

## **Estudios Huellas: Material para desarrollo de estrategias y formación en el campo de la entrevista investigativa videograbada**

**Autor: Pedro Toledo Foschetti**

**Junio, 2023**

**Detrás del silencio: Recursos para superar la reticencia en entrevistas investigativas en Chile, basados en la experiencia de los entrevistadores.**

### **Resumen**

El presente estudio aborda la problemática de la reticencia en la entrevista investigativa videograbada, utilizando una metodología cualitativa que consistió en, primeramente, entrevistar a instructores del del Ministerio Público encargados del seguimiento de los entrevistadores a nivel nacional para conocer los principales escenarios de reticencia en NNA observados durante el desarrollo de la diligencia. Posterior a esto, se realizaron cinco grupos focales de 18 a 24 entrevistadores cada uno (111 en total), donde se presentaron videos simulados de cada uno de los escenarios identificados por los instructores y se les consultó sobre las posibles estrategias para abordar cada una de las situaciones problemáticas que hayan sido efectivas en su experiencia cotidiana. Los resultados de las discusiones realizadas fueron sistematizados en lineamientos a seguir para abordar cada uno de los escenarios, proporcionando recursos concretos para el abordaje de la reticencia. Como conclusión del trabajo desarrollado se evidencia que, si bien la reticencia es un aspecto complejo de abordar, es posible contar con herramientas que ayuden a mitigar su impacto y siendo de importancia que los entrevistadores se encuentren preparados ante este tipo de escenarios. Este estudio ofrece algunos de esos recursos basados en la experiencia de entrevistadores en el contexto chileno.

**Palabras clave:** Entrevista investigativa, Reticencia, NNA, ley 21.057

## **I. Introducción:**

### **La entrevista investigativa en Chile y el abordaje de la reticencia**

Durante la última década en Chile se han desarrollado una serie de medidas para abordar la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes (NNA), conllevando a la promulgación de la Ley 21.057 de Entrevista Investigativa Videograda, con el propósito de salvaguardar los derechos de las víctimas durante los procedimientos de investigación.

Dicha ley posiciona una nueva técnica de entrevista para NNA víctimas, indicando el uso de entrevistas grabadas en video durante la investigación de delitos, las cuales son realizadas por profesionales capacitados, siguiendo un protocolo establecido y empleando pregunta adecuadas para su fin (MINJU, 2019). Esta metodología busca obtener información precisa y detallada, al tiempo que se minimiza el impacto negativo en el NNA involucrado en el proceso (Poole y Lamb, 1998).

Para la aplicación de la técnica, los entrevistadores reciben una formación general en la temática, que contempla aspectos relacionados a desarrollo evolutivo del NNA, teoría y práctica de la técnica de entrevista investigativa, aspectos jurídicos asociados a los delitos a investigar, entre otros (MINJU, 2019).

No obstante lo anterior, la realización de entrevistas a NNA es un proceso complejo que puede variar en cada caso y está influenciado por diversos factores que deben ser afrontados por los entrevistadores (Powell, Fisher y Wright, 2005), quienes no siempre cuentan con las herramientas necesarias para superar las dificultades asociadas a cada escenario, tal y como se ha expuesto en encuestas institucionales y testimonios de instructores en la temática a nivel nacional, desde donde se ha evidenciado que entre las principales preocupaciones de los entrevistadores se encuentran el abordaje de casos complejos y la reticencia de NNA en la entrevista investigativa (Fundación Amparo y Justicia, 2021).

Precisamente, este último punto sobre la reticencia es una de las temáticas centrales a abordar en el desarrollo de la entrevista investigativa, en tanto ha sido ampliamente abordada en la literatura internacional, y se ha identificado como una problemática central en la ejecución de las entrevistas investigativas (Hershkowitz, Lamb y Katz, 2014), exponiéndose que existe

una cantidad importante de casos que no reportan abuso cuando son entrevistados formalmente (por ejemplo, Hershkowitz, Horowitz y Lamb, 2005; Lewy, Cyr y Dion, 2015).

En el caso de Chile, el porcentaje de reticencia asociado a la aplicación de la técnica es difícil de identificar, en tanto la legislación impide el acceso a las entrevistas de NNA víctima, por lo cual no es posible contar con el dato específico respecto de la cantidad de casos reticentes durante el tiempo en que se ha implementado la Ley 21.057, no obstante (y como ya se ha mencionado) esta temática se ha posicionado como una de las principales preocupaciones por parte de los entrevistadores en ejercicio a nivel nacional (Fundación Amparo y Justicia, 2021).

De esta manera, el abordaje de la reticencia a nivel nacional es particularmente relevante si se considera que la implementación de la entrevista investigativa videograba en Chile presenta como uno de sus elementos centrales el proceso de aprendizaje constante de los entrevistadores, a través de un sistema de formación continua para los profesionales capacitados, el cual busca que estos puedan desarrollar habilidades de manera progresiva para afrontar este tipo de escenarios, siendo necesaria la investigación asociada a la temática para la correcta especialización de los profesionales.

En este contexto es que el presente estudio busca ser un aporte a nivel nacional, identificando los principales casos de reticencia observados por los actores centrales asociados a la temática, y en segunda instancia sistematizar una serie de lineamientos a seguir para el abordaje de cada uno de los casos identificados.

Asimismo, el trabajo desarrollado pretende ser un aporte a nivel internacional exponiendo la experiencia local asociada y proponiendo prácticas eficaces para el abordaje de la reticencia y la especialización de los entrevistadores.

## **II. Marco Teórico:**

### **La reticencia en la entrevista investigativa y su abordaje a nivel internacional:**

La reticencia que afecta a NNA en los procesos de entrevista investigativa ha sido ya anteriormente relevada por la literatura especializada, siendo entendida como *“un comportamiento que se manifiesta en una amplia variedad de formas, como la negativa a responder preguntas directas, la respuesta con información vaga o general, la evasión de*

*temas sensibles y la minimización de la importancia de ciertos temas."* (Fisher & Geiselman, p 1992).

