	34
5. Escuchas con Niños/as de hasta 12 Años de Edad	35
5.1. Consideraciones Adicionales	37
5.2. Primer Contacto con Niños/as de hasta 12 Años de Edad	39
6. Niños/as y Adolescentes y su Relación con Trauma	42
6.1. Trauma	42
6.2. Trauma en Niños/as y Adolescentes	43
6.3. Como lidiar con el Trauma en una Escucha	44
Apéndice I: Lista de Verificación de la Evaluación	46
Apéndice II: Cuestionario	49

METODOLOGÍA

El MIEUX es una iniciativa que ayuda a los países socios y las organizaciones regionales a gestionar mejor la migración y la movilidad mediante la prestación de asistencia rápida y personalizada bajo solicitud. La iniciativa conjunta está financiada por la Unión Europea (UE) y ejecutada por el Centro Internacional para el Desarrollo de Políticas Migratorias (ICMPD).

El objetivo general de esta acción es ayudar al Gobierno brasileño, en particular a la Defensoría Pública de la Unión (DPU), a través del intercambio de conocimientos entre pares para ayudar mejor a los niños, niñas y adolescentes migrantes. Los objetivos específicos son:

- Evaluar la situación de niños, niñas y adolescentes migrantes en dos Estados de Brasil (Roraima y Amazonas) con alta migración desde Venezuela; y
- Fortalecer las capacidades intersectoriales, en particular, de las defensoras y defensores de la DPU para escuchar a los niños, niñas y adolescentes migrantes.

Esta acción empezó en junio de 2019 y terminó en enero de 2020.

COMO UTILIZAR ESTE MANUAL

Este manual práctico es un recurso valioso que complementa el conjunto de herramientas presentadas durante las dos primeras actividades del Proyecto MIEUX-DPU sobre escucha a niños/as y adolescentes. Contiene informaciones sobre los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo una escucha eficaz y profesional con niños/as y adolescentes, así como orientación sobre cómo lidiar con situaciones problemáticas durante este tipo de procedimiento.

1. INTRODUCCIÓN

Las declaraciones del solicitante, a menudo registradas solo durante la escucha personal, son generalmente la principal fuente de evidencia disponible. Por tanto, la calidad de la escucha es fundamental para el procedimiento de protección internacional u otro tipo de medida de protección. El entrevistador debe tener conocimientos suficientes, demostrar una actitud profesional y tener las habilidades necesarias para realizar una escucha con el fin de garantizar que se consideren todos los elementos relevantes.

Los solicitantes de protección internacional son personas vulnerables *per se*. Los niños/as y los adolescentes son inherentemente vulnerables debido a su falta de madurez, dependencia y necesidades de desarrollo. Así, en general, los niños/as y adolescentes necesitan asistencia y cuidados especiales durante la escucha. Teniendo en cuenta que la percepción del entorno, la memoria y la noción del tiempo de un niño, niña o adolescente son muy diferentes a las de un adulto, los profesionales encargados de realizar escuchas telefónicas con estos jóvenes deben recibir una formación específica.

1.1. OBJETIVO DE LA ESCUCHA DE NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES

El objetivo principal de la escucha es recopilar información confiable para determinar

si este niño, niña o adolescente necesita protección internacional, según la Convención de Ginebra.

La escucha personal brinda al solicitante de protección internacional la oportunidad de explicar las razones que le impiden regresar a su país de origen. Además, es el momento adecuado para recopilar información confiable para apoyar la evaluación de la solicitud de protección internacional u otro tipo de medida de protección.

La decisión de escuchar a un niño, niña o adolescente debe ser tomada teniendo en cuenta dos elementos importantes: si el niño va acompañado o no de un adulto legalmente responsable y la edad. Si la escucha no se lleva a cabo, el gobierno brasileño tiene la obligación legal de hacer esfuerzos para obtener la información relevante de otra manera.

1.2. DEFINICIONES

Se utilizan muchos términos diferentes para referirse a los solicitantes menores de 18 años, como "niños/as", "menores", "menores no acompañados" y "niños/as separados".

- La Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 20 de noviembre de 1989, define y usa el término **niño** como: "Cualquier persona menor de 18 años". (artículo 1).
- El término **niño acompañado** se refiere a niños/as o adolescentes acompañados por sus padres o tutor legal según con la legislación o práctica del país receptor.

El término **niño no acompañado** se refiere a: Joven que llega al país de acogida sin un acompañante adulto legalmente responsable de él, según con la legislación o práctica del referido país, cubriendo todo el período en el que el niño no está en cuidado de tal persona. Esta definición incluye a los menores que no están acompañados después de ingresar al país receptor.

La Resolución Brasileña Conjunta CONANDA-CONARE-CNIg-DPU, de 09/08/2017 (artículo 1) define al niño, niña o adolescente no acompañado como "aquel que no lo acompaña ninguna persona adulta en su ingreso al territorio brasileño".

El término **niño separado** se refiere a: niño o adolescente separado de ambos padres, o del tutor legal, pero no necesariamente de otros familiares. Por lo tanto, en esta categoría se encuentran los niños y adolescentes acompañados de otros familiares adultos.

La Resolución Brasileña Conjunta CONANDA-CONARE-CNIg-DPU, de 09/08/2017 (art. 1) define niño, niña o adolescente separado como "aquel que va acompañado de un adulto que no es el tutor legal que tiene poder familiar, ingreso al territorio nacional".

- En Brasil, desde la entrada en vigor del **Estatuto del Niño y del Adolescente (ECA)**¹, el término “menor” se considera inapropiado para designar a los niños y adolescentes, ya que reproduce subjetivamente y respalda la discriminación arraigada y una postura de exclusión social que se refiere al extinto Código de Menores. Según el artículo 2 del ENA: “Se considera niño, a los efectos de esta Ley, la persona hasta los doce años incompleto, y el adolescente entre los doce y los dieciocho años”.

Escuchas con niños/as y adolescentes: ¿Por qué la edad es relevante?

La edad es un elemento esencial de la identidad de un niño o adolescente. Determina las situaciones y el período en que el niño o la niña estará sujeto a salvaguardias especiales durante el procedimiento de protección internacional, incluso con respecto a la escucha y las condiciones especiales de recepción. En el caso de la escucha personal, la edad es un factor relevante para evaluar el nivel de madurez y desarrollo del niño con el fin de adecuar el contexto de escucha.

Muchos niños, niñas y adolescentes llegan al país receptor sin documentos de identificación que comprueben su edad. Además, factores como el origen rural o la pertenencia a una minoría o grupo social específico (castas, tribus indígenas, etc.) pueden hacer inviable el acceso a las partidas de nacimiento. En muchos de estos casos, las personas ni siquiera comprenden la importancia de la documentación o tienen menos conocimientos sobre cómo registrar un nacimiento, lo que aumenta la disparidad en el registro de nacimientos dentro del mismo país.

En lo que respecta la **niñez y adolescencia indígena**, es importante resaltar que “se deben respetar las distintas concepciones de los diferentes pueblos y comunidades tradicionales sobre los ciclos vitales que componen el período legalmente establecido como la niñez, la adolescencia y la adultez” (artículo 2 Resolución brasileña CONANDA 181). Además, “se argumenta que la mera discusión sobre el término ‘juventud’ o el uso del concepto de adolescente para el contexto indígena puede ser un importante punto de partida para la aplicación de visiones interculturales en el cuidado de los pueblos indígenas y, en particular, a los pueblos indígenas migrantes. Para algunas culturas, la transición de la niñez a la edad adulta está marcada por ritos de paso, que indican la capacidad de los individuos para asumir responsabilidades por la adultez, y no exactamente por un criterio de edad”.²

La evaluación de la edad es un proceso que se realiza para estimar la edad, o la franja etaria, con el fin de determinar si un individuo debe clasificarse como niño o adulto. Este trámite es un desafío con consecuencias considerables tanto para quienes se someten al proceso como para las autoridades. Al escuchar a un niño o adolescente, se deben observar los siguientes principios para asegurar la atención a su interés superior.

