

LA ENTREVISTA A MENORES EN EL CONTEXTO DE LA PROTECCIÓN INFANTIL

Material Elaborado por: Alberto Porras. Psicólogo. Psicoterapeuta. Técnico en Protección Infantil.

Fecha elaboración: 2020

1. La importancia de la entrevista con el menor

La capacidad del profesional que trabaja en Protección Infantil para poder tratar directamente con menores de temas difíciles de su vida de forma cuidadosa a la vez que efectiva, es fundamental. También por supuesto durante el tratamiento. A fin de cuentas, ellos son el objeto de nuestra atención y, por lo tanto, su visión de la situación, tenga la edad que tengan, es de gran importancia. Puede que no sea necesario a estas alturas, pero vamos a repasar algunas de las ventajas de incluir alguna entrevista con el menor, en los procesos de investigación y evaluación e intervención:

- Existe numerosa literatura académica informando de las ventajas de incluir a los niños/as en las tomas de decisión relevantes acerca de sus vidas, entrevistarles durante un proceso de investigación-evaluación es sin duda una forma de incluirles en la toma de decisión. Sabremos de primera mano cómo viven la situación, que piensan, que sienten y esto nos dará herramientas mucho más precisas para interpretar cuál es su “interés superior”.
- Es una de las formas más eficaces de evaluar el nivel de daño en un menor, variable que como ya hemos visto, resulta de vital importancia conocer con precisión por dos poderosos motivos: a) nos permite evaluar la gravedad del caso y los síntomas a mejorar (variables dependientes) y b) nos permite identificar cuáles son los aspectos de la vida del menor que más peso tienen como elementos causales de sus síntomas (variables independientes).
- En muchos casos, ahorrará mucho tiempo de trabajo: cuando existen sospechas de maltrato sin confirmar y sin evidencia médica, una de las fuentes posibles de confirmación es el testimonio del menor. Contar con la capacidad de manejar la situación con él/ella para que pueda sentirse suficientemente seguro para que, en el caso de que exista maltrato, pueda contárnoslo, es una forma eficaz de protegerle de forma rápida, evitando decenas de gestiones improductivas con los adultos de la familia y con otros profesionales, que no pueden o no están en condiciones de confirmar la sospecha de maltrato.

No obstante, existen situaciones en las que la entrevista con el menor no está recomendada. Conviene valorar por lo tanto si estamos ante una de estas situaciones para evitar riesgos. En mi experiencia son situaciones menos frecuentes, pero también se dan y conviene poder identificarlas fácilmente. Estas serían algunas de ellas (puede haber otras):

- Ya existe información reciente, completa y fiable sobre los tres puntos citados arriba. En algunos casos, debido al trabajo previo de otros profesionales, toda esta información está clara y recogida en informes previos. En estos casos, y a no ser que el propio menor lo pida expresamente, estar con nosotros tocando temas difíciles tiene un alto riesgo de generar malestar emocional en él o ella que resulta innecesario.
- Si el testimonio que queremos obtener de un menor se refiere a una revelación de abuso sexual, conviene tener formación y entrenamiento específico para ello. Este tipo de maltrato tiene alta probabilidad de judicializarse y un testimonio obtenido de forma no adecuada, no sería válido ante un juez, lo que obligaría a volver a preguntar al menor al respecto, entrando en la conocida como “re-victimización”, es decir, obligar al menor a contar muchas veces algo traumático no por su propio beneficio sino para que cumpla requisitos de validez suficientes para un juzgado.