Este fenómeno ha reflejado un escenario complejo de abordar para los entrevistadores, evidenciándose que muchos NNA no develan, incluso cuando existen pruebas contundentes de que los hechos abusivos han ocurrido (Hershkowitz, Lamb y Katz, 2014). En respuesta a esto, estudios han observado que los entrevistadores tienden a ser ineficaces e incluso contraproducentes cuando se encuentran con NNA reticentes realizando acciones como cuestionar de manera engañosa, ofrecer poco apoyo, responder negativamente y abordar prematuramente la posibilidad de que el abuso pudiera haber ocurrido (Hershkowitz, Orbach, Lamb, Sternberg y Horowitz, 2006; Orbach, Shiloach y Lamb, 2007).

De esta manera, la literatura especializada ha destacado la importancia de que los entrevistadores sean capaces de reconocer los signos de la reticencia para tomar acciones y estrategias adecuadas que puedan desarrollar una mejor relación con el NNA y promover su participación en el proceso (Hershkowitz et al., 2006; Katz, Hershkowitz, Malloy, Lamb, Atabaki y Spindler, 2012).

#### **- Factores asociados a la reticencia**

La reticencia ha sido asociada a distintos factores, tal y como se observa en el estudio realizado por Leach, Powell, Sharman y Anglim (2016) en donde se evidencio que las develaciones aumentaban con la edad a partir de los 3 a los 11 años, y luego disminuía hasta los 16, no obstante, también se destacó que existen otros elementos asociados distintos de la edad, como lo fue la relación entre el NNA y el sospechoso, la gravedad del abuso, los tiempos de respuesta del sistema, la existencia de develaciones previas y si el sospechoso presentaba antecedentes de violencia. En la misma línea, estudios han asociado la reticencia al género (Hershkowitz, Horowitz y Lamb, 2007) y a las prácticas de entrevista (London, Bruck, Ceci y Shuman, 2007)

Así mismo, se han observado factores que podrían disminuir la motivación del NNA para develar, como lo es el cumplir con solicitudes de secreto (Pipe & Wilson, 1994), sentimientos de culpa o vergüenza por sentirse responsables por el abuso (Lyon & Ahern, 2011; Sjöberg

& Lindblad, 2002) o el miedo debido a posibles consecuencias negativas de la develación (Berliner & Conte, 1995; Goodman-Brown, Edelstein, Goodman, Jones y Gordon, 2003).

Todo esto, sugiere que la reticencia de un NNA puede estar asociada a múltiples factores, y por tanto su abordaje parece requerir estrategias ajustadas a las características propias a cada caso y ser flexibles para hacerse cargo de los diversos elementos mencionados.

#### **- Estrategias para el abordaje de la reticencia**

En lo que respecta al abordaje de la reticencia estudios han revelado que el generar una relación de confianza y apoyo emocional con NNA puede facilitar sus develaciones (Saywitz, Larson, Hobbs y Wells, 2015). De este modo, se plantea que el desafío de las entrevistas investigativas con niños reticentes es el lograr proporcionar soporte sin referirse a detalles relacionados con los hechos investigados o, en otras palabras, apoyos no sugestivos (Lamb, Brown, Hershkowitz, Orbach y Esplin, 2018). En este sentido, es fundamental que los entrevistadores sean capaces de reconocer las necesidades emocionales de los NNA, a fin de responder adecuadamente a sus necesidades socioemocionales (Ahern, VanMeter y Lamb, 2018).

Por otra parte, se ha planteado respecto de la develación de un hecho abusivo, que este debe ser entendido como un proceso, y no como un momento puntual (Ahern, VanMeter y Lamb, 2018), promoviendo la idea de que algunos NNA reticentes pueden requerir más de una entrevista para develar (Duron & Remko, 2018).

De este modo, si bien la realización de una sola entrevista con técnicas de apoyo no sugestivas (tanto cognitivas como emocionales) se han planteado como las mejores prácticas a seguir, algunos NNA pueden verse beneficiados con la realización de sesiones de entrevistas adicionales (Lamb et al., 2018) y a través de la construcción de una relación prolongada superar las barreras socioemocionales para la develación o elaborar y aclarar declaraciones anteriores (Ahern, VanMeter y Lamb, 2018).

La evidencia observada en torno a las investigaciones y lineamientos anteriormente expuestos para el abordaje de la reticencia han conllevado a la revisión del principal protocolo de entrevista investigativa a nivel internacional, el Protocolo del Instituto Nacional de Salud Infantil y Desarrollo Humano (NICHD) (denominado SP por Protocolo Estándar),

el cual ha buscado integrar estos elementos a sus prácticas para abordar mejor las necesidades emocionales de los niños (Hershkowitz, Lamb, Katz y Malloy, 2013).

El protocolo NICHD SP es una guía estructurada que promueve lineamientos centrados en las buenas prácticas en entrevista investigativa desde un foco cognitivo, exponiendo las maneras más adecuadas de abordar la memoria episódica de NNA a través de la utilización de las preguntas adecuadas al desarrollo y la estructura de la entrevista, no obstante, la revisión mencionada ha dado origen al protocolo NICHD Revisado (NICHD RP), el cual considera los aspectos socioemocionales surgidos en la entrevista, promoviendo la comodidad del NNA en base a la identificación y trabajo de la empatía y emocionalidad con el fin de reducir la reticencia en NNA (Ahern, VanMeter y Lamb, 2018).

En términos generales, dicho protocolo (NICHD RP) proporciona a los entrevistadores nuevos lineamientos y orientaciones en torno a cómo establecer una relación efectiva con los NNA (especialmente cuando son reticentes) y cómo comportarse de manera más empática sin ser sugestivo en el proceso (Ahern, VanMeter y Lamb, 2018). En la actualidad, este instrumento cuenta con una gran cantidad de investigaciones que lo han puesto a prueba en su objetivo de reducir la reticencia, evidenciando positivos resultados (Ahern, VanMeter y Lamb, 2018).