- Los niños, niñas y adolescentes tienen **derecho a expresar sus opiniones y ser escuchados** en todas las decisiones que les conciernen. Así, es importante tener en cuenta las opiniones, preocupaciones y pensamientos del joven.

¹ La sigla está en portugués.

² Aspectos jurídicos de la atención a los indígenas migrantes de la Venezuela al Brasil/ Erika Yamada, Marcelo Torelly, organizaciones. – Brasilia: Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Agencia de las Naciones Unidas para las Migraciones, 2018, p. 43.

-
- Si el niño o la niña ha tenido una **experiencia traumática**, es posible que no esté dispuesto a expresar sus sentimientos o compartir su historia. El entrevistador debe intentar utilizar métodos alternativos y ofrecer orientación, o encaminar el niño o adolescente al profesional adecuado.
-
- El **tutor/representante legal** tiene la función de ayudar al niño o la niña a comprender los procedimientos y procesos, además de los posibles resultados.
-
- Cuando el niño, la niña o adolescente pueda estar **acompañado por un adulto que confíe durante la escucha**, es extremadamente importante asegurarse de que la presencia de esa persona contribuya de hecho a una escucha eficaz y segura.
-
- Las informaciones deben ser comunicadas de manera **sencilla, directa y clara**. Es necesario comprobar si el niño, niña o adolescente realmente comprende el procedimiento, ya que algunos individuos pueden temer a las figuras de autoridad, tener miedo de hacer preguntas o no admitir que no entendieron por su edad, antecedentes culturales o estado psicológico.
-
- La escucha debe ser realizada en un **entorno confidencial y amigable** para facilitar la creación de un vínculo de confianza con el niño. El entrevistador y el intérprete están sujetos a reglas de confidencialidad. Este concepto debe ser explicado y comprendido por el niño, niña o adolescente.
-
- El niño o la niña deben **sentirse cómodos**. El entrevistador y el intérprete competente deben adoptar una actitud proactiva y empática al abordar al niño, niña o adolescente que solicita asilo, especialmente si no está acompañado.
-
- Si lo desea, el joven debe tener la opción de elegir **el género del entrevistador** y el intérprete responsable de realizar la escucha.
-

Derecho de expresar su punto de vista y de ser escuchado

La escucha personal es una manifestación del derecho del solicitante a expresar su punto de vista y ser escuchado. Al escuchar, el solicitante tiene la oportunidad de justificar su solicitud de protección internacional. En este caso, las opiniones de un niño, niña o adolescente deben ser analizadas teniendo en cuenta su edad y nivel de madurez, de acuerdo con el marco legal internacional.

Por ejemplo: La Directiva de la Unión Europea sobre Procedimientos de Refugio requiere que el punto de vista del “menor” sea registrado no solo a través de su representante legal, sino con la presencia obligatoria del “menor” (artículo 25.1 (b)) durante la escucha y en otras etapas del proceso.

Capacidad jurídica

De acuerdo con la ley, un individuo tendrá capacidad jurídica reconocida cuando tenga **la perspicacia necesaria para comprender las consecuencias de sus actos**, es decir, cuando alcance un cierto nivel de madurez intelectual y competencia compatible con la situación que se le presente.

Debido al desarrollo físico y psicológico inherente a la niñez, no se espera que un niño, especialmente cuando sea muy pequeño, tenga que tomar sus propias decisiones o comprender las consecuencias prácticas y legales de los procesos en los que está

insertado. Por esta razón, **los responsables de proteger y promover el bienestar del niño o de la niña** (padres, tutor/representante y, en última instancia, el Estado) tienen la capacidad de tomar decisiones legales en su nombre.

El punto de vista del niño debe ser escuchado y considerado según su edad y nivel de madurez para garantizar su plena participación. En el caso de niños no acompañados de sus padres o de un adulto responsable, los países receptores tienen la obligación de designar a un representante/tutor para que interceda en nombre del niño, niña o adolescente cuando sea necesario y para garantizar la protección de su interés superior. La designación de un representante/tutor debe realizarse tan pronto como el niño exprese su intención de presentar una solicitud de protección internacional.

El papel del tutor/representante es determinante para asegurar el ejercicio de la capacidad jurídica del niño, niña o adolescente. Esto permite que el punto de vista del solicitante sea escuchado y tomado en cuenta según su nivel de madurez, y que todas las decisiones sirvan al interés superior de ellos.

Derecho a la información

El derecho a la información está íntimamente ligado al derecho del niño a expresar su propio punto de vista y a participar en cualquier proceso que le afecte. El acceso a la información sobre los derechos y obligaciones de los niños que solicitan protección internacional, además de un conocimiento adecuado sobre el proceso de asilo y los posibles resultados, es una importante garantía procesal que ayuda a asegurar la participación efectiva del niño, niña o adolescente en el proceso.

2. DESARROLLO INFANTIL

No se puede esperar que un bebé de 5 meses hable. Por otro lado, es evidente que los adolescentes mayores de 17 años son capaces de pensar de forma lógica y abstracta. Entonces, ¿qué tipo de información se puede obtener de los niños de 8 o 12 años?

2.1. LAS ETAPAS DE DESARROLLO INFANTIL

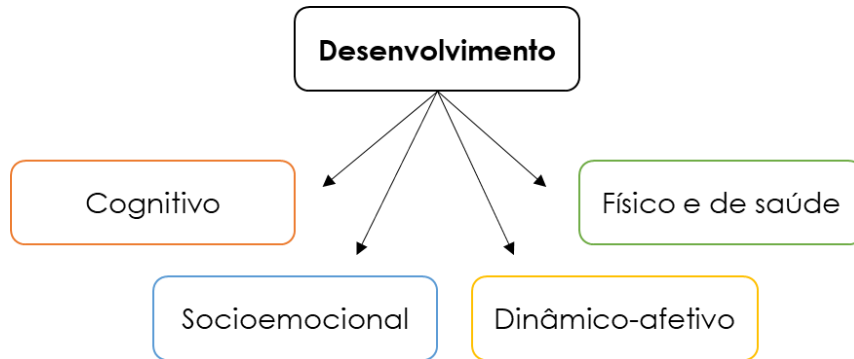
Las etapas de desarrollo están marcadas por la edad a la que el niño o adolescente comienza a actuar de manera diferente en diferentes dominios. Estos indicadores proporcionan evidencia de qué esperar de un individuo en relación con su desarrollo físico, cognitivo, social y emocional en diferentes etapas de la niñez. El desarrollo infantil es un **proceso acelerado que dura hasta aproximadamente los veinte años**. De esa manera, una mejor comprensión de los diferentes aspectos del desarrollo es importante para la estructuración adecuada de la escucha con niños y adolescentes.

Desarrollo en general

El desarrollo representa todos los cambios físicos y psicológicos que atraviesa un individuo durante su vida. El desarrollo puede ser entendido como un movimiento dinámico e interactivo entre un proceso de maduración interno, que evoluciona con el tiempo (naturaleza), y factores externos, como experiencias, aprendizajes y factores ambientales (sustento). Para comprender el comportamiento de un niño, niña o adolescente es necesario analizarlo tomando como parámetro los patrones de una

etapa específica de desarrollo delimitada según un determinado momento y lugar en la sociedad relevante. Además, el desarrollo infantil no ocurre en un vacío social. De hecho, es el resultado del contexto en el que se inserta el niño, niña o adolescente, como la familia, los amigos, la escuela, el trabajo, la educación, la cultura y otros factores.