Cuando si resulta adecuado realizar alguna entrevista nos encontramos con un reto: trabajar con a niños/as y adolescentes en situaciones familiares traumáticas que precisan de nuestra ayuda, pero a la vez con importantes resistencias y/o dificultades para relatar su vida familiar cotidiana, ya que están sometidos a grandes presiones internas (“si hablo de esto mis padres se enfadarán”) o externas (“si hablas de esto me enfadaré”). Y lo más importante:

Para afrontar este reto, y lo que es más importante, hacerlo con la delicadeza suficiente para que el dolor generado al tratar estas cuestiones (que es inevitable) sea tolerable por el menor y redunde en su beneficio, es necesario disponer de algunas técnicas y estrategias. Entenderemos las estrategias como formas de estar y de actuar en una entrevista, como hablo, como miro, como me muevo, como selecciono la actividad...etc. Por técnicas entenderemos aquellas metodologías concretas para recogida de información que voy a seleccionar para trabajar con el menor: un dibujo, trabajo con unos muñecos, con unas pegatinas, hablar...etc.

En el presente texto veremos algunas de estas técnicas y estrategias. Es importante indicar que están seleccionadas para su uso por parte de profesionales no expertos en psicología clínica infantil. Es decir, son técnicas sencillas cuyo objetivo es que cualquier profesional de la protección infantil que trabaje con menores pueda desplegar unas capacidades de comunicación adecuadas sobre temas difíciles con

menores en situaciones difíciles. No son por lo tanto suficientes para desplegar un tratamiento o evaluación clínica exhaustiva con estos menores. Su objetivo es únicamente dotar a los profesionales de capacidades comunicativas adecuadas con menores. En mi experiencia, cuando el profesional cuenta con estas capacidades, su eficacia en la gestión de los casos mejora sustancialmente.

Pese a que son contenidos básicos, si no tienes experiencia en esta cuestión, es recomendable que cuando empieces a practicar con estas cuestiones, lo hagas con el apoyo y la supervisión de tu equipo o de alguno profesional externo a tu equipo.

Pero antes de hablar de estas técnicas y estrategias repasemos algunas características que comparten la mayoría de niños/as y adolescentes que están viviendo o han vivido situaciones de maltrato infantil y que conviene tener en cuenta para colocarnos mejor con ellos.

2. Niños, niñas y adolescentes en situación de trauma

▪ **El (no) uso del lenguaje como herramienta comunicativa.** Una característica básica de cualquier niño/a, especialmente por debajo de 10-11 años, es que no maneja el lenguaje igual que los adultos. No nos referimos únicamente a la complejidad del lenguaje que usan (que también) sino a que no es en muchos casos la herramienta de comunicación con la que se van a sentir cómodos. Pueden hablar, pero no pueden pasar una sesión de trabajo de 45 minutos hablando. Su nivel de funcionamiento cognitivo no está tan desarrollado todavía como el de los adultos y aún muestran un funcionamiento más basado en otros lenguajes: uno de ellos es el juego. Así que, si queremos hablar su lenguaje predilecto, hemos de comunicarnos jugando, lo cual no es absoluto incompatible con tratar cuestiones importantes de forma seria.

Si hablamos en particular, no ya de cualquier niño/a, sino de uno expuesto a situaciones de maltrato familiar traumáticas, es muy posible además que a lo anterior se añadan dificultades cognitivas y afectivas que afecten a su capacidad de uso del lenguaje, limitándola seriamente. No debemos olvidar que la comunicación verbal de cuestiones traumáticas requiere de unas funciones cognitivas que los niños/as (y adultos) es muy posible no tengan. Comunicar verbalmente a otro un incidente emocionalmente significativo implica una capacidad de elaboración, integración y expresión con la que no cuentan en muchos casos. No obstante, si es posible dibujarlo, expresarlo con un muñeco, con un sonido, con un movimiento...etc.

En resumen, para hablar con niños/as de cuestiones difíciles hemos de abandonar el esquema adulto de comunicación exclusivamente verbal para incorporar también otros elementos comunicativos. Más adelante veremos algunos de ellos al hablar de técnicas concretas.