Finalmente, es importante mencionar que el NICHD RP no se encuentran instaurado en Chile al momento de realizar esta investigación, razón por la cual los resultados y análisis surgidos de este trabajo vendrán desde la base de profesionales que solo han trabajado con la versión SP, lo cual será de utilidad para observar si las indicaciones observadas para el manejo de la reticencia relevadas por la experiencia de los entrevistadores a nivel nacional van en línea con las indicaciones relevadas por la literatura y las actualizaciones presentadas por el protocolo NICHD RP.

### **III. El estudio:**

El presente estudio busca identificar los principales escenarios de reticencia observados en Chile en el desarrollo de entrevistas investigativas videograbadas y, junto con esto, qué estrategias han sido exitosas para abordarla en base a la experiencia práctica de los entrevistadores.

Los focos de recolección de información se centran en los principales profesionales partícipes de la entrevista investigativa, en tanto las condiciones legales en Chile asociadas a la ley 21.057 (que regula esta diligencia investigativa) restringen el acceso a videograbaciones y/o transcripciones de entrevistas de NNA, razón por la cual, el mayor acercamiento posible a la temática es a través de instructores y entrevistadores.

Asimismo, se adoptó este enfoque de trabajo debido a que la reticencia es un fenómeno amplio que, como se observó en múltiples investigaciones anteriores (Leach, et al, 2017; Hershkowitz et al, 2007; London et al, 2005), puede deberse a diversos factores, por lo que parece importante lograr identificar los principales escenarios en los que se refleja a fin de dar respuestas precisas a cada uno de ellos y, al mismo tiempo desarrollar nociones generales respecto de recursos deseables para el abordaje de esta problemática.

En concordancia con lo anterior, la investigación se centró en una metodología cualitativa basada en la sistematización de las observaciones entregadas por los profesionales respecto de la temática, y para lo cual se planearon dos objetivos de trabajo:

- a) Identificar los principales escenarios de reticencia observados por instructores del Ministerio Público, encargados del asesoramiento y retroalimentación de casos a entrevistadores de la institución.
- b) Identificar estrategias efectivas utilizadas por los entrevistadores del Ministerio Público para abordar los escenarios de reticencia más recurrentes y sistematizar estos lineamientos en ejes de acción.

Se planteó como hipótesis de la investigación que, respecto del primer objetivo, los instructores serían capaces de identificar con claridad escenarios concretos respecto de experiencias de reticencia a nivel nacional, individualizando de manera precisa los más recurrentes. No se hipotetizó respecto de que escenario en particular serían mencionados por

los instructores, en tanto se consideró que existe una amplia variabilidad de posibilidades, por lo que poder precisar aquellos más comunes parece un importante avance en la materia.

Respecto del segundo objetivo, se planteó que las prácticas propuestas por los entrevistadores para abordar la reticencia irían en línea con los elementos propuestos por la literatura especializada, enfocándose en la consideración de aspectos socioemocionales y el desarrollo de técnicas de apoyo no sugestivas.

### **- Metodología**

Para ambos focos de investigación fue aplicada una metodología cualitativa, desarrollando un proceso de recolección de información en base a la técnica del grupo focal, el cual es entendido como *“una herramienta que busca investigar los relatos de las acciones y en ellos encontrar la experiencia de los entrevistados, evidenciar lo vivido por el actor en su situación, teniendo por tanto como objeto central el análisis e interpretación de los sentidos de la acción, reconstruyendo con el informante las perspectivas que el sujeto tiene respecto al tema”* (Canales, 2006, pag .267).

Tanto para el caso de los instructores (primer objetivo) y los entrevistadores (segundo objetivo) se escogió trabajar con profesionales del Ministerio Público ya que, si bien existen otras instituciones encargadas de aplicar la entrevista investigativa, esta es la mandatada por ley de llevar el proceso, y al mismo tiempo es la que cuenta con la mayor proporción de casos y entrevistadores a nivel nacional (MINJU, 2021).

### **- Objetivo 1 de la investigación: Identificación de los principales escenarios de reticencia:**

Para la identificación de los escenarios más recurrentes de reticencia se realizó el grupo focal en modalidad presencial con tres instructores nacionales del Ministerio Público (de un total de cuatro), quienes son los encargados de realizar el proceso de formación continua de los entrevistadores de la institución, entregando retroalimentación y asesoría constante en los casos de entrevista investigativa.



En su conjunto, los instructores fueron introducidos a la temática en base a la siguiente interrogante: Según experiencia ¿Cuáles son los principales escenarios de reticencia observados durante el desarrollo de entrevistas investigativas con NNA?

Las respuestas entregadas durante la discusión del grupo focal fueron enumeradas en una serie de escenarios concretos donde se reflejaba la reticencia de los NNA (Tabla N°1 en resultados).

**- Objetivo 2 de la investigación: Identificación de las estrategias efectivas en el abordaje de la reticencia:**

En el caso del segundo objetivo, se realizó una videograbación de entrevista simulada con actores entrenados para representar cada uno de los escenarios identificados por los instructores, quienes validaron los videos previamente a ser expuestos, a fin de que logaran exponer con precisión la situación planteada.

Una vez generados los videos, se escogió a 128 entrevistadores del Ministerio Público con al menos un año de experiencia aplicando la técnica de la entrevista investigativa, de los cuales 17 fueron descartados debido a no presentarse el día de la actividad, quedando una muestra total de 111. Los entrevistadores fueron divididos en cinco grupos focales de 19 a 24 participantes cada uno.

A cada grupo se le presentó la videograbación de los escenarios de reticencia identificados como más comunes, seguidos de las siguientes preguntas: ¿Le ha tocado abordar casos como este en el desarrollo de una entrevista investigativa? ¿Qué estrategias o prácticas le han resultado efectivas para afrontar dicha situación?