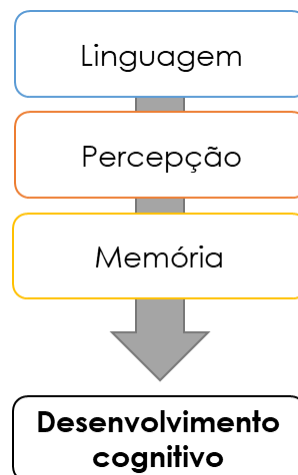
Hay 4 dominios de desarrollo:



[Leyenda de

Desarrollo cognitivo

El desarrollo cognitivo es la construcción de diferentes procesos relacionados al pensamiento, como los recuerdos, la resolución de problemas y la toma de decisiones, y evoluciona desde la niñez hasta la adolescencia y la edad adulta. El desarrollo cognitivo se refiere a la forma en que una persona percibe, piensa, habla y adquiere una comprensión del mundo que la rodea. Un mayor conocimiento sobre este dominio le permite al entrevistador ajustar su lenguaje, manejar sus expectativas sobre el tipo de información que se puede obtener para ese grupo de edad (es decir, lo que el niño, niña o adolescente podrá recordar) e interpretar correctamente las respuestas, teniendo en cuenta la edad de ellos.



Memoria

Durante la escucha, es necesario pedirle al niño que vuelva a contar eventos pasados. Por tanto, es muy importante entender cómo funciona la memoria autobiográfica, qué factores influyen en ella y cómo se desarrolla a lo largo de los años. Recuerde el ejercicio realizado durante el entrenamiento mientras escucha en persona.

Sugestionabilidad

Es extremadamente importante evitar la sugestión, ya que este tipo de influencia puede llevar a un niño (especialmente en edad preescolar) a proporcionar información engañosa o informar mal de un evento. Esto es más probable que ocurra cuando:

- El niño se encuentra en un entorno emocionalmente estresante, siendo escuchado por adultos en una posición de autoridad, como es el caso de la escucha personal.
- **Preguntas con respuestas "sí" o "no"** se hacen repetidamente, ya que el niño o adolescente puede tener la impresión de que sus respuestas son incorrectas.
- El niño o ha estado expuesto frecuentemente a informaciones falsas. Es probable que este último caso se aplique a los niños que solicitan protección internacional, ya que están expuestos a los informes de los traficantes, el abogado, el tutor y sus compañeros. Los padres del niño o adolescente también pueden haber tenido alguna influencia.

Desarrollo cognitivo: Piaget

Para comprender completamente el desarrollo cognitivo de los niños, es útil utilizar las cuatro etapas identificadas por Piaget, un psicólogo suizo. Esa teoría ayuda a identificar qué se puede esperar de un niño o adolescente con respecto a su comprensión del mundo. Los niños y adolescentes no son menos inteligentes que los adultos, ni tienen versiones más pequeñas de una mente adulta. Simplemente piensan de manera diferente. El desarrollo no ocurre en el vacío y la edad, elemento en el que se basan las cuatro fases de Piaget, es solo uno de los indicadores. Según Piaget, las cuatro etapas cognitivas del desarrollo infantil son las siguientes:

Etapasensorio motora	<i>Del nacimiento hasta 2 años</i>	El conocimiento que tiene el niño del mundo se deriva principalmente de sus movimientos, como gatear y caminar, y de sus sensaciones. El niño adquiere conocimientos a través de sus sentidos y la manipulación de objetos.
Etapapreoperacional	<i>De 2 a 7 años</i>	El descubrimiento del lenguaje tiene una gran influencia en la forma de pensar del niño. El niño aprende a pensar de forma simbólica, es decir, aprende a utilizar palabras e imágenes para representar objetos. Sin embargo, el niño todavía tiene dificultades para usar la lógica y tiende a pensar en las cosas en términos concretos. Además, el pensamiento sigue siendo egocéntrico (el niño tiene dificultades para ver los puntos de vista de los demás).
Etapasoperativa concreta	<i>De 7 a 11 años</i>	El niño comienza a pensar lógicamente sobre eventos concretos. Empieza a

		comprender el concepto de conservación. Por ejemplo, la cantidad de líquido en un vaso grande y bajo es la misma que en un vaso alto y estrecho. El pensamiento se vuelve más lógico y organizado. El niño comienza a utilizar la lógica inductiva, es decir, a partir de información específica para la generalización. Empieza a comprender que sus pensamientos, sentimientos y opiniones son únicos y que no todo el mundo piensa de la misma forma.
Etapa operativa formal	<i>A partir de 12 años</i>	El adolescente comienza a reflexionar sobre ideas abstractas y cuestiones morales, filosóficas, éticas, sociales y políticas, además de pensar en problemas hipotéticos. Tiene la capacidad de hacer planes para el futuro de forma sistemática.

Desarrollo socioemocional

El desarrollo social y emocional de un niño, niña o adolescente se refiere a la forma en que percibe, expresa y maneja sus sentimientos. El joven usa estas emociones para mejorar su capacidad de crear relaciones positivas y gratificantes con los demás. Las principales características del desarrollo socioemocional son:

- Capacidad de identificar y **comprender los propios sentimientos**
- Capacidad de identificar y comprender **los sentimientos de otras personas**
- Capacidad de **controlar los propios sentimientos** y comportamientos
- Capacidad de **desarrollar empatía** por otras personas
- Capacidad de **desarrollar empatía** por otras personas

Las habilidades sociales y emocionales influyen en cómo se comporta un niño o adolescente en casa, en la escuela y en la comunidad. Existe un fuerte vínculo entre las habilidades socioemocionales positivas y el buen rendimiento académico: las emociones y la cognición están conectadas. Una relación positiva y amorosa entre los jóvenes y los adultos presentes es la clave del éxito en el desarrollo social y emocional.

Identidad

La identidad es una visión amplia, coherente e interiorizada de quién es una persona y qué quiere ser. Este concepto incluye las creencias y valores del individuo. En la primera infancia, el niño comienza a desarrollar un concepto de sí mismo y un tipo de identidad social basado en su percepción de cómo lo ven los demás en general. Pero la identidad propia o la identidad psicológica del niño sólo surge en la adolescencia; así es como el niño se percibe a sí mismo. Es la sensación de ser la misma persona, continuamente en el tiempo y separada del otro, y de poder reflexionar sobre ese sentimiento. La noción de identidad personal generalmente solo se manifiesta al final de la adolescencia.

Adolescencia

La adolescencia (a partir de los 12 años) es la etapa del desarrollo que comienza con la pubertad y finaliza en la edad adulta. Existe consenso sobre el inicio de esta fase de desarrollo, pero existe una gran variación en la forma en que se conceptualiza la fase adulta y en la definición de la edad a la que se alcanza dependiendo de la organización jurídica y social, la estructura familiar y la economía de un país.

Un problema importante en la adolescencia son los **cambios marcados** en las **características físicas**, incluidos los cambios en la altura y el peso, el desarrollo sexual y la maduración del cerebro. El desarrollo del cerebro apoya las funciones de planificación avanzada, pensamiento abstracto, comprensión de uno mismo y de los demás y **desarrollo lingüístico** (ver Piaget).

Es conocida como una época de confusión emocional y fluctuaciones del estado de ánimo. Es un período en el que las emociones suelen tomar el control y los adolescentes actúan o hablan sin pensar, o toman decisiones basadas en sentimientos sin considerar las consecuencias de sus actos.

