



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD



# **Entrevista a víctimas especialmente vulnerables**

## **Técnicas de entrevista**

*Carlos Igual Garrido*  
*Psicólogo*

La casa encendida  
21 noviembre 2019

# CONTENIDOS

- Conceptos: Indagatorias y testimonio**
- Importancia del testimonio en la investigación**
- Limitaciones del testimonio**
- Estrategia de la entrevista indagatoria**
- Procedimiento básico de entrevista**
  - **Previo: habilidades generales de comunicación**
- Técnicas “avanzadas”:**
  - **Entrevista a víctimas de delitos muy graves (contra la libertad sexual, contra las personas, ... especialmente menores de edad).**
  - **Discapacidad intelectual, trastornos mentales, ...**
  - **Credibilidad y detección del engaño**

# “CAJA DE HERRAMIENTAS” DE “ENTREVISTA”

Procedimientos expertos

Valoración credibilidad  
testimonio, SAP, relatos inducidos,  
etc, ...

Técnicas especiales para  
casos graves

Víctimas “especialmente  
traumatizadas”, menores de edad,  
discapacidades, trastornos  
mentales, ...

Estrategia general de  
entrevista

Entrevista estructurada, entrevista  
cognitiva, afrontamiento de  
situaciones difíciles habituales (ira,  
llanto, ...).

HHCC fundamentales

ESCUCHA: clarificación,  
paráfrasis, reflejo, síntesis, ...

ACCIÓN: preguntas,  
confrontación, interpretación,  
información, ...

El buen entrevistador **SE HACE**: tiene que adquirir las destrezas necesarias mediante  
el **estudio teórico** y su **entrenamiento práctico**.

# ENTREVISTA INDAGATORIA

Concepto de **TESTIMONIO**.

Concepto de **INDAGATORIA**.

**IMPORTANCIA** del testimonio / entrevista:

- Cuantitativa: por número.
- Cualitativa: por ser decisivo.

**PARADOJA**: pese a su importancia no se suele formar a los profesionales en técnicas de entrevista.

**RECUERDO = INDICIO** ESCENA MENTAL CRIMEN

**INSTRUMENTO = ENTREVISTADOR**

Las **técnicas de entrevista** son como mínimo tan importantes o útiles como cualquier otra técnica de investigación encaminada a la *preservación, recogida y custodia* de INDICIOS (**CSI**), y requieren ser **entrenadas**

¿Cuánto tiempo profesional se invierte en “hablar” con los implicados?



¿Cuánto tiempo se invierte en “formación” de entrevistadores?



Comunidad  
de Madrid

# Limitaciones del TESTIMONIO 1

SUCESO

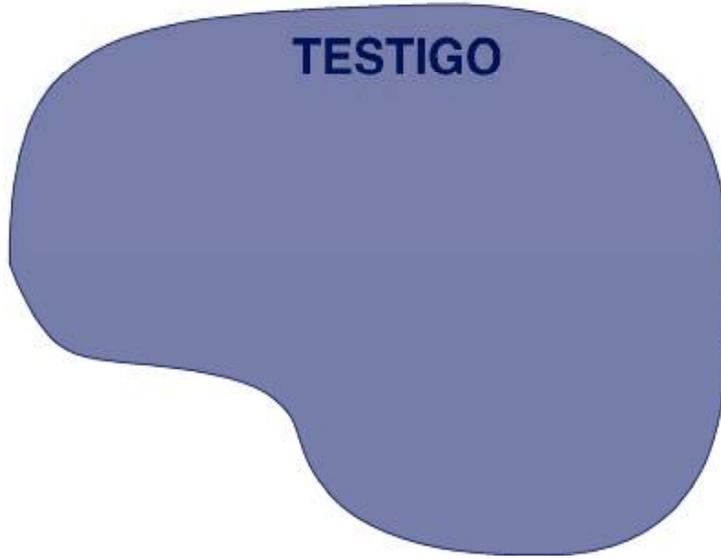
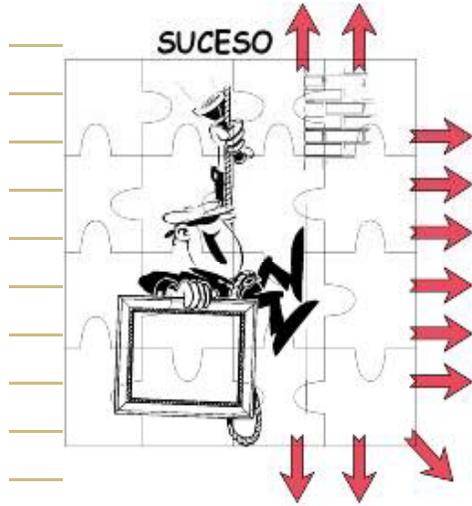


A series of horizontal lines for writing, starting from the top right of the page and extending down to the bottom left, providing space for notes or a response to the illustration.