Los resultados de las discusiones generadas fueron ordenadas para cada escenario de reticencia exhibido en las videograbaciones a los entrevistadores y presentadas como lineamientos a seguir en un orden de pasos consecutivos según cada caso (Tabla N° 2 en resultados).

Posterior a esto, la totalidad de las estrategias identificadas fueron agrupadas en cuatro categorías temáticas que se definieron en base a las características propias de las acciones para el abordaje de la reticencia planteadas por los entrevistadores, todo esto con el fin de entregar recursos generales y concretos para el tratamiento del fenómeno estudiado.

Las categorías finales definidas en base al análisis de las estrategias evidenciadas por los entrevistadores son expuestas en el siguiente apartado de resultados (Tabla N°3 en resultados).

#### **IV. Resultados:**

##### **a) Escenarios de reticencia más recurrentes en entrevista investigativa:**

El resultado de la información entregada por los instructores nacionales del Ministerio Público conllevó a la identificación de cinco escenarios que se observaron de manera recurrente en el desarrollo de las entrevistas investigativas. Cada uno de estos fue nombrado según sus características de ocurrencia y se describen a continuación en la tabla número 1:

Escenario de reticencia identificado	Breve descripción del escenario
a) NNA enmudece al llegar a la fase sustantiva	NNA habla de manera motivada durante la fase pre-sustantiva pero al ingresar a los hechos investigados enmudece.
b) NNA silenciado debido a un tercero	NNA manifiesta no poder/querer contar debido a buscar la protección de terceros.
c) NNA con afectación emocional	NNA se muestra evidentemente afectado a nivel emocional, al momento de relatar hechos durante la entrevista.
d) NNA responde de manera agresiva	NNA se comporta de manera agresiva ante los hechos consultados o entrega respuestas de modos violentos.
e) NNA se retracta	NNA modifica la información entregada al momento de realizar la denuncia, o plantea que los hechos no ocurrieron.

Tabla N°1: Escenarios más recurrentes de reticencia en entrevista investigativa

Las descripciones expuestas se encuentran basadas en los propios comentarios realizados por los instructores nacionales al momento de mencionar dichos escenarios. Estos fueron consensuados por todos los presentes en el desarrollo del grupo focal.

**b) Estrategias identificadas para el abordaje de los escenarios de reticencia:**

Para cada uno de los escenarios planteados, los entrevistadores entregaron una serie de estrategias y acciones que fueron siendo ordenadas durante la discusión según su prioridad de aplicación en base a la experiencia práctica acumulada. Dichos resultados se exhiben de manera explícita en la Tabla N°2.

Asimismo, el análisis de la información entregada por los entrevistadores en los grupos focales evidenció lineamientos generales a considerar para cada caso en cuestión.

*- Lineamientos para cada escenario exhibido:*

*a) NNA enmudece al llegar a la fase sustantiva:* Se releva la importancia de considerar los factores socioemocionales asociados al enmudecimiento, que pueden estar relacionados con la vergüenza o afectación, por lo cual se plantean estrategias centradas en la empatía y el uso de técnicas de apoyo no sugestivo.

*b) NNA silenciado debido a un tercero:* Respecto de estos casos los entrevistadores resaltan la importancia de hacer sentir apoyado al NNA en el proceso, intentando hacerle comprender que el proceso de entrevista es un espacio para escucharlo y ayudarlo. Esto último es relevante incluso si se mantiene la reticencia, ya que en muchas ocasiones este tipo de entrevistado decide hablar en algún momento posterior. También se plantea la posibilidad de ahondar en las razones de su reticencia.

*c) NNA con afectación emocional:* Se plantea como un elemento central desarrollar acciones empáticas y otorgar los espacios necesarios al entrevistado respecto de sus tiempos de habla. Sostener los silencios prolongados, ofrecer elementos de soporte (como pañuelos y agua) y el apoyo socioemocional aparecen como acciones primordiales.

*d) NNA responde de manera agresiva:* En este escenario, los entrevistadores apuntan a comprender la actitud del NNA, la cual tiende a ser una respuesta de frustración, más asociada al sistema que al entrevistador. Esto debido a que no confían en el proceso o no ven utilidad en la declaración. En ese sentido se releva la importancia de mantener la calma e intentar continuar con la dinámica, explicando al entrevistado el objetivo de la diligencia y su utilidad asociada a aspectos como la videograbación. Asimismo, se plantea la importancia de adecuar los tipos de pregunta utilizados a las características del NNA, promoviendo

preguntas abiertas, pero también ajustándolas hacia preguntas específicas cuando sea necesario, en tanto a momentos estos casos requieren responder información precisa y concreta antes de elaborar un relato.

*e) NNA se retracta:* Se aprecia como uno de los escenarios más complejos de abordar por parte de los entrevistadores, en tanto es muy posible que no ocurra develación. En este escenario se promueve el profundizar en la retractación como temática, levantando la mayor cantidad de información posible respecto a los motivos planteados por parte del entrevistado para haber mentido o modificado su relato. Igualmente se destaca la importancia de dar a entender al NNA que puede volver a hablar con en el entrevistador en caso de requerirlo.

*- Suspensión de la entrevista:*

Como estrategia general, para todos los escenarios revisados se consideró la suspensión de la entrevista como un recurso valioso por los entrevistadores, planteando que en muchas ocasiones la reticencia tenía que ver más con el momento en que se realiza la diligencia que con la falta de voluntad de querer contar, razón por la cual dar tiempo o espacio al NNA para volver al proceso en otro momento podría ser una medida efectiva. En ese sentido se valoran las suspensiones o “segundas entrevistas” como una herramienta útil y transversal a considerar en el trabajo con NNA reticentes.