Esa capacidad reducida para lidiar con las emociones (especialmente y de manera más constante desde el comienzo de la adolescencia hasta los 17 años) se aplica de hecho a **situaciones estresantes**, como escuchar. En este caso, el entrevistador debe ser capaz de distinguir entre '**impulsos emocionales**' indicativos del descontrol característico de la adolescencia y signos de trauma o intención de hacer trampa para reaccionar adecuadamente. Los adolescentes solo pueden regular realmente sus emociones cuando alcanzan los 17 años. Los adolescentes también son más susceptibles a las influencias sociales y la presión de los compañeros que los adultos. Esto se aplica especialmente a los jóvenes no acompañados.

La combinación de control parcial de los impulsos y regulación emocional y una mayor sensibilidad a las recompensas durante la adolescencia puede aumentar la probabilidad de **acciones impulsivas** sin considerar primero las consecuencias. En este sentido, existe el riesgo de que quienes toman las decisiones juzguen las acciones de un adolescente en función de lo que ellos mismos hubieran hecho en una situación específica.

- La adolescencia también es un período de **gran vulnerabilidad a los factores de estrés externos**. El entorno y la relación del adolescente con los adultos responsables por él tienen una gran influencia en su comportamiento.
- El **desarrollo de la identidad** en un nuevo entorno (cultural), que a veces requiere la separación de los padres en el caso de niños no acompañados, es una situación particularmente desafiante y lejos de ser ideal en términos de desarrollo.
- El **desarrollo de la identidad sexual** es un factor clave durante la adolescencia.

La influencia de la cultura en el desarrollo cognitivo

El entrevistador debe ser consciente de la influencia de la cultura en el desarrollo cognitivo de un niño o adolescente. Debe tener en cuenta los siguientes aspectos interculturales:

Percepción

La forma como las personas perciben el mundo define qué información sobre el medio ambiente se asimilará y cómo. La percepción define cómo las personas se relacionan con los eventos y está fuertemente influenciada por la experiencia y, en consecuencia, por el entorno cultural. El entrevistador debe ser consciente de que la comprensión y las respuestas de un niño o adolescente a las preguntas están influenciadas por su percepción. Al utilizar juguetes u otras herramientas para comunicarse con el niño (hasta los 10-12 años), estas características deben reflejar la realidad y el entorno de ese niño. Los recursos culturalmente apropiados permiten que los niños se expresen más fácilmente.

Lenguaje

Muchas lenguas tienen formas gramaticales específicas para referirse al género, la edad y las relaciones de poder social. Una persona de una cultura colectivista, por ejemplo, a menudo usa la palabra "nosotros" para describir una acción individual, algo que denota respeto y lealtad al grupo. Por lo tanto, es importante tener esto en cuenta durante una escucha personal para evitar contradicciones "falsas" ('nosotros' versus 'yo') en las declaraciones del niño o adolescente.

Cognición

Según investigaciones, la edad a la que un niño alcanza la etapa del pensamiento lógico varía mucho según la cultura, además de ser muy dependiente de la educación formal. Existe un consenso de que los procesos cognitivos básicos son universales. Aun así, la cultura influye en la configuración de estos procesos.

Memoria

La cultura tiene un papel fundamental en la memoria. El contenido de la memoria autobiográfica está influenciado por los elementos valorados por los padres y la comunidad. La escolarización también tiene un gran impacto, ya que la educación formal desarrolla la memoria. Al evaluar la credibilidad de la narrativa del niño o adolescente, es importante recordar que el hecho de que el niño no sepa la respuesta a una pregunta puede significar que, en ese entorno específico, la información nunca le fue transmitida por sus padres, o que se considera menos relevante en ese contexto cultural específico. La capacidad de recordar un evento es directamente proporcional a la relevancia de ese evento en el contexto cultural.

2.2. INDICADORES DE VULNERABILIDAD

Es de suma importancia fijar atención a cualquier indicador de vulnerabilidad durante las diferentes etapas del procedimiento de asilo, como en la preparación para la escucha o durante la escucha real. Los niños y adolescentes pueden estar expuestos a **numerosos factores y/o circunstancias** que pueden desencadenar una vulnerabilidad. Estos factores pueden ser internos o externos.

Los **factores internos** son elementos como el género, el sexo y las condiciones de salud física y mental. Los **factores externos**, por otro lado, pueden estar relacionados al hecho de que el joven no cuenta con una red de apoyo familiar o social en el país receptor o con las experiencias vividas en el país de origen, durante el viaje o al llegar al país receptor.³

Motivaciones del niño, de la niña y do adolescente para migrar

Los motivos que llevan a un niño, niña o adolescente a abandonar su país de origen son variados. Más de un factor puede haber motivado al joven a dejar su hogar. Estas razones pueden ser **complejas y difíciles de definir**. El niño, niña o adolescente puede estar huyendo de situaciones de persecución, conflictos armados internos, explotación o pobreza. A continuación, se presentan algunos de los motivos de la migración forzada cuyas causas están relacionadas con el país de origen. Según el caso concreto, estos motivos pueden dar lugar o no al otorgamiento de protección internacional. Es importante enfatizar que esta lista no es definitiva.

Casamiento arreglado y/o forzado	Violencia
Mutilación/circuncisión genital femenina (MGF)	Trabajo infantil
Niños envueltos en guerra	Niños y niñas en situación de calle
Situación socioeconómica	Venta y prostitución de niños y niñas
	Niños y niñas acusadas de brujería

3. MÉTODO DE COMUNICACIÓN DIALÓGICA

3.1. MÉTODOS

El objetivo de la escucha personal es recopilar información suficiente, detallada y confiable para evaluar si el solicitante cumple los requisitos para otorgar protección internacional. Se han desarrollado varios protocolos de escucha investigativa con el objetivo de maximizar la calidad y cantidad de la información obtenida de una escucha. Algunos ejemplos de protocolos incluyen:

El modelo P.E.A.C.E.

³ En Europa, la herramienta utilizada es la Herramienta de la EASO para la identificación de personas con necesidades especiales: <https://ipsn.easo.europa.eu>

PLANNING (Planificación): evalúe qué tipo de planificación y preparación debe ser realizado antes de escuchar.

ENGAGE (Compromiso): Evalúe métodos para facilitar la creación de una relación de confianza con el sospechoso o testigo.

ACCOUNT (Informe): Obtén un informe de forma lógica y estructurada mientras gestionas la conversación, y pide una aclaración.

CLOSURE (Cierre): Completa la escucha.

EVALUATE (Evaluación): Revise el producto final y los siguientes pasos.

Método de escucha de testigos que utiliza técnicas cognitivas vinculadas a una estructura diseñada para superar problemas provocados por una secuenciación incorrecta de preguntas, factor que perjudica la recuperación de la memoria.⁴

El Protocolo de Escucha Cognitiva Mejorada (E.C.I.)

Método de escucha de testigos que utiliza técnicas cognitivas vinculadas a una estructura diseñada para superar problemas provocados por una secuenciación incorrecta de preguntas, factor que perjudica la recuperación de la memoria.⁵

El Protocolo de Gestión de Conversaciones (C.M.)

Eric Shepherd desarrolló el método de gestión de conversaciones en 1983 como un enfoque de espionaje de investigación para maximizar la narración espontánea de hechos por sospechosos, víctimas y testigos.⁶

El Protocolo del Instituto Nacional de Salud Infantil y Desarrollo Humano (NICHD)

El Protocolo NICHD se desarrolló a mediados de la década de 1990 para abordar las limitaciones en la calidad de la escucha. Este método fue creado con la ayuda de una amplia variedad de profesionales, incluidos abogados, psicólogos del desarrollo, clínicos y forenses, policías y trabajadores sociales. El protocolo fue sometido a rigurosas evaluaciones forenses (ver Bull, 2010; Lamb et al., 2008; Saywitz, Lyon y Goodman, 2011).⁷

Método de Comunicação Dialógica (D.C.M.)