Comunidad de Madrid

# Limitaciones del TESTIMONIO 2

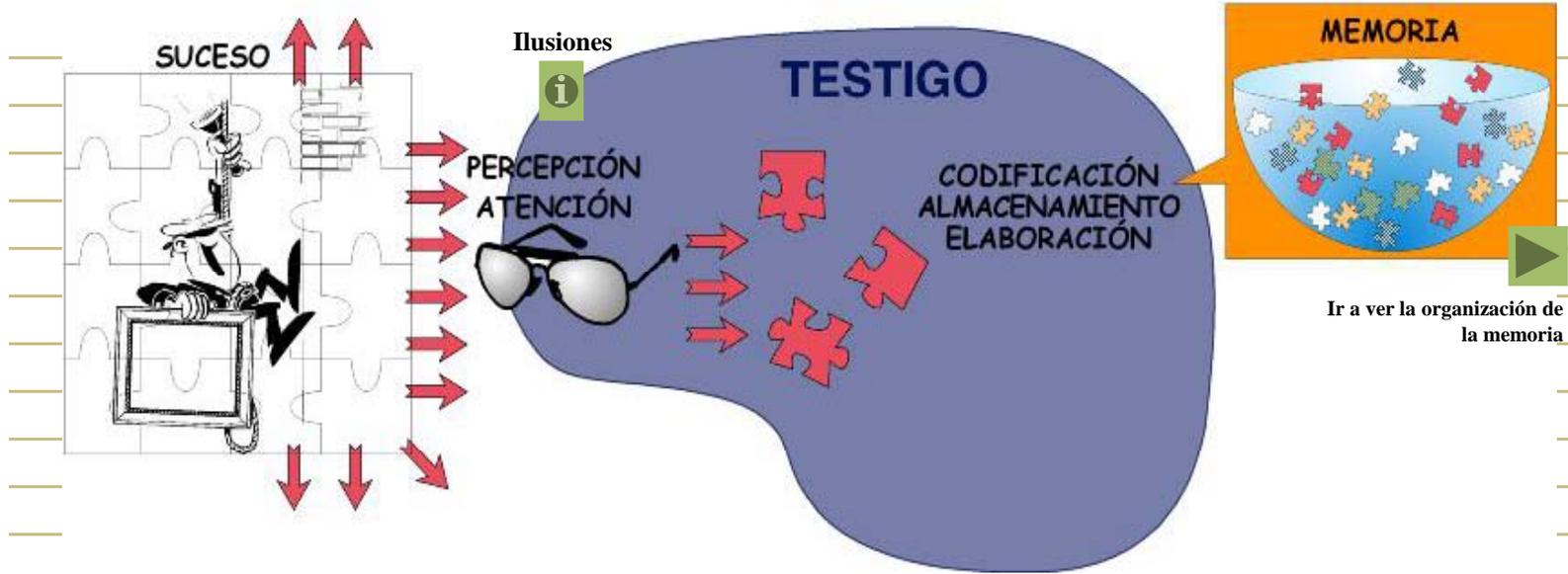




Comunidad de Madrid

# Limitaciones del TESTIMONIO

## 3

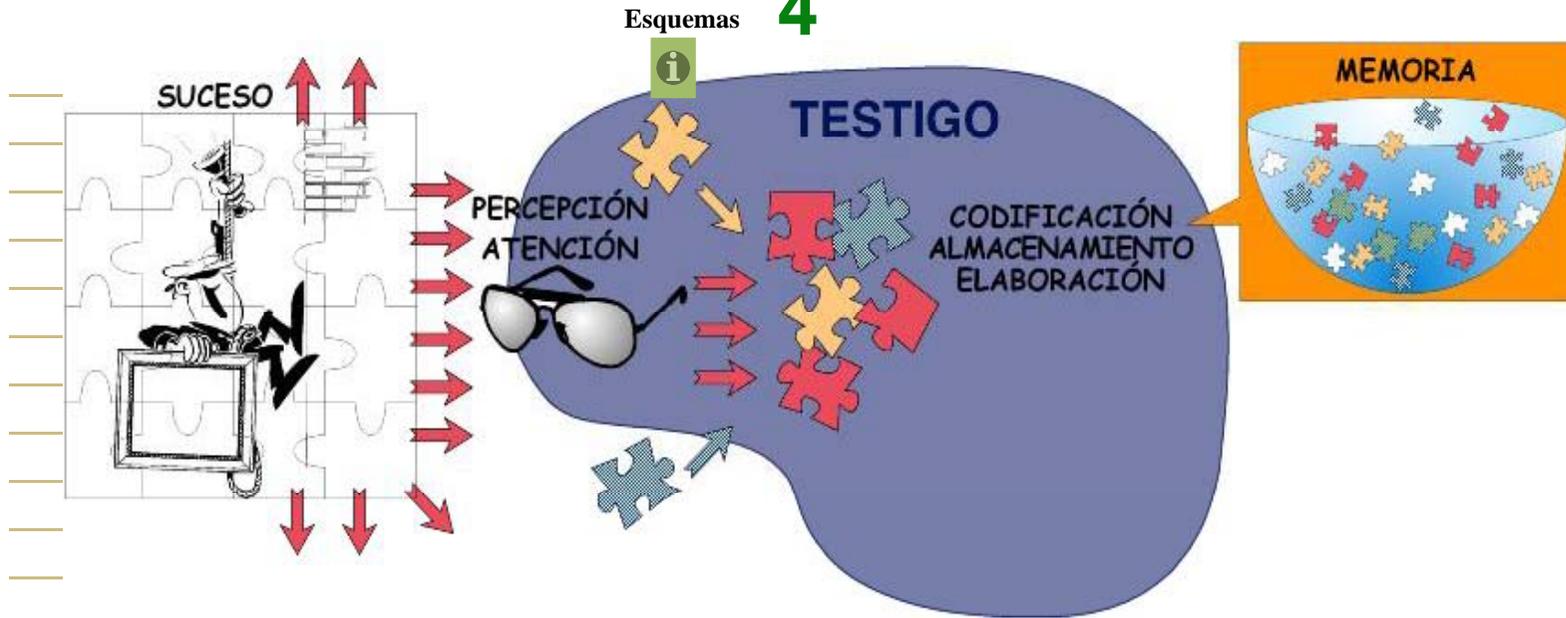




Comunidad de Madrid

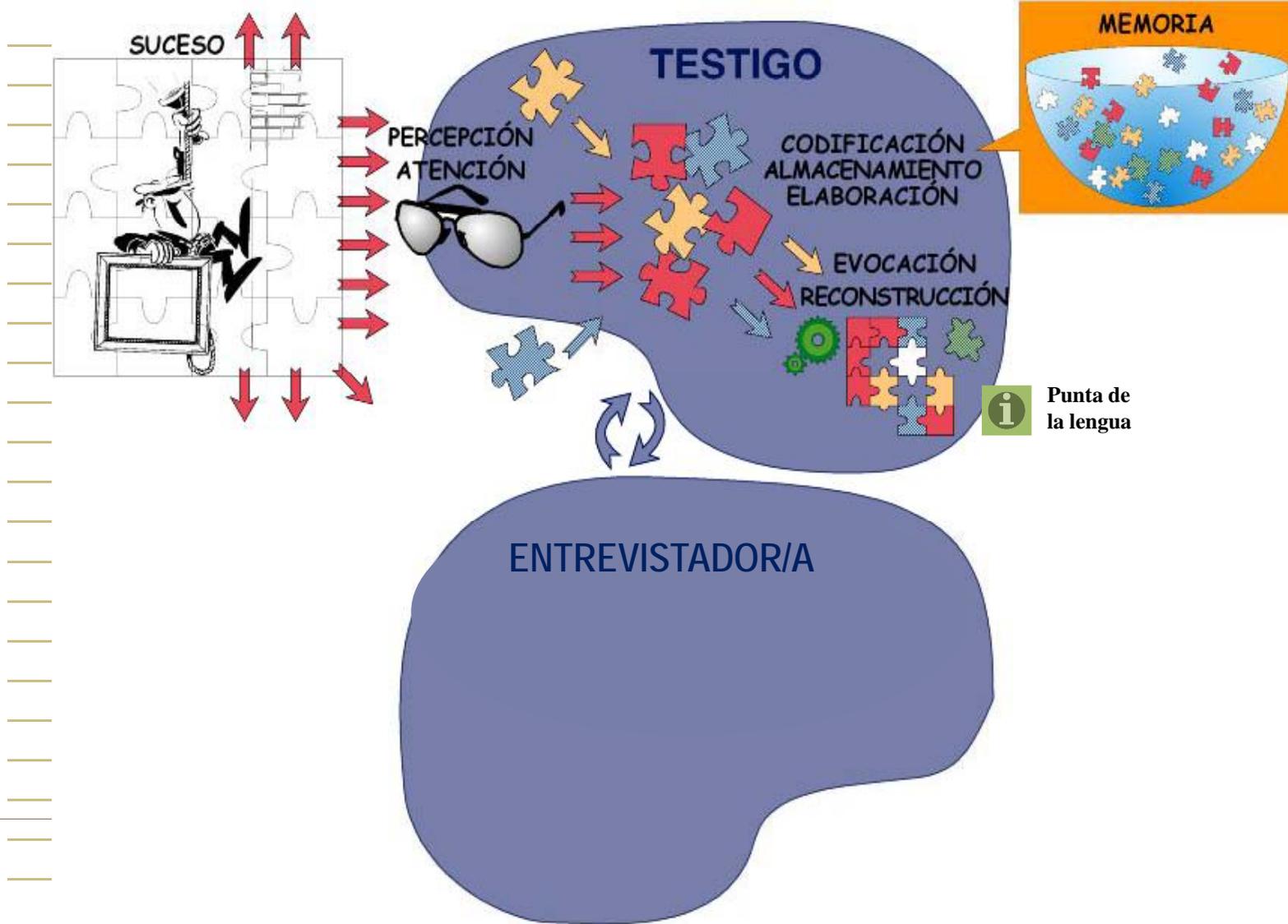
# Limitaciones del TESTIMONIO

## 4



# Limitaciones del TESTIMONIO

## 5

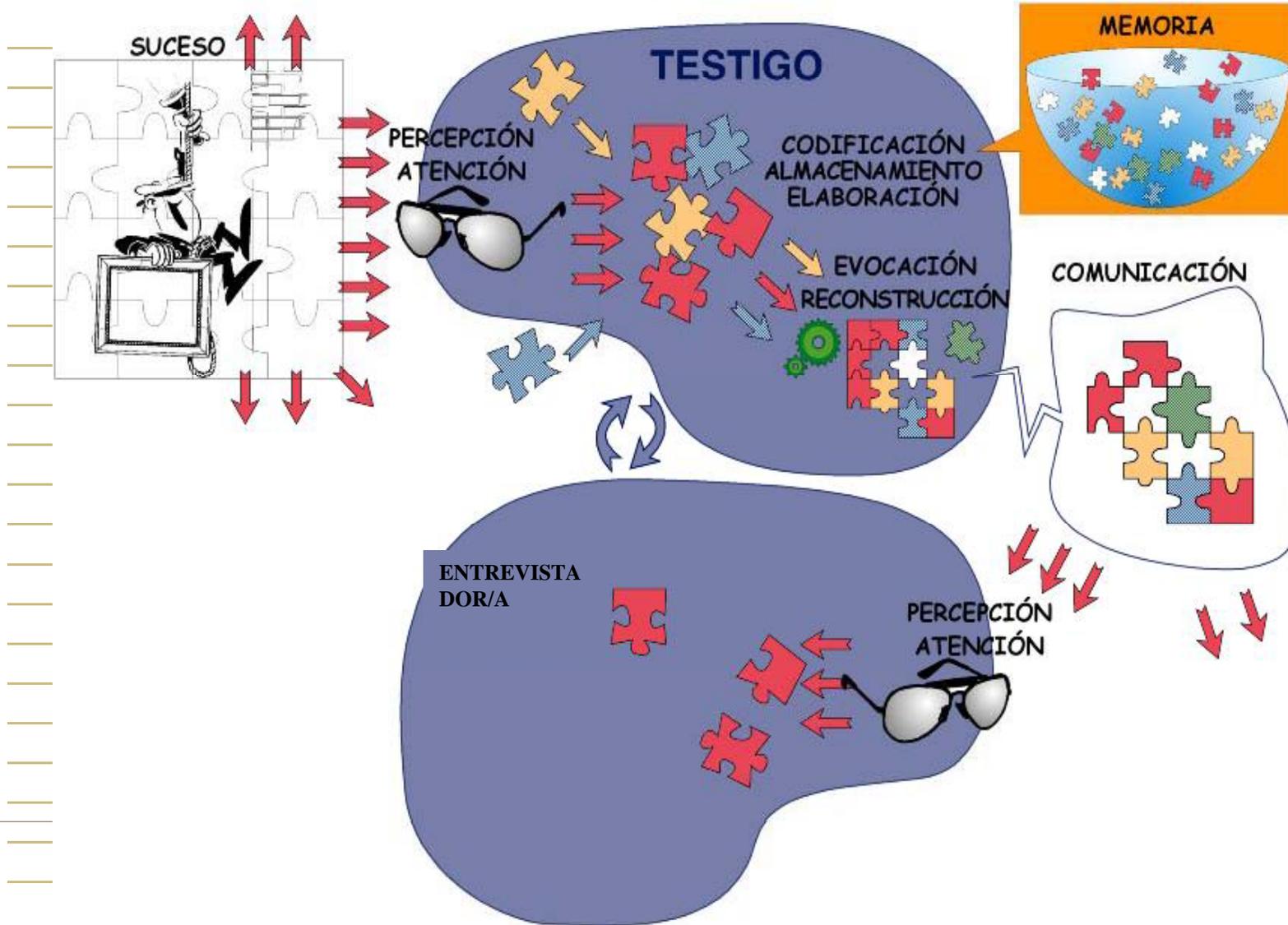




Comunidad de Madrid

# Limitaciones del TESTIMONIO

## 6

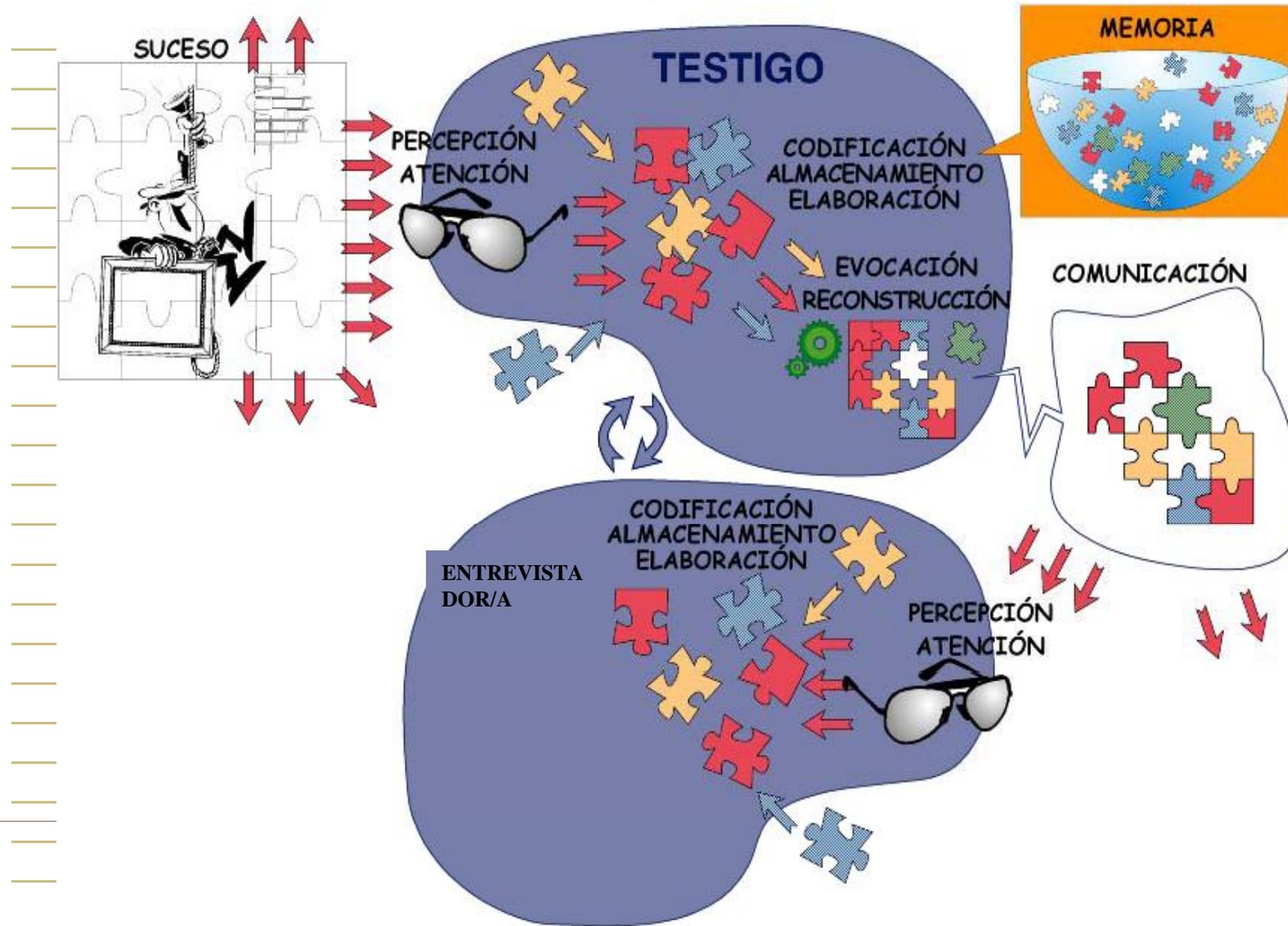