No obstante, también es importante mencionar que los entrevistadores advirtieron respecto de la suspensión como una medida con un alto nivel de riesgo en tanto muchos NNA que aceptaban la suspensión de la dinámica, no regresaban posteriormente a la segunda instancia, por lo que se propone la utilización de esta medida solo como un último recurso.

*- Perfeccionamiento de la instancia de “evaluación previa”:*

Por último, se plantea la instancia de evaluación previa como un espacio fundamental para el manejo de la reticencia. Si bien este es un aspecto que escapa a la realización propia de la entrevista investigativa, y es propio del modelo chileno, se manifestó como un comentario generalizado por parte de los entrevistadores respecto de su impacto en la temática.

La evaluación previa es una instancia inserta a través del Reglamento de la ley 21.057 la cual consiste en el contacto a través de un profesional capacitado con el NNA y/o con el adulto referente, con el objeto de verificar si está en condiciones físicas y psíquicas para participar

en la entrevista investigativa videograbada. Esta debe ser realizada en el menor tiempo posible y en condiciones que garanticen la menor interacción presencial del entrevistado a través de la aplicación de una pauta estándar, que busca levantar información general que permita caracterizar al NNA y verificar su estado actual (MINJU, 2019).

No obstante, los entrevistadores exponen que este espacio no siempre funciona de manera adecuada, entregando escasa información respecto del entrevistado y evaluando de manera superficial su disponibilidad. En ese sentido, se manifiesta la necesidad de perfeccionar este espacio, aludiendo a que podría llegar a jugar un rol central en el trabajo con el fenómeno en cuestión. Esto debido a dos razones concretas:

- 1) La información entregada al entrevistador respecto de las características del NNA le permite desarrollar una planificación específica respecto de posibles escenarios complejos a surgir en cada caso.
- 2) Su correcta aplicación podría llegar a ser un filtro adecuado para entrevistados que, efectivamente, aún no se encuentran disponibles para hablar.

Es importante mencionar que este punto no es una estrategia propiamente tal para el abordaje de la reticencia, pero se ha relevado en tanto se evidenció como un aspecto importante a considerar según el discurso de los entrevistadores.

A continuación, se exponen de forma concreta las estrategias presentadas por los entrevistadores para cada caso:

NNA enmudece al llegar a la fase sustantiva	NNA silenciado debido a un tercero	NNA con afectación emocional	NNA responde de manera agresiva	NNA se retracta
<p>a) Sostener silencios. Silencio puede estar asociada a factores socioemocionales como vergüenza o afectación.</p> <p>b) Continuar con las preguntas iniciales del protocolo para la transición a la fase sustantiva (Desde preguntas abiertas hacia más específicas).</p> <p>c) Aplicar técnicas de apoyo no sugestivas para promover comodidad en el NNA Ej: <i>¿quieres un vaso con agua, hay algo que pueda hacer para que estés más cómodo?</i></p> <p>d) Ofrecer la posibilidad de una pausa puede ser una opción en algunos casos, pero es un último recurso.</p> <p>e) Suspender la entrevista.</p>	<p>a) Explicar el propósito de la entrevista como espacio de escucha y ayuda del NNA.</p> <p>b) Aproximarse a través de elementos contextuales y profundizar con preguntas abiertas.</p> <p>c) Si se manifiesta, abordar problema planteado. Ej: <i>Por qué crees que podría ocurrirle algo a tal persona</i></p> <p>d) Suspender la entrevista. Importante dejar en claro a NNA en estos casos que siempre puede volver a hablar cuando él quiera o se sienta listo. La mayoría de los casos desean contar en algún momento.</p>	<p>a) Realizar acciones de apoyo empático como ofrecer agua o pañuelos.</p> <p>b) Mantener silencios, y dar espacio a la expresión del NNA.</p> <p>c) Utilizar técnicas de apoyo no sugestivos. Ej: <i>es normal que te sientas así al contar estas cosas, tómate tu tiempo</i></p> <p>d) Llevar temática de la entrevista hacia aspectos más sencillos de narrar: en casos circunstanciales en que sea posible que el NNA detalle de manera más concreta la información relevante para la investigación.</p> <p>d) Suspensión de la entrevista.</p>	<p>a) Mantener la calma y continuar con el curso natural de la entrevista</p> <p>b) Priorizar las preguntas abiertas en la medida de lo posible y ajustar hacia preguntas específicas cuando se vea requerido.</p> <p>c) Explicar propósito de la entrevista y rol del entrevistador, basado en la lógica de la diligencia en favor de ayudarlo y que esto será grabado para que sea realmente escuchado.</p> <p>d) Suspender la entrevista.</p>	<p>a) Abordar desde preguntas iniciales del protocolo.</p> <p>b) Abordar desde la propia retractación o mentira: evaluar ambas posibilidades. Rol del entrevistador es levantar información, no valorar. Indagar con preguntas abiertas es primordial.</p> <p>c) Clarificar motivo retractación o mentira: <i>Por qué dijiste esto / Qué te llevo a decir esto</i></p> <p>d) Suspensión de la entrevista. Importante recalcar la posibilidad a NNA de volver en caso de querer contar algo más.</p>

Tabla N°2: Estrategias para el abordaje de los escenarios de reticencia

**c) Categorías temáticas de trabajo a considerar respecto del abordaje de la reticencia:**

Identificadas las estrategias planteadas por los entrevistadores, estas fueron agrupadas en categorías según sus características:

*a) Manejo adecuado de los recursos del protocolo:* En esta categoría se incluyen todas aquellas estrategias que apuntan a utilizar adecuadamente y con precisión los recursos entregados por el protocolo. Aquí se consideran: Promover preguntas abiertas, adecuar el contexto de reticencia al uso de los tipos de pregunta, aproximarse a través de elementos contextuales, plantear y formular de manera adecuada las preguntas de transición a la fase sustantiva, entre otras.