El método de comunicación dialógica se basa en una investigación realizada por los científicos noruegos Åse Langballe y Kari TØrften Gamst sobre la comunicación entre el entrevistador y el niño en situaciones de escucha.⁸

Aunque cada uno de estos protocolos tiene componentes únicos, existen varias áreas de superposición entre los métodos. En particular, hay cuatro áreas de consenso en todos los protocolos de escucha reconocidos. Por lo tanto, estos enfoques se pueden

⁴ Para más informaciones: www.admissio.co.uk/images/PEACE%20model2.pdf e <https://i-sight.com/resources/investigative-interviewing-techniques-the-peace-model/>

⁵ Para más informaciones: https://en.wikipedia.org/wiki/Cognitive_interview e <https://www.simplypsychology.org/cognitive-interview.html>

⁶ Para más informaciones: <https://www.fis-international.com/services/public-sector/police-courses/investigative-interviewing-courses/conversation-management-cm-courses/>

⁷ Para más informaciones: http://www.wiseworkplace.com.au/blog/WISE_Blog/post/considering-cognitive-interviewing-or-conversation-management/

⁸ Para más informaciones: <https://www.translatetheweb.com/?from=&to=en&ref=SERP&dl=en&rr=UC&a=https%3a%2f%2fba.nesamtalen.no%2fom.html>

definir como principios de mejores prácticas en la realización de escuchas telefónicas, como se enumera a continuación:

- Establecer una relación de confianza entre el entrevistador y la persona escuchada;
- Descripción clara de los objetivos y metas de escuchar;
- Uso de preguntas abiertas; y
La voluntad del entrevistador de mantener la mente abierta y explorar hipótesis alternativas.

En Europa existe consenso de que el método de escucha más alineado con los principios de buenas prácticas y más acorde con las necesidades identificadas a la hora de realizar una escucha personal es el Método de Comunicación Dialógica (D.C.M.). El D.C.M. incorporó los principios de comunicación más importantes, que permiten al entrevistador recopilar información de alta calidad. El método implica:

- Realización de escuchas como una conversación entre dos personas;
- Adopción de un estilo de comunicación empático;
- Uso de herramientas de comunicación para aumentar la calidad y confiabilidad de las declaraciones del solicitante.

RECURSOS AVANZADOS

- Bull, A. & Mamon, A. (Eds). (1999). Handbook of the psychology of interviewing. New York: Wiley.
- Fisher, R. (1995). Interviewing victims and witnesses of crime. Psychology, Public Policy and Law, 1, pp732-764.
- Fisher, R.P. & Geiselman, R.E. (1992). Memory enhancing techniques for investigative interviewing: the cognitive interview.
- Milne, R. (2004). The Enhanced Cognitive Interview - a step-by step guide.
- Milne, R. & Bull, R (1999). Investigative Interviewing: psychology and practice. John Wiley and Sons Ltd: Chichester.
- Gamst, K. T. & Langballe, Å. (2004). Barn som vitner: En empirisk og teoretisk studie av kommunikasjonen mellom avhører og barn i dommeravhør: Utvikling av en avhørsmetodisk tilnærming. Doktoravhandling. Institutt for spesialpedagogikk. Universitetet i Oslo.
- Powell, Fisher and Wright (2005), Investigative Interviewing, in Psychology and Law, ed.: Neil Brewer and Kipling D. Williams.
- Vygotsky, L. (1978). Mind in society: The development of higher psychological processes. Cambridge, Mass: Cambridge University Press.

Para más informaciones:

<https://www.translatetheweb.com/?from=&to=en&ref=SERP&dl=en&rr=UC&a=https%3a%2f%2fba.nesamtalen.no%2fom.html>

3.2. LAS FASES DEL MÉTODO DE COMUNICACIÓN DIALÓGICA (D.C.M.)

El método de comunicación dialógica se estructura en cinco fases, cada una con un objetivo específico. Además, el método se basa en el conocimiento, la memoria, la cultura, las actitudes profesionales y el marco legal. El conocimiento de estos elementos es fundamental para la correcta aplicación del método de escucha de refugiados. A partir de ahora, estos factores se denominarán **estructura de la escucha**.



La estructura de escucha presenta los objetivos de escucha y el marco legal detrás del procedimiento. Este sistema se centra en varios factores que afectan al entrevistador, al niño y a la comunicación entre ellos. La estructura de la escucha también proporciona información sobre elementos relevantes en todas las fases del D.C.M.

Fase	Objetivo de la Fase
Fase 1 Preparación	La preparación adecuada es fundamental para que el entrevistador pueda centrarse en el objetivo de escuchar y gestionar el tiempo disponible. La fase de preparación define cómo debe prepararse el entrevistador física, mental y prácticamente para el caso, además de indicar cómo analizar el origen del joven y la existencia de necesidades

	especiales, realizar una primera valoración de los hechos materiales de la solicitud e identificar los posibles problemas de credibilidad que deberán abordarse mientras escucha.
Fase 2 Inicio y creación de confianza	Una atmósfera positiva y una comprensión clara del propósito de escuchar son factores que facilitan la obtención de información confiable y crean una comprensión común de la situación de escucha. En la fase inicial, el entrevistador debe establecer una relación de confianza con el joven, además de informarle de sus derechos y obligaciones.
Fase 3 Narrativa Libre	El objetivo de la fase narrativa libre es animar al joven a realizar un relato continuo de un evento presentando un tema de forma neutral. Después de presentar el tema, el entrevistador debe escuchar con atención y tomar nota de los puntos que se plantearán en la siguiente fase. Esta fase se repetirá varias veces durante la escucha, según la estrategia adoptada y la necesidad de información adicional.
Fase 4 Exploración	En la fase de exploración, el entrevistador debe explorar temas relevantes para la solicitud de protección internacional y aclarar cualquier duda o inconsistencia. Hay una forma estructurada de utilizar estrategias de interrogatorio y explorar puntos dudosos.
Fase 5 Cierre	La fase de cierre tiene como objetivo concluir la escucha de forma adecuada resumiendo los temas relevantes. En esta etapa, el entrevistador debe verificar que se haya recabado y documentado toda la información relevante, para que el joven pueda salir de la sala de escucha sintiéndose realizado y seguro. Hay algunas otras actividades que se pueden realizar después de escuchar, como el interrogatorio con el intérprete y la evaluación de la escucha.

Escuchar es una interacción dinámica entre el entrevistador y el solicitante y no hay una receta única a seguir. Las fases del método de escucha deben aplicarse de forma personalizada para satisfacer las necesidades del joven, cumplir con el plazo previsto de escucha y atender la demanda de información.

4. ESCUCHAS DE ADOLESCENTES ENTRE 12 E 18 AÑOS

4.1. FASE DE PREPARACIÓN

Familiarización con el caso

Es importante comenzar la preparación estudiando el expediente del niño o adolescente. Esto ayuda a **identificar información relevante** sobre él / ella y la solicitud de protección internacional antes de escuchar. El expediente contiene información variada sobre el joven, como datos de registro y posiblemente el motivo de su solicitud de protección internacional, documentos relacionados con la designación de un tutor y / o representante legal y, en algunos casos, el resultado de la evaluación de la edad. Otros documentos que también pueden componer el expediente son pasaportes, cédulas de identidad, partidas de nacimiento, registros religiosos, cédulas de estudiante o fotografías.

Se recomienda contactar con el **tutor o tutor legal** antes de que se lleve a cabo la audiencia si no se ha incluido en el expediente información sobre el estado físico y / o mental del menor para asegurar una buena preparación del caso.