Comunidad de Madrid

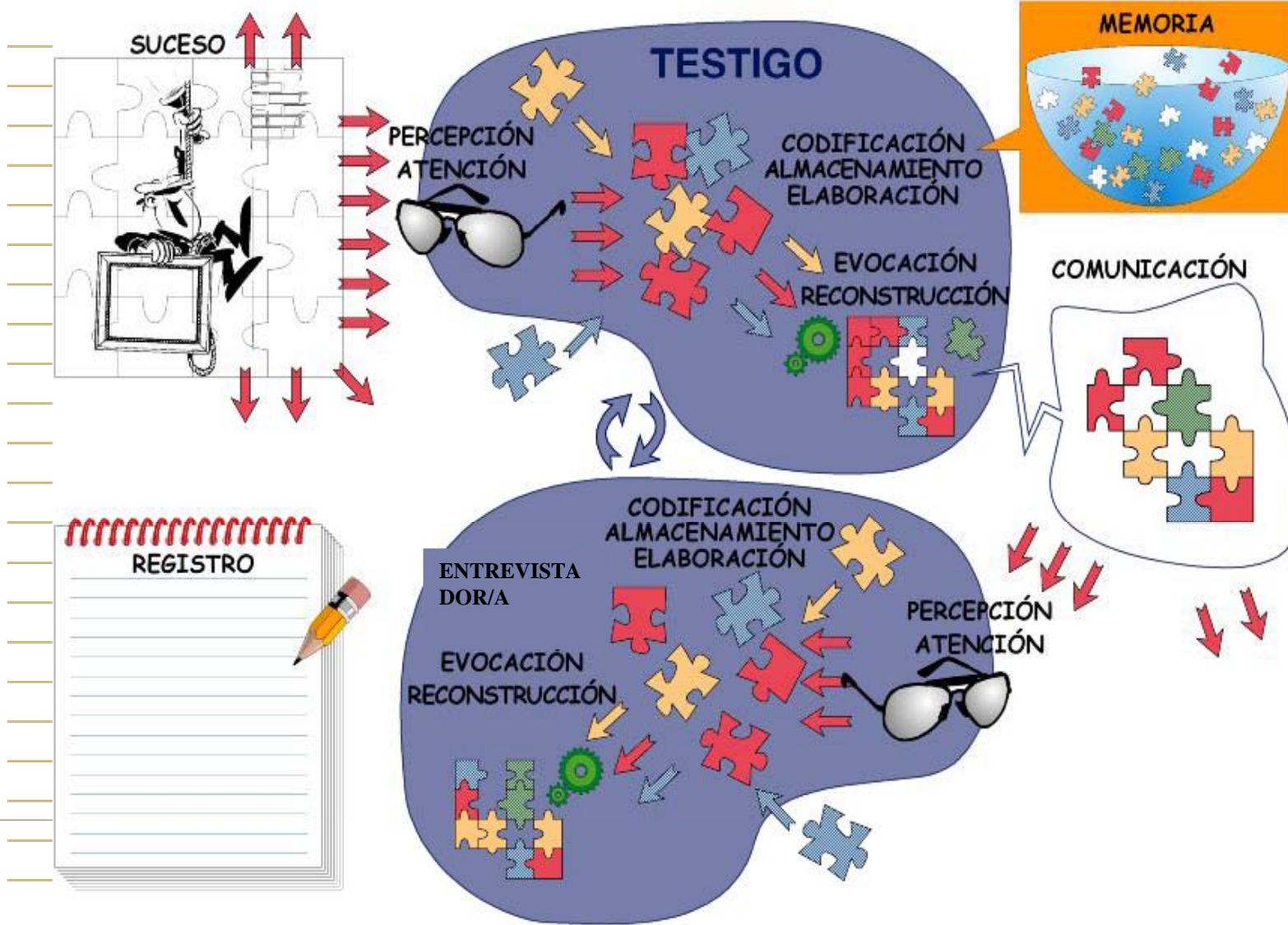
# Limitaciones del TESTIMONIO

## 7



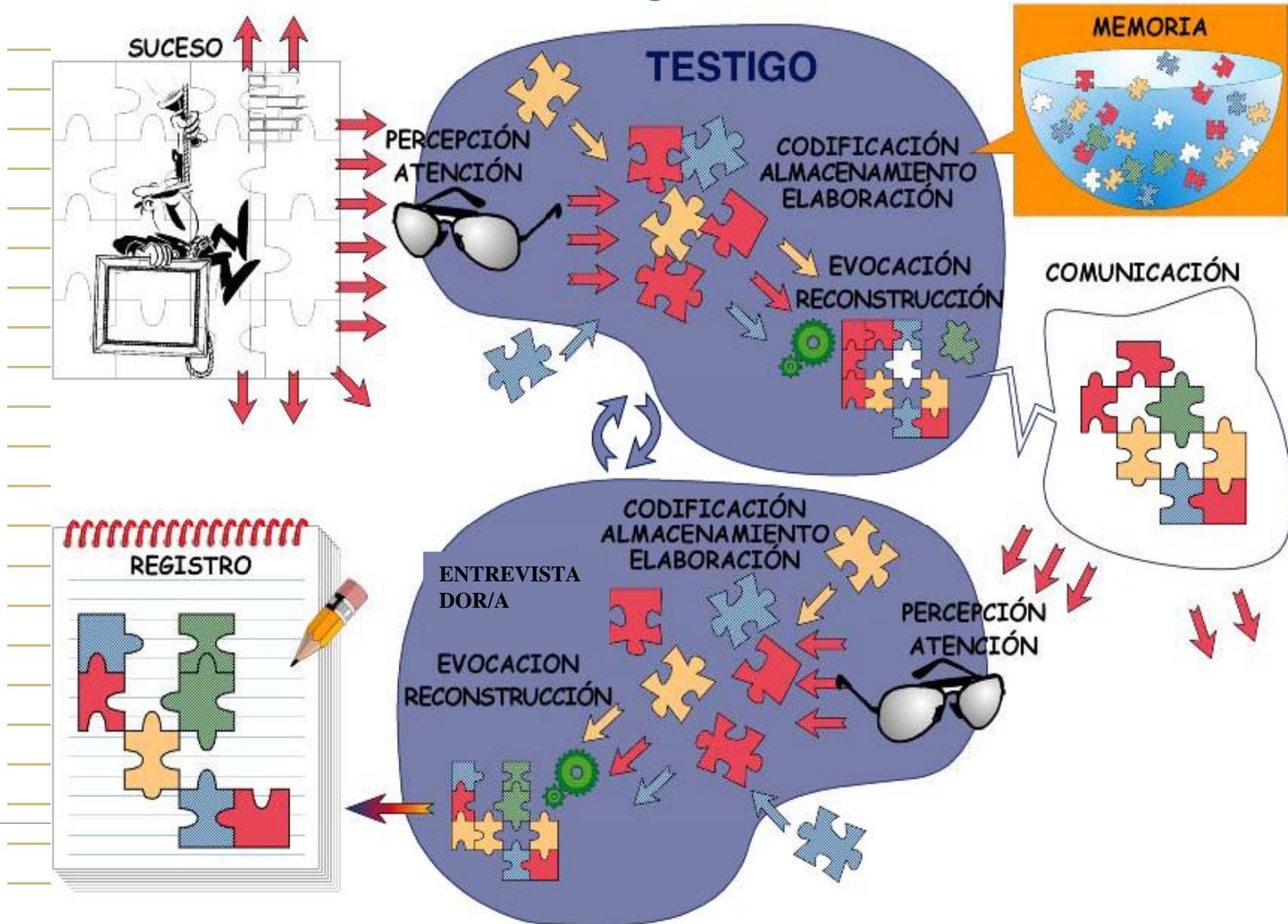
# Limitaciones del TESTIMONIO

## 8



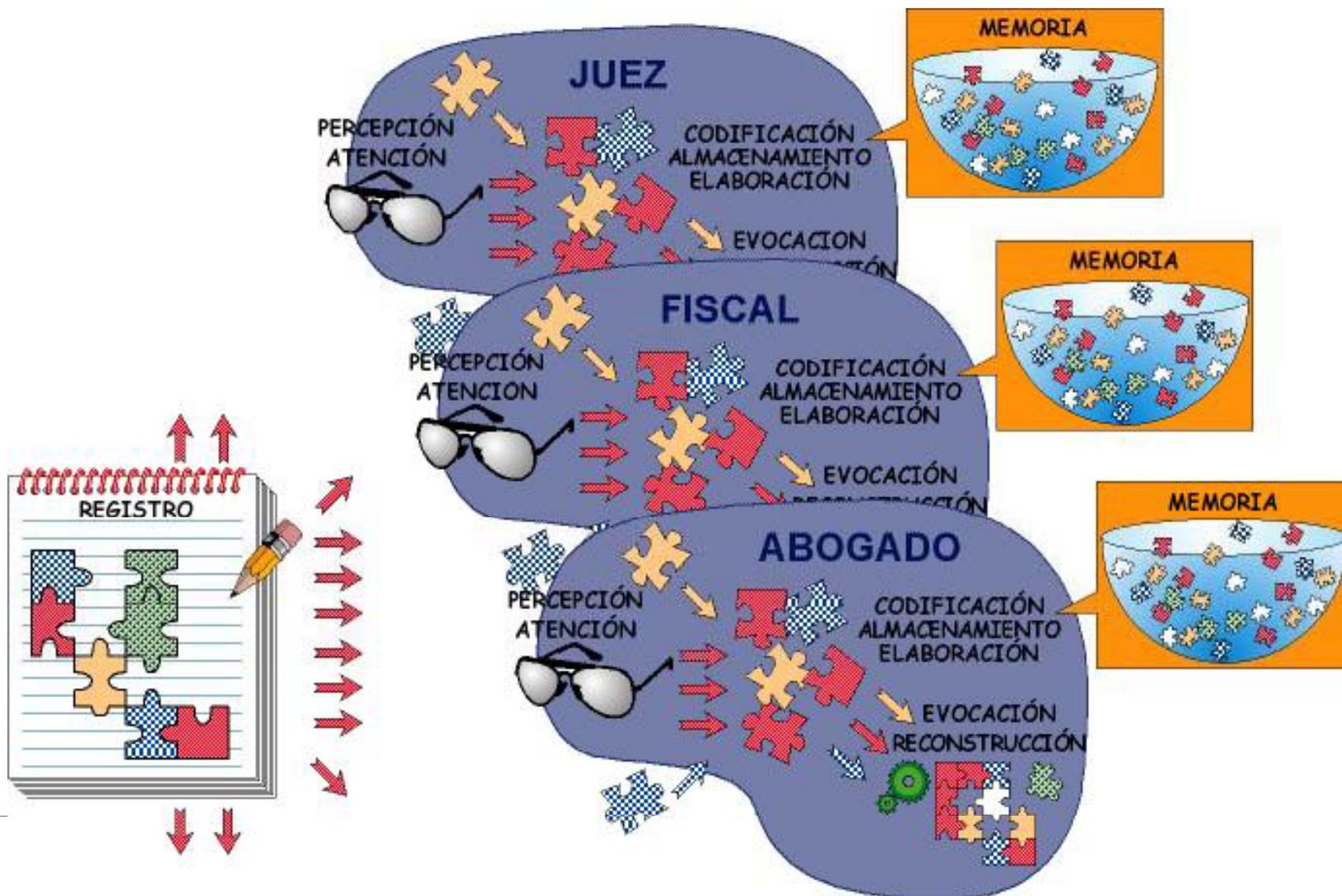
# Limitaciones del TESTIMONIO

## 9



# Limitaciones del TESTIMONIO

## 10



# Estrategia de la entrevista - 1

**¿FINALIDAD?** Obtener datos completos, exactos, minimizando trauma del entrevistado/a, protegiendo derechos del acusado/a

**¿QUIÉN ENTREVISTA?