*b) Intervenciones neutras:* Considera acciones o intervenciones que no implican algún tipo de información por parte del entrevistador, si no más bien que buscan dar espacio al entrevistado para promover su relato. Incluye estrategias como sostener silencios, ofrecer la posibilidad de pausas o uso de facilitadores básicos.

*c) Apoyo socioemocional:* Apunta a todas las estrategias que buscan generar empatía y reconocimiento de los estados emocionales del NNA, tales como verificar su estado durante el proceso, valorar su esfuerzo por narrar, mostrar empatía con sus emociones, ofrecer agua y/o pañuelos, entre otras.

*d) Suspensión de la entrevista:* Hace referencia a considerar la suspensión como un camino viable a considerar en los casos de reticencia, asumiendo que en una segunda instancia el NNA podría superar esta condición.

De esta manera, se observan cuatro lineamientos centrales a considerar para el abordaje de la reticencia, según lo planteado por los entrevistadores:



## V. Discusión

El estudio buscó relevar los principales escenarios de reticencia ocurridos en Chile durante el desarrollo de entrevistas investigativas y, por otro lado, identificar estrategias efectivas a implementar en estos casos, a fin de sistematizar lineamientos para el abordaje de la temática.

Los resultados expuestos evidencian cinco escenarios como los más recurrentes a afrontar por parte de los entrevistadores en el desarrollo de la entrevista investigativa, los cuales fueron catalogados como: NNA enmudece al llegar a fase sustantiva, NNA silenciado debido a un tercero, NNA con afectación emocional, NNA responde de manera agresiva y NNA que se retracta.

Para cada uno de los escenarios se desarrolló una estrategia de abordaje que dio como resultado la sistematización de cuatro categorías de lineamientos respecto al trabajo para la reducción de la reticencia, estas fueron: Manejo adecuado de los recursos del protocolo, intervenciones neutras, apoyo socioemocional y la suspensión de entrevista.



Estos resultados coinciden con las hipótesis planteadas respecto de que los principales actores asociados a la temática a nivel nacional serían capaces de identificar con precisión instancias concretas de reticencia, así como plantear estrategias concretas para abordar este fenómeno.

Asimismo, tal como se predijo al inicio, dichas acciones son coincidentes con las estrategias planteadas por la literatura especializada, encontrándose un importante nivel de coincidencia respecto de las temáticas a desarrollar en el área.

Como es posible observar, las cuatro categorías finales que agruparon las conductas planteadas por los entrevistadores son coincidentes con la revisión inicial de la literatura especializada, en donde se plantean recursos como la utilizar técnicas de apoyo no sugestivo (que podría incluir las categorías “apoyo socioemocional” e “intervenciones neutras”), la valoración de la segunda entrevista como recurso (asociado a la suspensión relevada en este trabajo) y la promoción de los recursos entregados por el protocolo NICHD (manejo adecuado de los recursos del protocolo).

Lo expuesto es relevante en tanto el estudio se centra en la experiencia de entrevistadores, y no en estudios directos con NNA, como lo son la mayoría de los estudios internacionales, complementando dichas investigaciones, obteniendo resultados similares, pero a través de una modalidad y perspectiva diferente.

Asimismo, evidencia que, si bien la reticencia es compleja de trabajar en los procesos de entrevista, es posible encontrar soluciones fructíferas en base a estrategias adecuadas para promover el relato del NNA. En ese sentido se debe destacar la importancia de que los entrevistadores sean conscientes de este fenómeno a fin de tomar medidas adecuadas para minimizarlo.

Por otra parte, los recursos presentados en este estudio pueden llegar a ser la base para el desarrollo de un modelo de trabajo integral que prepare a los entrevistadores para distintos escenarios y les entregue herramientas a utilizar en cada espacio.

Probablemente no siempre será posible eliminar la reticencia de un NNA, pero por medio del conocimiento y una variedad de mecanismos para abordarla es posible que este pueda ser reducida en una gran cantidad de casos.

Una medida interesante respecto de este tipo de resultados podría llegar a ser el integrar este tipo de estrategias a los modelos de entrevista estructurados utilizados en la actualidad, como lo es el protocolo NICHD, generando pautas de apoyo a las entrevistas más completas que integren esta clase de lineamientos y medidas.

Curiosamente, en el desarrollo de esta investigación los mismos entrevistadores, en la medida que comentaban las estrategias efectivas según su experiencia, iban posicionando estas estrategias en distintos momentos acompañando las sugerencias de intervención entregadas por el protocolo.

Esto evidentemente es solo una sugerencia basada en la información aquí descrita, pero logra graficar de manera explícita la utilidad concreta a la que pueden llegar este tipo de estudios.

No obstante, también es importante destacar que, si bien este tipo de ejercicios puede llegar a ser de gran utilidad, también se plantea como relevante el entender la reticencia en su particularidad y especificidad, algo que se ha intentando en este caso al identificar los casos más recurrentes.

Si bien, las investigaciones a nivel nacional, e incluso este mismo estudio, buscan entregar nociones generales para abordar la problemática, lo cierto es que, al momento de analizar su especificidad y casos concretos, se observa que cada uno de los escenarios requiere de una estrategia propia que pueda ajustarse a las necesidades del caso.

En ese sentido, el tipo de reticencia puede llegar a variar de NNA en NNA y, por tanto, pareciera que la clave se encuentra en preparar de la mejor manera posible al entrevistador, entregándole la mayor cantidad de recursos posibles para adaptarse adecuadamente a las características particulares del escenario enfrentado.

Asimismo, esta idea va en línea con las prácticas actuales relevadas en estudios internacionales respecto de la aplicación de procesos de formación complementaria a entrevistadores sobre estrategias para el abordaje de la reticencia, como lo son las capacitaciones centradas en el uso del protocolo NICHD Revisado, y con esto, el desarrollo de prácticas socioemocionales en el actuar de los entrevistadores.