La importancia de la información del país para los niños

La posición de un niño en la sociedad puede diferir según la región o el país de origen. En algunas culturas, la posición social de un individuo evoluciona con los años y los niños tienen derechos limitados y pocas medidas de protección a su disposición. Para garantizar un análisis exhaustivo de las solicitudes realizadas por los niños, es necesario tener un conocimiento detallado de las situaciones a las que se enfrentan. En consecuencia, el entrevistador debe tener tanta información como sea posible sobre el país de origen del niño¹.

Ejemplo: extraer direcciones postales precisas de un error puede ser difícil, especialmente para niños pequeños y / o migrantes de áreas rurales. La falta de una dirección postal precisa no significa automáticamente que el encuestado mienta. Un conocimiento preciso del país de origen puede llevar al entrevistador a comprender mejor la decisión del niño de migrar y acercarlo más al niño.

Persecución y daños graves relacionados con los niños

Es ampliamente reconocido que los niños, niñas y adolescentes pueden ser objeto de formas específicas de **persecución** debido a su edad, falta de madurez y vulnerabilidad. El hecho de que el solicitante de protección internacional sea un niño puede ser un factor decisivo en cuanto a los tipos de daños sufridos o los temores que manifiesta el niño, niña o adolescente. Esto posiblemente se deba a que la persecución **se dirige específica o desproporcionadamente a los jóvenes**, o porque sus derechos han sido violados.

El Comité Ejecutivo del ACNUR reconoció que las formas específicas de acoso de niños, previstas en la Convención de Ginebra de 1951, pueden incluir el reclutamiento de niños, la trata de niños y adolescentes y la mutilación / circuncisión genital femenina. Otros ejemplos incluyen violencia doméstica y familiar, matrimonios infantiles forzados, trabajo infantil, trabajo forzoso, prostitución forzada y pornografía infantil.

Informaciones incorrectas

Al llegar al país de recepción, los niños acompañados o no acompañados pueden haber recibido mucha información, parte de la cual es incorrecta. Esta información puede haber sido proporcionada por familiares, traficantes o miembros de la diáspora. Además, las personas con solicitudes denegadas pueden haber dado orientación al niño, niña o adolescente sobre qué decir o no cuando se les pregunta sobre su solicitud de protección internacional.

Preparación mental

El impacto de las actitudes, expectativas y prejuicios del entrevistador

El entrevistador debe comprender que él mismo tiene una gran influencia en el desempeño del joven durante una escucha personal. Existe un conjunto de elementos verbales y no verbales que pueden **influir en el comportamiento del joven**. Las actitudes, expectativas y prejuicios del entrevistador tienen un impacto en el tipo de preguntas que se hacen y en la forma en que se presentan. Además, la técnica de

interrogación empleada es un factor determinante en cuanto a la calidad de las respuestas del niño durante la escucha.

Establecer igualdad de condiciones

La escucha personal es una experiencia muy estresante incluso para un adulto. Es decir, las personas se sienten particularmente vulnerables durante este tipo de procedimiento. En el caso de un niño, escuchar puede ser aún más intimidante. Los niños 'pequeños' pueden sentir que están en un mundo controlado por adultos. Dependiendo de su edad, necesidades de desarrollo y vulnerabilidad, los niños dependen de la protección de los adultos y esta situación lo coloca en una posición inferior en la sociedad. Escuchar puede servir para exacerbar este sentimiento de impotencia por las siguientes razones:

El entrevistador es un representante de una autoridad nacional y, desde el punto de vista del niño, esto significa que ocupa una posición de poder. Por lo tanto, el niño puede tener miedo de hablar con el entrevistador. Si el niño, niña o adolescente ya ha sido sometido a experiencias negativas con funcionarios públicos en su país de origen, esta situación puede exacerbar sus temores.

- **Existe un desequilibrio en la relación entre culturas**, considerándose que la cultura del país receptor es el padrón de conducta. El niño, debido a que tiene un trasfondo cultural completamente diferente, puede sentirse inseguro acerca de cómo debe y cómo puede comportarse mientras escucha.
- Además, **ya existe una disparidad inherente en la relación entre niños / adolescentes y adultos**. Muchos jóvenes provienen de sociedades colectivistas, donde la discrepancia en las relaciones de poder puede ser aún mayor. En este caso, es menos probable que se consulte a los niños y adolescentes en un proceso de toma de decisiones. En vista de esto, es posible que no estén acostumbrados a desarrollar su propia narrativa sobre los eventos y pueden sentirse presionados mientras escuchan. La presencia del tutor, representante legal y / o persona de confianza durante la escucha puede, por tanto, servir de estímulo para el niño.

Es evidente que la escucha puede asustar mucho al niño. Puede que sea consciente de que hay mucho en juego. Si no está acompañado, el **niño puede sentirse presionado** a estar a la altura de las expectativas de su familia, que puede haber invertido muchos recursos para garantizar su viaje al país receptor. Por otro lado, si el niño está acompañado, es natural que quiera complacer a sus padres y pueda tener miedo de decir algo 'incorrecto' mientras escucha. Como entrevistador, debe intentar pensar en todas las situaciones que pueden crear un desequilibrio de poder mientras escucha. Al hacerlo, resulta más fácil establecer un campo de juego nivelado y generar confianza.

Contratransferencia

Es importante **prestar mucha atención** a sus propios sentimientos antes y durante la escucha de un niño. En algunas situaciones, incluso los profesionales experimentados pueden tener dificultades para lidiar con las escuchas telefónicas en el contexto de la protección internacional. Los informes de violencia, tortura y sucesos traumáticos pueden sensibilizar al entrevistador a nivel personal. El entrevistador, siendo un adulto, es consciente de las vulnerabilidades del niño frente a él y puede sentir la necesidad de 'proteger' o ayudar a este joven. Este es el riesgo de contratransferencia.

La contratransferencia es originalmente un **concepto de psicoanálisis introducido por Freud**. Describe la reacción del psicoanalista hacia el paciente, quien redirige sus emociones hacia los demás al terapeuta ("transferencia"). También se puede definir como una simple transferencia de emociones por parte del terapeuta, sin ninguna "contra reacción". Estas reacciones pueden agravarse cuando, por ejemplo, el profesional tiene un hijo o un sobrino de la misma edad que el joven escuchado. La contratransferencia también puede ocurrir cuando el niño reporta un problema de movimiento o cuando reacciona de manera extremadamente emocional durante el procedimiento. Por tanto, el entrevistador debe ser consciente de que sus emociones pueden afectar la escucha.

Puntos a destacar:

- El conocimiento de la **información del país de origen** en relación con la niñez es fundamental para atender las solicitudes de protección internacional de niños y adolescentes;
- Aunque los jóvenes estén sujetos a **daños** al igual que los adultos, pueden asimilar estas experiencias de otra manera;
- Recuerde que los niños y adolescentes **a menudo reciben informaciones incorrectas** de los traficantes, otros solicitantes, miembros de la diáspora, etc. Tiene la responsabilidad de corregir esta información;
- El adolescente solo estará dispuesto a colaborar si además demuestras una **actitud abierta**, proporcionando toda la información necesaria en detalle. Los niños y adolescentes son muy perceptivos y pueden detectar una actitud de indiferencia;
- **Sus propias actitudes y expectativas** tienen un impacto en las preguntas y la forma en que se formulan;
- Es importante **reconocer sus propios prejuicios** e inclinaciones para que pueda mantener la objetividad mientras escucha;
- Existe un **desequilibrio de poder inherente entre los niños / adolescentes** y los adultos;
- No permita que sus **emociones** influyan en la escucha.