** El/la el más experto/a

**¿CUÁNTOS ENTREVISTAN?** Uno/a, con o sin ayudante/s

**¿DÓNDE?** Atendiendo al confort del entrevistado/a

**¿ELEMENTOS DEL ENTORNO?** Disposición que facilite la relación interpersonal

**¿CUÁNDO?** El paso del tiempo es venenoso para la memoria

**¿CON QUÉ?** Ordenador personal y sistema de grabación

**¿PREPARACIÓN PREVIA?** Conocer los antecedentes del caso

**¿CÓMO?** Empleando la técnica y los elementos más apropiados

A la hora de entrevistar hay que **adaptarse** a las **restricciones** que impone la realidad, "flexibilidad"

## Estrategia de la entrevista - 2

**OBJETIVO:** conseguir información **JUDICIALMENTE** significativa

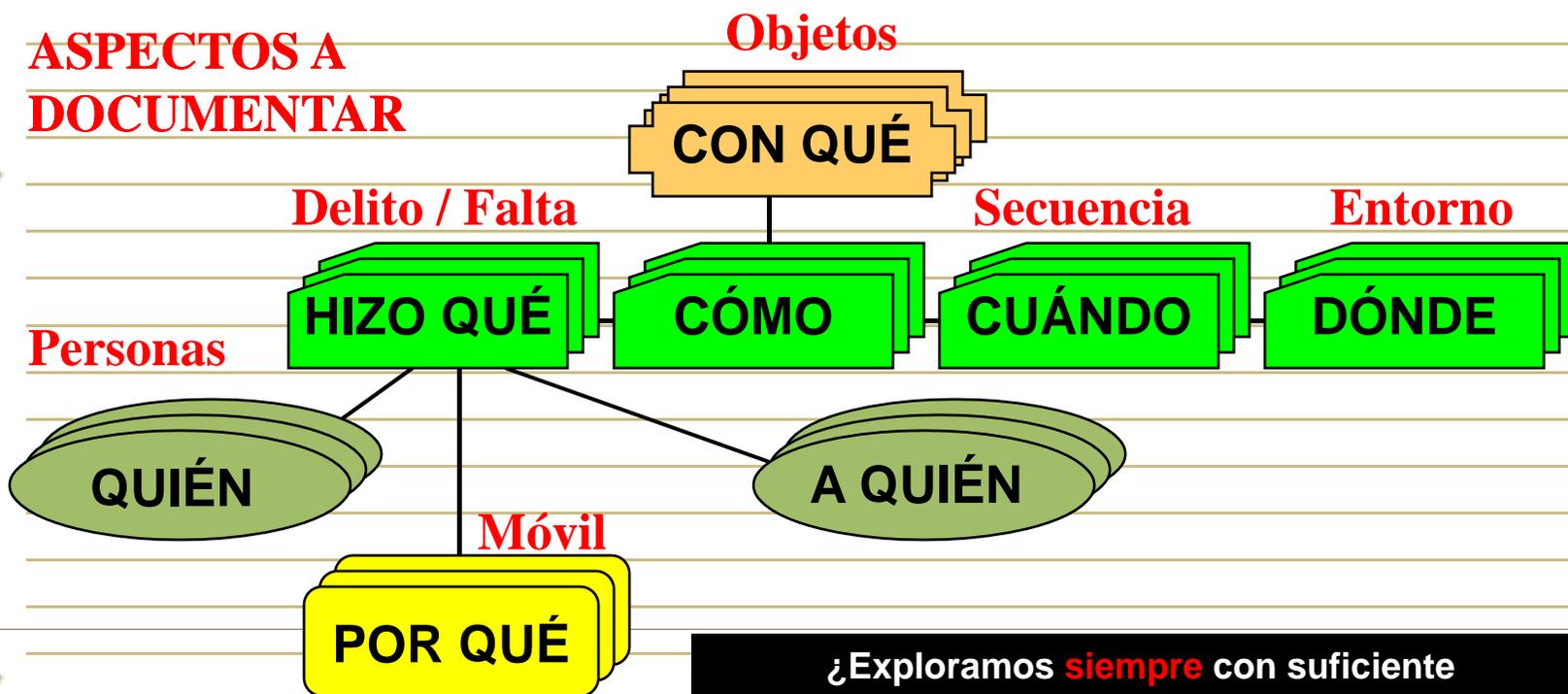
En **CANTIDAD:**

. Mucha (toda)

De **CALIDAD:**

. Correcta  
. Variada

**ASPECTOS A  
DOCUMENTAR**



¿Exploramos **siempre** con suficiente **detenimiento** todos estos aspectos?