De la misma manera, resultados como los observados en este estudio son posibles de integrar a las prácticas habituales de los entrevistadores, a través de su incorporación a las pautas de

protocolos, como se expone en el siguiente cuadro que representa la etapa de transición a la cuestión principal en el NICHD, incluyendo en este los resultados de este trabajo:

**Estrategias identificadas complementarias a la fase de transición del protocolo NICHD:**

Sugerencias preguntas de transición protocolo NICHD	
1. Ahora que te conozco mejor, cuéntame sobre que has venido a hablar conmigo hoy	1) Pregunta clásica de transición: Qué
Sostener silencios y/o uso de facilitadores básicos	
2. Creo que algo podría haberte pasado. Cuéntame todo lo que pasó desde el principio hasta el final	2) Reformulación de pregunta de transición: de lo general a lo particular
3. Como te conté, mi trabajo es hablar con los niños sobre las cosas que pudieron pasarles. Es muy importante que me digas por qué (estás acá/viniste acá). Dime por qué te parece que (tu mamá, tu papá, tu abuela) te trajo aquí hoy (o por qué piensas que vine a hablar hoy contigo)	
Técnicas de apoyo no sugestivas	
4. Escuché que hablaste con (persona a la que se le haya develado) en/a (lugar/hora). Cuéntame sobre qué le hablaste.	3) Preguntas que introducen información previa o no mencionada por el NNA. Siempre a modo de confirmación.
5. Puedo ver (escuché) que tienes (marcas/heridas/moretones) en tu ____ cuéntame sobre eso	
6. ¿Alguien te ha estado molestando?	
7. ¿Te pasó algo en (lugar/hora del incidente alegado)?	
8. ¿Alguien te hizo algo que piensas que no está bien?	
Evaluar posibilidad de pausa en la entrevista Revisar viabilidad de las preguntas posteriores Suspensión de la entrevista	
9.Alguien (resumir brevemente las sospechas sin especificar el nombre del perpetrador ni proporcionar demasiados detalles)	4) Preguntas que introducen información previa o no mencionada por el NNA, más sensible en relación al caso.
10. Tu maestra (tu médico/psicólogo/vecino) me dijo/me mostró (“que le tocaste el pito a otros chicos” / “un dibujo que hiciste”) y quiero averiguar si algo pudo haberte pasado. Alguien (resumir brevemente las alegaciones o sospechas sin especificar el nombre del perpetrador ni proporcionar demasiados detalles)	
Suspensión de la entrevista	

## **VI. Conclusión**

La reticencia en la entrevista investigativa con NNA es una problemática identificada tanto a nivel nacional como internacional, y por tanto un foco relevante de investigación para la práctica de los entrevistadores. Este estudio buscó desarrollar evidencia de su abordaje a partir de la experiencia de entrevistadores, revelando una serie de estrategias y escenarios comunes al fenómeno.

Sumado a lo anterior, el estudio también relevó la posibilidad de abordar la problemática desde instancias externas a la entrevista, como lo fue la mención de la “evaluación previa” como instancia a potenciar para la reducción del fenómeno. Este es un elemento no indagado por el estudio, pero mencionado por los entrevistadores como una oportunidad en el área, abriendo con esto una nueva posible arista de investigación a considerar.

Esto lleva a plantear que, si bien la reticencia es compleja de abordar, existen mecanismos específicos que pueden ser utilizados por los entrevistadores para lidiar con esta, buscando reducirla a la menor cantidad de casos posibles.

Asimismo, y más allá de los resultados expuestos, parece relevante destacar la importancia de seguir profundizando en esta temática, en tanto la práctica de los profesionales exige día a día un mayor nivel de especialización, y escenarios como los planteados evidencian que, independiente de las causas asociadas a la reticencia, la respuesta adecuada del entrevistador pasa a ser un factor crucial para su minimización. Dicho objetivo solo será posible en la medida en que se conozca más respecto de la temática, y pueda entregarse herramientas útiles a los profesionales que de por sí, ya realizan una laboral con un alto nivel de complejidad.

En la misma línea, se hace necesario el comenzar a comprender este tipo de problemáticas dentro de contextos particulares y más precisos, como podrían ser análisis por rango etario o algún tipo de condición especial como lo son los NNA con TEA.

Especificaciones de este tipo puede llegar a esclarecer de manera más precisa la temática abordada y abre la puerta a una serie de nuevas investigaciones relacionadas.

### **- Limitantes del estudio**

Si bien el estudio presentando es un avance en la materia respecto al conocimiento de la reticencia en la entrevista investigativa en Chile, existen algunos elementos que deben tenerse en cuenta a la hora de leer los resultados.

Primeramente, el estudio se centra solo en escenarios ocurridos desde la fase sustantiva de la entrevista, y no toma en cuenta factores asociados a las fases previas de la entrevista, como podría ser el rapport o el entrenamiento de memoria. Esto es relevante en tanto en dichas fases podrían también aplicarse estrategias o realizar acciones que impacten en el proceso de la entrevista.

Asimismo, el presente estudio se centra en la percepción de los actores, la cual puede estar mediada por diversos factores. En ese sentido, sería ideal poder contrastar este resultado con estudios de campo que reflejen el fenómeno de manera concreta.