4.2. PRIMER CONTACTO CON EL ADOLESCENTE

1. Inicio de la escucha

El primer paso es establecer contacto con el adolescente. Él / ella debe ser el centro de atención desde el principio y debes mostrar interés en él / ella. Por eso, es importante pensar en cómo establecer contacto desde el momento en que el adolescente te ve por primera vez. **¿Cómo establecer contacto con un adolescente?**

- **Preséntese al adolescente y luego presente al intérprete.** Las presentaciones deben hacerse primero al adolescente y luego al adulto acompañante. Permita que el adolescente desempeñe un papel activo y colóquelo en el centro de atención.
- **Utilizar un lenguaje sencillo y amigable, adaptado a la edad y nivel de desarrollo del adolescente.** El lenguaje debe ser simple, pero no infantil. Este enfoque asegura una comunicación más fluida entre ustedes y evita que su adolescente se sienta incompetente o estúpido. No utilice términos o gestos condescendientes.
- **Da información clara y completa desde el principio.** Esto ayuda al adolescente a sentirse seguro. Ofrezca algo de beber. Explique adónde va y dé otras

aclaraciones. Al llegar a la sala de escucha, preséntese formalmente diciendo su nombre y brinde más información sobre las actividades del día.

- El adolescente debe ser tomado en serio y visto como una fuente importante de información sobre su propia vida. La única forma de hacerlo es **ganándose la confianza y la atención del adolescente estando presente**. ¿Qué estaba haciendo el adolescente cuando lo vio por primera vez? ¿Mirar televisión en la sala de espera? Haga preguntas sobre lo que estaba viendo. Sea simpático. Este tipo de actitud indica que realmente está prestando atención y que está interesado en el adolescente. Probablemente, tuvo que levantarse temprano para asistir a la escucha. Haga preguntas al respecto. Esta es una forma de introducir temas neutrales en la conversación.
- **No ponga expectativas de que un adolescente mayor de 17 años se abra inmediatamente y hable sobre temas difíciles** antes de entablar una conversación sobre temas neutrales y cotidianos de su elección. También es posible utilizar información previamente conocida sobre el adolescente en esta etapa: 'Sé que estás asistiendo a la escuela en el lugar donde vives ahora. Cuéntanos un poco sobre tu escuela '. **Una actitud abierta y acogedora es un buen método para obtener información sobre la personalidad y las preferencias del adolescente** a fin de crear una relación de confianza. Esta también es una técnica eficaz para darle al adolescente el control de la situación y hacer que se sienta como una fuente importante de información, reduciendo la brecha de poder entre ustedes.
- **Después de esta fase, es necesario dar seguimiento a la información compartida por el adolescente**. En esta etapa, y en etapas posteriores, es importante pedirle al adolescente que brinde descripciones más detalladas en todos los niveles, con respecto a sus emociones, actividades y contexto. Muchos jóvenes no están acostumbrados a hablar con los adultos de forma abierta y transparente y, por lo tanto, necesitan acostumbrarse a esta situación. Por ello, es fundamental que el adolescente tenga la oportunidad de expresarse libremente desde el inicio de la escucha para que se pueda establecer una buena comprensión del tipo de diálogo esperado.

En esta fase, es posible obtener mejor entendimiento del nivel cognitivo y emocional del adolescente.

Vale la pena recordar que la influencia inconsciente en el proceso de toma de decisiones se conoce como '**efecto halo**'. En este caso, la primera impresión sobre un individuo, generalmente una impresión positiva, influye en las opiniones posteriores sobre esa persona, incluso cuando no hay información que respalde esa impresión inicial. Cuando la primera impresión es negativa, tenemos un '**efecto de halo inverso**'. Este efecto es poderoso y puede hacer que se pase por alto información importante.

4.3. FASE DE INICIO

Al igual que con cualquier escucha, la empatía es de gran importancia para crear una relación de confianza. Debe tomarse el tiempo para **hablar sobre temas neutrales** a fin de alentar a su adolescente a comenzar a expresarse. Se pueden abordar la escuela, los pasatiempos, la música, los deportes y otros temas neutrales. El adolescente debe sentirse acogido y debe darse cuenta de que usted está realmente

interesado en él. A los jóvenes generalmente les resulta más fácil ver si la expresión de interés de un adulto es sincera o no.

Al estimular al adolescente a hablar sobre sus pasatiempos, deportes o música, debe **introducir el diálogo como técnica de comunicación**. El adolescente debe ser consciente de que puede responder libremente a cualquier pregunta. Al principio, puedes usar preguntas cerradas (¿te gusta la música?) Y luego pedirle al adolescente que hable más sobre el tema.

Ejemplo: '¿Te gusta la música? [Si]. ¿Qué tipo de música? Cuéntame más sobre eso'.
O: '¿Te gusta la música? [no]. ¿Que haces en tu tiempo libre? [Juego fútbol]. Fútbol, ¡qué genial! Dime mas acerca.'

No hagas preguntas sobre el país de origen o la familia al inicio de la conversación, ya que pueden afligir al adolescente y perjudicar la narrativa libre. Cuando note que el adolescente ya se siente cómodo hablando de temas neutrales, **explíquele lo que sucederá durante la escucha**. Antes de eso, pregúntele al adolescente si sabe por qué fue invitado al procedimiento. Esto proporciona evidencia de cómo el adolescente pudo haber sido preparado para escuchar por un tercero (por ejemplo, tutor, representante, asesor legal, trabajador social, etc.). Si el joven ya está bien informado, simplemente proporcione información adicional. Si no es así, tómate un tiempo para explicar el propósito y la estructura de la escucha en detalle. También ayuda a evaluar la etapa de desarrollo del joven.

Explique el papel de cada participante y la estructura de la escucha en un lenguaje amigable. No use expresiones infantiles, ya que el adolescente puede interpretar esto como una actitud condescendiente. Asegúrese de que el joven comprenda el papel de cada uno de los presentes, sus propios derechos y obligaciones durante la escucha, además de los deberes de los demás participantes. Pídale siempre al adolescente que repita lo que dijo usando sus propias palabras para comprobar su nivel de comprensión de la información transmitida. **Evite el uso de términos técnicos** o legales, como 'protección internacional', 'Convención de Ginebra', 'obligación de cooperar' y otros. Utilice frases cortas y sencillas y un lenguaje básico. Pregunte a menudo si el adolescente entendió las explicaciones y las palabras utilizadas.

Recuerde que, en determinadas situaciones y a pesar de todos los esfuerzos, no se puede escuchar al niño. En ese caso, la información deberá obtenerse por otros medios y de otros actores, por ejemplo, el tutor, los padres o el abogado.

Usted debe explicar que el **intérprete solo está presente para** traducir lo dicho por el adolescente y el entrevistador. Este profesional no puede expresar sus propias opiniones sobre la conversación. Enfatique que el intérprete no tiene el poder de influir en la decisión y solo está presente para facilitar la comunicación entre ustedes. Al abordar el tema de la confidencialidad, explique claramente que las declaraciones del adolescente no serán remitidas a su país de origen ni a las personas a las que teme (si es posible, explique este punto con más detalle con base en la información del formulario de registro). Enfatique la importancia de que el adolescente informe los hechos exactamente cómo sucedieron para que usted realmente pueda comprender cómo se siente y, por lo tanto, pueda ayudarlo.

Para tener una idea de los conocimientos previos y las expectativas del adolescente, al inicio de la escucha se puede preguntar qué sabe sobre el procedimiento. Si el joven hace referencia a información incorrecta, es importante abordar los puntos equivocados y **rectificar la información**.

Como se mencionó anteriormente, **la lealtad y la dependencia** son puntos importantes y, a menudo, son razones interrelacionadas por las que un adolescente no dice (toda) la verdad. Respete siempre al adolescente y sus informes y nunca trate de obligar a la persona a hacer declaraciones en contra de su voluntad.