## Estrategia de la entrevista - 3

**OBJETIVO:** conseguir información

En **CANTIDAD** = Mucha  
De **CALIDAD** = . Correcta  
. Variada

**PROBLEMA:** limitaciones del testimonio  
(variables *evitables* / inevitables)

Solución:

PJ ayuda al T a RECORDAR / HABLAR  
T ayuda al PJ en la INVESTIGACIÓN

Formar EQUIPO: T ↔ PJ

1. CONCENTRARSE
2. COMUNICAR

1. GUIAR / DIRIGIR / AYUDAR al T
2. RASTREAR con orden / sistemática
3. REGISTRAR los datos fielmente

Ante entrevistas MÚLTIPLES SUCESIVAS = OBJETIVIDAD



## Estrategia de la entrevista - 4

### PRINCIPALES **ERRORES** DEL ENTREVISTADOR

INTERRUMPIR - NO PERMITIR RELATO LIBRE “ANIMADO”

PREGUNTAS CERRADAS AL PRINCIPIO

EXCESIVAS PREGUNTAS CERRADAS AL FINAL

PREGUNTAS DESTRUCTIVAS:

Sesgadas, sugerentes, alternativa forzada, múltiples...

ALTERNAR PREGUNTAS

DISCUTIR CON EL ENTREVISTADO

OMISIÓN DE PREGUNTAS SOBRE ASPECTOS RELEVANTES

REGISTRO SIMPLIFICADO Y DEFICIENTE

Entrevista = **HABILIDAD**: como cualquier otra (p.ej. conducir) requiere **PRÁCTICA**

## Estrategia de la entrevista - 5

EL ENTREVISTADOR EFICAZ...

... AYUDA AL ENTREVISTADO A  
**RECORDAR,...**

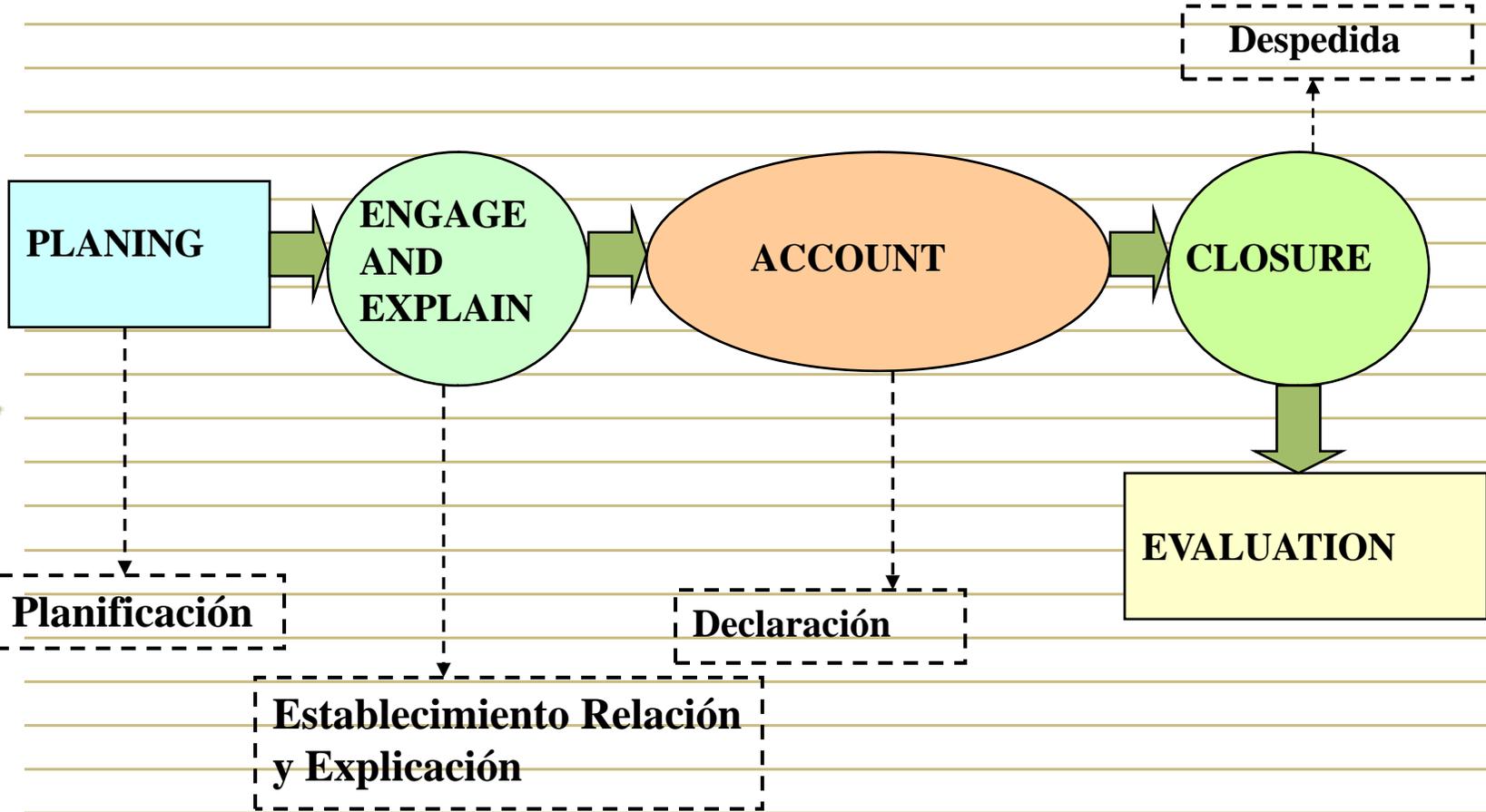
... AYUDA AL ENTREVISTADO A  
**COMUNICAR LO RECORDADO, ...**

... **RASTREA SISTEMÁTICAMENTE, CON  
ORDEN Y SIN PRISA TODOS LOS  
ASPECTOS DEL HECHO, Y LOS REGISTRA  
EXTENSA Y OBJETIVAMENTE.**



# P.E.A.C.E

National Crime Faculty U.K.



# Procedimiento básico de entrevista policial

## FASES y ELEMENTOS

### 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Recepción
- 1.2 Identificación del entrevistador
- 1.3 Nombre del entrevistado
- 1.4 Tema neutro: **habla el entrevistado**
- 1.5 Manejo de la ansiedad:
  - Permitir expresión emocional

### 2. EXPLICAR PROPÓSITO

- 2.1 **Involucrar** al entrevistado y formar equipo
- 2.2 Que lo diga todo
- 2.3 Que no introduzca conjeturas ni invenciones
- 2.4 **Informar** sobre la secuencia de la entrevista

### 3. SIMILITUD SUCESO - ENTREVISTA

- 3.1 **Reinstaurar mentalmente el contexto**

### 4. RELATO LIBRE, con trazado de croquis

- 4.1 Solicitar un relato libre, **SIN INTERRUMPIR**, animando a hablar
- 4.2 Animar a que recuerde algo más: silencios
- 4.3 REDACCIÓN DE DILIGENCIA: de forma **narrativa**, pausada, **verbalizando**, permitiendo ampliar el RL

### ((6. RECUERDOS MÚLTIPLES))

- 5.1 Invitar a que se esfuerce
- 5.2 Cambio de **orden**
- 5.3 Cambio de **perspectiva**

### (5. PREGUNTAS)

- 5.1 Activar imágenes concretas
- 5.2 **Abiertas** al principio, **cerradas** al final
- 5.3 Dejar tiempo; ritmo **pausado**
- 5.4 Explorar lo subjetivo; OK “no lo se”
- 5.5 Cultivar relación interpersonal
- 5.6 Añadir información a diligencia