## **VII. Bibliografía:**

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). Evaluación anual Ley 21.057 en su primer año de implementación. Santiago. Extraído el 6 de septiembre del 2022 desde [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2021/12/InformeFinal\\_ley21057\\_2020.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2021/12/InformeFinal_ley21057_2020.pdf)
- Poole, D. y Lamb, M. (1998). Investigative Interviews of Children: A Guide for Helping Professionals. En R. Wright (Ed.), What criteria do police officers use to measure the success of an interview with a child? Washington, DC: American Psychological Association.
- Ahern, E. C., VanMeter, F., & Lamb, M. E. (2018). A macro-coding perspective: Interviewer support and child comfort in investigative interviews with young alleged victims of sexual abuse. *Children and Youth Services Review*, 95, 361–367. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.11.013>
- Berliner, L., & Conte, J. R. (1995). The effects of disclosure and intervention on sexually abused children. *Child Abuse & Neglect*, 19(3), 371–384. [https://doi.org/10.1016/S0145-2134\(94\)00138-3](https://doi.org/10.1016/S0145-2134(94)00138-3)
- Duron, J. F., & Remko, F. S. (2018). Considerations for pursuing multiple session forensic interviews in child sexual abuse investigations, *Journal of Child Sexual Abuse*, 29, 138- 157. doi:10.1080/10538712.2018.1504263
- Fisher, R.P. y Geiselman, R.E. (1992). Memoryenhancing techniques for investigative interviewing: the cognitive interview. Springfield: Charles C. Thomas

- Fundación Amparo y Justicia, 2021. La implementación de la Entrevista Investigativa Videograbada en Chile: una aproximación desde la óptica de los entrevistadores en su primer año de implementación. Extraído el 20 de mayo de 2023 desde <https://amparoyjusticia.cl/biblioteca-amparo-y-justicia/>
- Goodman-Brown, T. B., Edelstein, R. S., Goodman, G. S., Jones, D. P. H., & Gordon, D. S. (2003). Why children tell: A model of children's disclosure of sexual abuse. *Child Abuse and Neglect*, 27, 525–540. doi:10.1016/S0145- 2134(03)00037-1
- Hershkowitz, I., Horowitz, D., & Lamb, M. E. (2005). Trends in children's disclosure of abuse in Israel: A national study. *Child Abuse & Neglect*, 29, 1203–1214. doi:10.1016/j.chiabu.2005.04.008
- Hershhowitz, I., Horowitz, D., & Lamb, M. E. (2007). Individual and family variables associated with disclosure and nondisclosure of child abuse in Israel. In M. E. Pipe, M. E. Lamb, Y. Orbach, & A. C. Cederborg, (Eds.), *Child Sexual Abuse: Disclosure, Delay, and Denial*, 63–76. Mahwah, NJ: Erlbaum. doi:10.4324/9780203936832
- Hershkowitz, I., Lamb, M. E., & Katz, C. (2014). Allegation rates in forensic child abuse investigations: Comparing the revised and standard NICHD protocols. *Psychology, Public Policy, and Law*, 20, 336–344. doi:10.1037/a0037391
- Hershkowitz, I., Lamb, M. E., Katz, C., & Malloy, L. C. (2013). Does enhanced rapport-building alter the dynamics of investigative interviews with suspected victims of intra-familial abuse? *Journal of Police and Criminal Psychology*, 30, 6–14. doi:10.1007/s11896-013-9136-8
- Hershkowitz, I., Orbach, Y., Lamb, M. E., Sternberg, K. J., & Horowitz, D. (2006). Dynamics of forensic interviews with suspected abuse victims who do not disclose abuse. *Child Abuse and Neglect*, 30, 753–769. doi:10.1016/j.chiabu.2005.10.016

- Katz, C., Hershkowitz, I., Malloy, L. C., Lamb, M. E., Atabaki, A., & Spindler, S. (2012). Non- verbal behavior of children who disclose or do not disclose child abuse in investigative interviews. *Child Abuse and Neglect*, 36, 12–20. doi:10.1016/j.chiabu.2011.08.006
- Lamb, M. E., Brown, D. A., Hershkowitz, I., Orbach, Y., & Esplin, P. W. (2018). Tell me what happened: Structured investigative interviews of child victims and witnesses. (2nd ed.). Chichester, UK: John Wiley
- Leach, C., Powell, M., Sharman, S., & Anglim, J.. (2016). The Relationship Between Childrens Age and Disclosures of Sexual Abuse During Forensic Interviews. *Child Maltreatment*. 22. 10.1177/1077559516675723.
- Lewy, J., Cyr, M., & Dion, J. (2015). Impact of interviewers' supportive comments and children's reluctance to cooperate during sexual abuse disclosure. *Child Abuse & Neglect*, 43, 112-122. doi:10.1016/j.chiabu.2015.03.002
- London, K., Bruck, M., Ceci, S. J., & Shuman, D. W. (2007). Disclosure of child sexual abuse: A review of the contemporary empirical literature. In M.-E. Pipe, M. E. Lamb, Y. Orbach, & A.-C. Cederborg (Eds.), *Child sexual abuse: Disclosure, delay and denial* (pp. 11–39). New York, NY: Routledge.
- Lyon, T. D., & Ahern, E. C. (2011). Disclosure of child sexual abuse. In J. Myers (Ed.), *The APSAC handbook on child maltreatment* (3rd ed., pp. 233-252). Newbury Park, CA: Sage.
- Orbach, Y., Shiloach, H., & Lamb, M. E. (2007). Reluctant disclosers of child sexual abuse. *Child sexual abuse: Disclosure, delay, and denial*, 115–134.



- Pipe, M. E., & Wilson, J. C. (1994). Cues and secrets: Influences on children's event reports. *Developmental Psychology*, 30, 515–525. doi:10.1037/0012-1649.30.4.515
- Powell, M. B., Fisher, R. P., y Wright, D. B. (2005) Investigative interviewing. En Brewer y Williams (eds.) *Psychology and law: An empirical perspective* (pp. 11-42). New York NY: Guildford Press.
- Saywitz, K. J., Larson, R. P., Hobbs, S. D., & Wells, C. R. (2015). Developing rapport with children in forensic interviews: Systematic review of experimental research interviews *Behavioral Sciences and the Law*, 38, 372–389. doi:10.1002/bsl
- Sjöberg, R. L., & Lindblad, F. (2002). Limited disclosure of sexual abuse in children whose experiences were documented by videotape. *American Journal of Psychiatry*, 159, 312–314. doi:10.1176/appi.ajp.159.2.312