Usted tiene la responsabilidad de **informar al adolescente de sus obligaciones: cooperación total, decir la verdad** y proporcionar toda la información posible. Esta puede ser una tarea difícil, ya que una explicación inadecuada puede dar la impresión de que cree que el adolescente está mintiendo. Quizás sea mejor explicar la obligación de decir la verdad y cooperar plenamente de la siguiente manera:

Ejemplo: 'La ley me obliga a informarle que debe decir la verdad y proporcionar toda la información posible sobre lo ocurrido y los motivos de su llegada a Brasil / de su solicitud de asilo'.

De esa forma, actúas de acuerdo con la ley y no das la impresión de que ya existe un prejuicio implícito. Explique que proporcionar información incorrecta sobre la solicitud puede tener consecuencias futuras, por ejemplo, en el proceso de reunificación familiar. Trate de mantener una actitud abierta al proporcionar este tipo de información.

Como entrevistador, debe ser lo más abierto posible. Cuando necesite información sobre la nacionalidad de una persona o su estancia reciente en el país de origen, explique en detalle el motivo de este interrogatorio. No haga preguntas sin antes explicar por qué. Esto es necesario para evitar dar la impresión de desconfianza. La ausencia de explicaciones puede terminar confundiendo al adolescente, porque el objetivo de las preguntas no está claro.

Es muy recomendable que escuchar a los adolescentes no dure más de 60 minutos sin pausas. Explique que el adolescente puede **pedir para tomarse un descanso cuando lo desee**. Finalmente, pregúntele al adolescente si está listo para comenzar a escuchar antes de comenzar a hacer preguntas más formales.

Puntos a destacar:

- Tómese un tiempo al comienzo de la escucha para hablar sobre temas neutrales;
- Verificar el nivel de madurez del adolescente antes de tomar una decisión sobre la estructura de la escucha;
- Comience con preguntas cerradas y luego estimule a su adolescente a hablar más a través de preguntas abiertas;
- Utilice un lenguaje amigable, pero no infantil;
- Utilice oraciones cortas y sencillas;
- Evite términos técnicos y legales;

- Compruebe periódicamente que el adolescente ha entendido todo lo que se ha dicho.

4.4. NARRATIVA LIBRE

Técnicas para mejorar la divulgación de información

En general, cualquier método de comunicación cognitiva o escucha a escondidas prioriza el uso de preguntas abiertas para obtener información confiable. La información confiable es información que está libre de influencia del entrevistador o del contexto. Cada tema a ser explorado debe ser explicado en detalle. En la explicación, es necesario dar respuesta a dos preguntas: **¿Qué** quieres saber y **por qué**?

Por lo general, se hace una pregunta abierta sobre un tema sin proporcionar primero al adolescente suficiente información sobre el contexto. Por ejemplo, cuando se quiere obtener una narrativa gratuita sobre el motivo por el que el adolescente dejó su país de origen, la pregunta se limita a algo como: '¿Por qué dejó su país de origen?'. De hecho, esta es una pregunta abierta. Sin embargo, esta pregunta es tan abierta que el adolescente a lo mejor no podrá entender exactamente lo que el entrevistador quiere como respuesta.

Para que el oyente comprenda lo que se espera, es importante proporcionar respuestas a las dos preguntas mencionadas anteriormente (qué y por qué).

Ejemplo: Una mejor manera de hacer la pregunta sería: 'X, me contaste sobre tu viaje a Brasil. No tengo más preguntas al respecto (1. Cierre del tema anterior). Ahora, me gustaría hablar sobre las razones para salir del país (2. Abrir un nuevo tema). Para entender tu historia (= **por qué**), es muy importante que sepa qué pasó (= **qué**). Soy consciente de la situación en su país. Así que me interesan los problemas que enfrentaron allí. Para que yo entienda todo, es importante que me cuentes lo que pasó en detalle. Así que piense unos minutos en los hechos que le hicieron huir de su país. Si tengo alguna pregunta, haré más preguntas más adelante. Si está listo, explique los eventos en detalle.'

Sin embargo, no todos los adolescentes pueden responder a este tipo de preguntas abiertas. Debería poder determinar el nivel de comprensión y madurez del adolescente después de que haya comenzado a escuchar. Si su hijo adolescente ha tenido dificultades para responder preguntas abiertas, puede comenzar a abordar cada problema con una pregunta cerrada. En una segunda fase, puede alentar a su adolescente a hablar más a través de preguntas abiertas.

Ejemplo:

P: '¿Ha enfrentado algún problema en su país?'

A: 'Sí'.

P: '¿Qué tipo de problemas?'

R: 'Me estaba muriendo de hambre' ".

P: 'Cuénteme qué le pasó a su familia en esta situación. ¿Cómo conseguiste comida?'

Lenguaje corporal y culturas

El lenguaje corporal varía mucho según la persona y la cultura. Por lo tanto, tenga mucho cuidado al utilizar un enfoque occidental con personas de otras partes del mundo. Aun así, ciertas emociones se manifiestan casi universalmente, como la ira, el miedo, el disgusto, la tristeza, la alegría y la sorpresa. Algunos adolescentes pueden mostrarse reacios por razones totalmente ajenas al nivel de credibilidad de sus testimonios. Por ejemplo, puede haber una razón cultural que justifique el hecho de que un adolescente evita el contacto visual con el entrevistador. En la cultura occidental, las personas que evitan el contacto visual o muestran nerviosismo al responder preguntas a menudo se consideran mentirosas. Sin embargo, en otras culturas, el lenguaje corporal no transmite el mismo mensaje.

Ejemplo: En ciertas culturas, la gente mira hacia otro lado cuando habla con una figura de autoridad como señal de respeto. Esto es el resultado del contexto cultural y no de la renuencia a cooperar.

Además, el lenguaje corporal se manifiesta en conjuntos de signos y actitudes, dependiendo de las emociones y el estado mental de la persona. **Tenga siempre cuidado al inferir cierto significado del lenguaje corporal de un adolescente.** Si considera que un gesto o comportamiento es relevante, pídale al adolescente que le explique el significado de ese acto. Este proceso se denomina metacomunicación, o comunicación sobre la propia comunicación, y no hace referencia al contenido en sí. Cuando se habla con un adolescente, las ideas preconcebidas y las ideas preconcebidas pueden representar un desafío mayor que el comportamiento del joven en sí. En este caso, la **metacomunicación** puede ser una solución para evitar malas interpretaciones.

Ejemplo: La metacomunicación puede ocurrir de la siguiente manera: 'Veo que estás mirando hacia abajo, pero aún así elevas tu tono de voz. Imagino que debe ser muy difícil hablar de esto. Creo que le puede irritar un poco tener que repetir su explicación de lo sucedido. ¿Estoy seguro?'

El uso de la metacomunicación demuestra que estás prestando atención y que estás realmente interesado en el adolescente. Por otro lado, este método también le permite obtener confirmación o explicación sobre su interpretación del lenguaje corporal de su adolescente.

Puntos a destacar:

- Cuando le pida a un adolescente que cuente su historia, explique siempre lo que quiere saber y por qué necesita de esta información;
- Si el adolescente muestra dificultad para responder preguntas abiertas, comience con preguntas cerradas y luego anime a la persona a hablar más;
- Observe su propio comportamiento y lenguaje corporal y sea consciente de los efectos de sus propias actitudes en el adolescente;
- Analice el lenguaje corporal del adolescente para obtener más información sobre los sentimientos del adolescente;

- Utilice la metacomunicación cuando tenga dudas sobre el significado del lenguaje corporal de su adolescente.



mieux
migration EU expertise

www.mieux-initiative.eu

FINANCIADO PELA UNIÃO EUROPEIA



EXECUTADO PELO