Ir a  
memoria

### 5, 6, 7. DESPEDIDA

- 7.1 Resumen / lectura de la diligencia
- 7.2 Formulas elogio / despedida



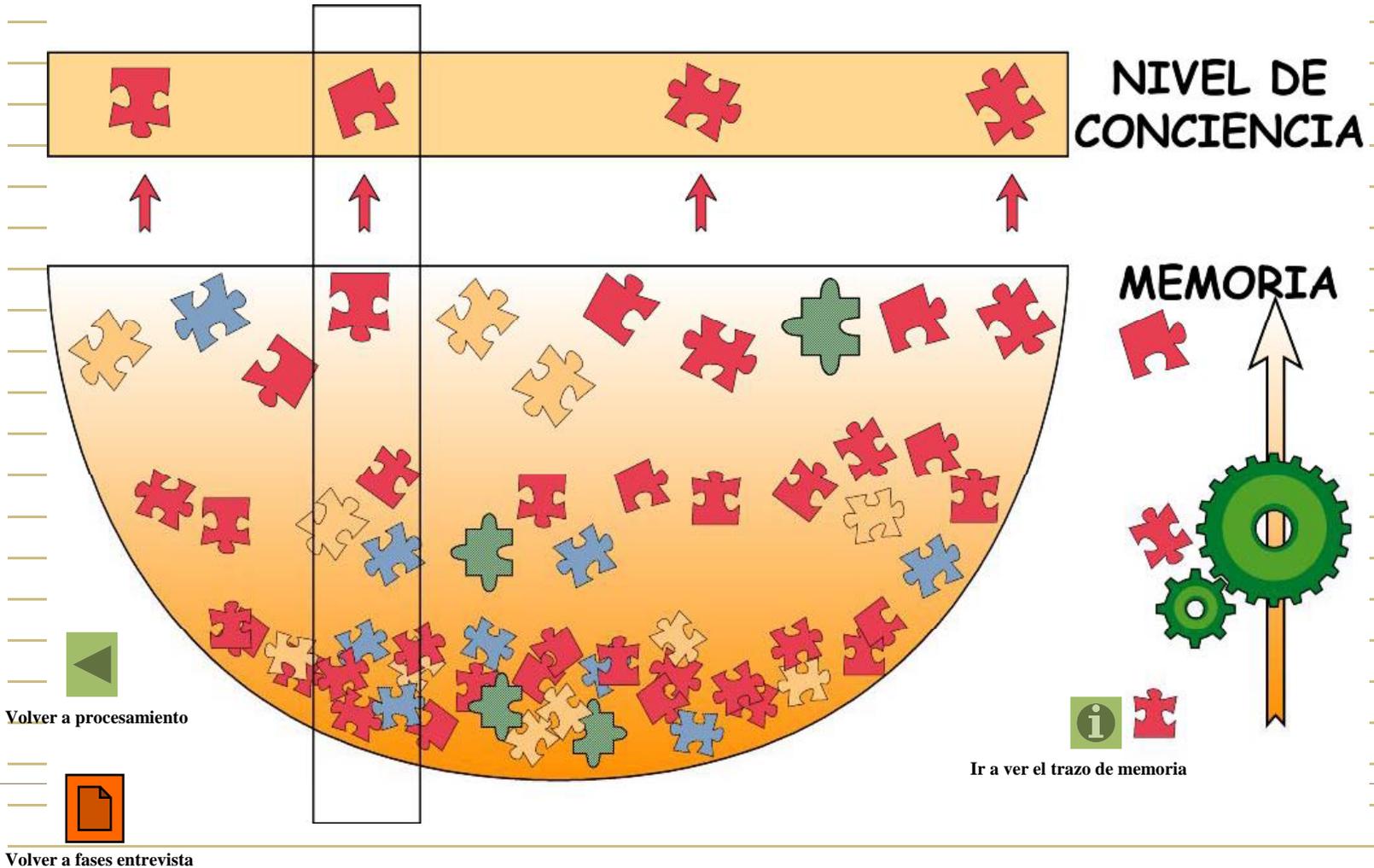
Comunidad  
de Madrid

**¡GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN!**



Comunidad de Madrid

# “Organización” de la memoria 1



## “Organización” de la memoria 2

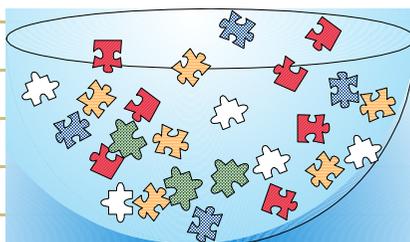


Estímulo nominal

Procesos de codificación



Estímulo funcional



“PIEZA” de memoria = **vector de componentes múltiples (no unidad indivisible)**

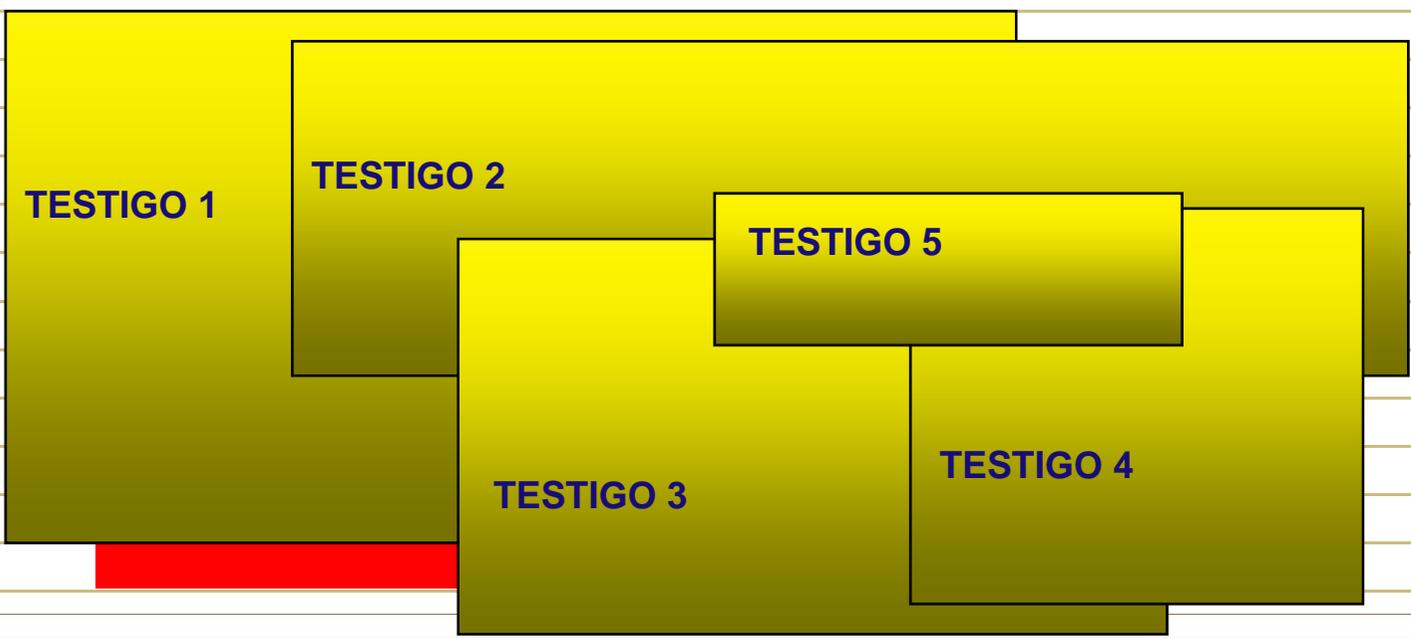
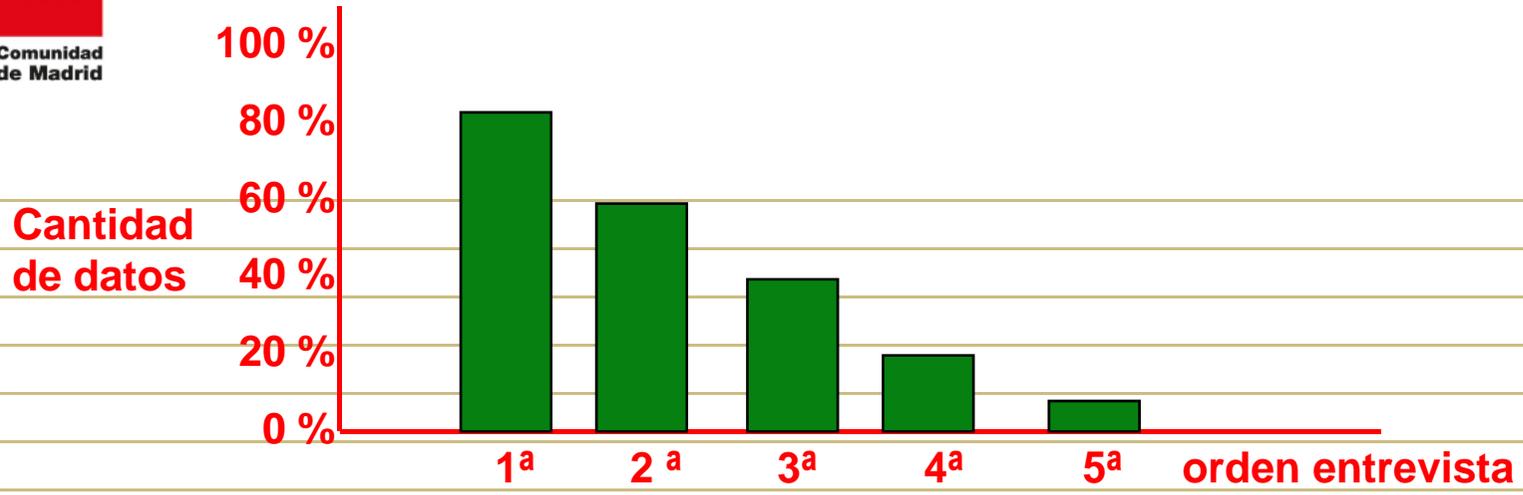
“ESPESOR” de la pieza = **ATRIBUTOS del trazo de memoria** (temporales, espaciales, frecuencia, modalidad, ortografía, semánticos, físicos, ...). Su combinación permite distinguir el **ORIGEN** interno / externo del recuerdo.

- Persona
- Mi hermana
- Se parece a
- Estuve con ella en ...
- Me dijo que ...

NO es lo mismo:

“Margarita es inteligente” que “la margarita se marchitó”





**Ante entrevistas MÚLTIPLES SUCESIVAS = OBJETIVIDAD** 

**Fenómeno (frustrante) de la “punta de la lengua”  
(el recuerdo NO es “todo o nada”; hay estados “intermedios”)**

**Instrumento de  
navegación empleado  
para medir distancias  
angulares, especialmente  
la altitud del sol, de la  
luna o de las estrellas,  
desde el mar**



**SEXTANTE**

**¿cómo es de larga la palabra? ¿cuántas sílabas tiene?**

**¿por que letra empieza? ¿cuántas vocales tiene?**

**¿cuántas consonantes? ¿qué consonantes son esas?**





Comunidad  
de Madrid

# ESQUEMAS 1

## Experimento de Bransford y Johnson (1973)

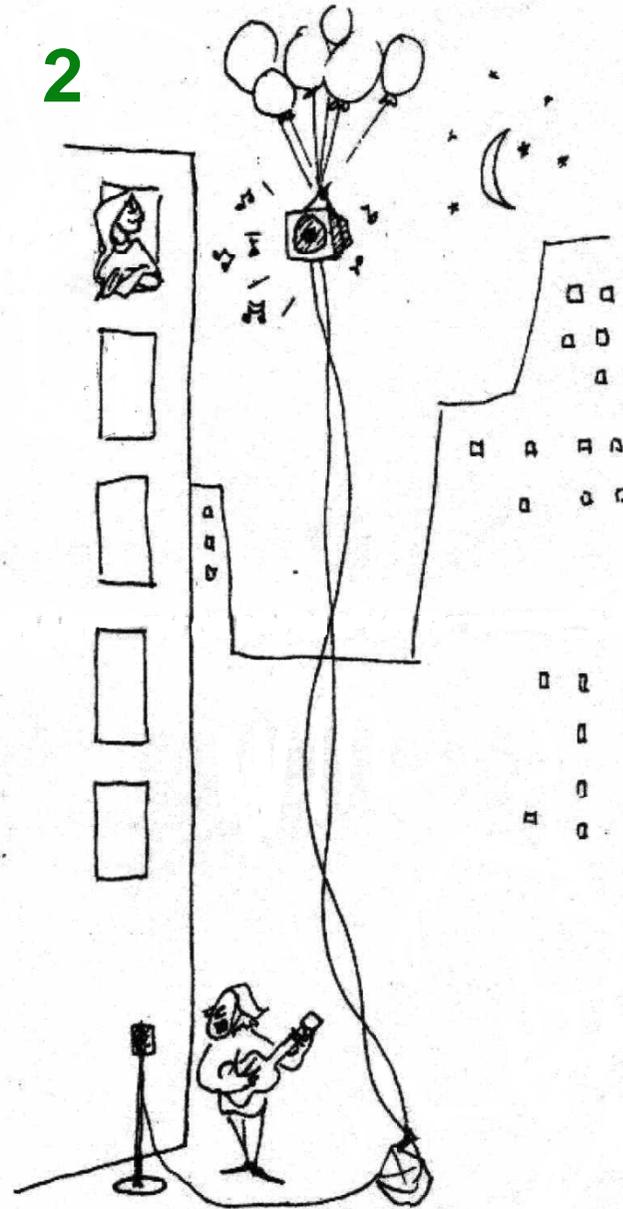
1. La mitad del auditorio que salga, o que mire hacia atrás para no ver lo que se va a proyectar.



Comunidad  
de Madrid

## ESQUEMAS 2

2. La mitad  
del  
auditorio  
que se fije  
en esta  
imagen  
durante 30  
segundos



## ESQUEMAS 3

### 3. Todo el auditorio, que lea el texto siguiente muy atentamente:

Si los globos reventasen, el sonido no llegaría, ya que todo estaría muy lejos del piso adecuado. Una ventana cerrada también impediría que el sonido llegase, ya que todos los edificios tienden a estar bien aislados. Puesto que toda la operación depende de un suministro estable de electricidad, una ruptura en medio del alambre también causaría problemas. Naturalmente, el individuo podría gritar, pero la voz humana no es lo suficientemente fuerte como para llegar tan lejos. Un problema adicional es que una cuerda del instrumento puede romperse. Entonces no habría acompañamiento del mensaje. Está claro que la mejor situación sería aquella con menor distancia. Habría menos problemas en potencia. Muchas menos cosas irían mal en el contacto cara a cara.

## ESQUEMAS 4

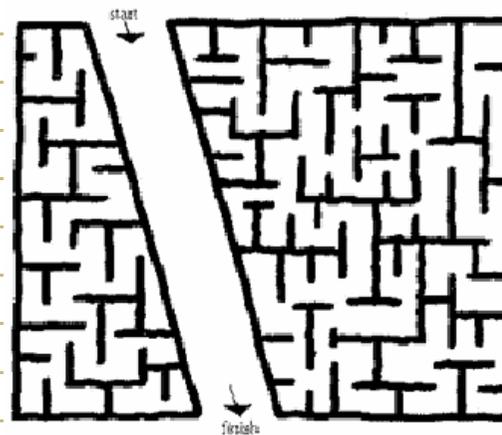
**4. Resuelva los tres siguientes enigmas. Dispone de 30 segundos para cada uno**

### SOPA DE LETRAS

P E R R O Ñ X M G A T O  
P A J A R O O P E Z N L  
G A L L I N A K V A C A  
T B U R R O Y A B E J A  
W Z O V E J A B K I W I  
V D I N O S A U R I O H  
C M U R C I E L A G O F

¿Cuántos nombres  
de animales están  
escondidos?

### LABERINTO



¿Tiene solución  
este complejo  
laberinto? Conteste  
"sí" o "no".

### IMAGEN INCOMPLETA



¿Sabría terminar  
el dibujo y decir  
qué es?

## ESQUEMAS 5

**5. Escriba todo lo que recuerde sobre el texto que acaba de leer hace un momento.**

**6. ¿Hay diferencias en la comprensión del texto entre las personas del auditorio?**

**7. “MORALEJA”:**

**Se pone de manifiesto que la comprensión de un evento, y por tanto su recuerdo posterior, se ven facilitados por la existencia de un ESQUEMA mental previo y pertinente.**