▪ **Dificultades para regularse y necesidad de regularse con el otro: la capacidad de modular la activación fisiológica.** Una característica habitual en niños/as víctimas de malos tratos es la dificultad de regular sus estados fisiológicos y por lo tanto emocionales. El sistema nervioso autónomo es afectado por los episodios de maltrato de la siguiente forma: la interacción con las figuras de cuidado se convierte en algo amenazador para el niño/a, debemos recordar que la amenaza emocional (no ser reconocido, ser rechazado...etc) puede más devastadora que la física (ser golpeado...), esto provoca que el sistema de neurocepción (percepción del peligro) se vea alterado en lo más profundo (allí donde debería recibir protección estoy en peligro). A su vez esto genera cambios fisiológicos y nerviosos que impiden un funcionamiento equilibrado y modulado de los tres componentes del sistema nervioso autónomo. Esto implica que el niño/a no pueda regular ni sus estados internos, ni por lo tanto las relaciones con los demás. Vemos entonces a niños/as que pasan por ejemplo de estados de alerta a estados disociados sin un motivo aparente y de forma repentina, o de estados relajados y comunicativos a estados agresivos, o que no pueden negociar satisfactoriamente una situación de estrés con sus iguales, o que no pueden mantener un estado interno suficientemente modulado y calmado para atender la explicación de su profesor.

En mi experiencia ha sido habitual encontrar niños/as en un estado de alerta durante las entrevistas muy alto. Debemos tener en cuenta en estas situaciones que a la posible hiperactivación alerta del menor se une la tensión de una entrevista con un señor/a que apenas conoce para hablar de temas difíciles y con la presión externa que posiblemente haya recibido de su familia: “ojo con lo que le cuentas”, o “si hablas de esto acabaré en la cárcel” son expresiones que algunos padres y madres pueden usar ante el lógico miedo a una evaluación.

Por todo ello, cuando trabajamos con ellos, hemos de observar su nivel de regulación y activación fisiológica constantemente para ajustarnos al mismo y bajarlo si está muy alto, subirlo si está muy bajo, regularlo si es muy irregular...etc. Esto es posible si estamos atentos simplemente con nuestra voz (más enérgica o relajada), el tipo de juegos que proponemos (que tipo de movimientos implican), con la respiración (ofreciendo al niño/a algún recurso al respecto). También podemos hacerlo hablando de aquellas cosas que les preocupan de la situación. Recuerdo un chico que me dijo al preguntarle sobre la relación con su madre “¿mi padre va a ir a la cárcel si hablamos de mi madre?”.

En resumen, es muy posible que el niño/a no sepa regular sus estados fisiológicos y deba hacerlo con nuestro apoyo, durante la entrevista hemos de ser también su regulador. Esto favorecerá mucho que el niño/a no entre en conflictos o sensaciones que no puede manejar y facilitará la comunicación.

- **Estilos de apego: las dificultades en la interacción con los demás.** Estas dificultades mencionadas arriba provocan que trabajamos con niños/as con estilos de apego desorganizado muy a menudo. Algunos autores hablan incluso de un apego “reactivo” para reflejar lo tremendamente desorganizado y reactivo al maltrato que es este comportamiento. No hay posibilidad de interactuar de la forma en que entenderíamos por “normal”, las confusiones, rabietas, engaños, sensaciones inquietantes o terroríficas serán la pauta de relación habitual y debemos aceptarlo así. Debemos de tenerlo en cuenta por dos motivos: a) para adaptarnos a ese lenguaje y b) para ofrecer al menor una forma de interactuar diferente en la que pueda aprender otras maneras de estar. Adaptarnos consiste en aceptar esa forma de interactuar a la vez que mantenemos un espacio seguro para el niño/a y para el adulto (sin riesgos físicos o emocionales). Esto no implica dar por bueno cualquier comportamiento, ni justificarlo. Es más bien tratar de comprenderlo y ayudar al niño/a primero a poderlo sostener (tolerar la intensidad del mismo) y después a poderlo comprender.

- **Recuerdos traumáticos.** Cuando entrevistamos a menores en el contexto de una investigación-evaluación, es habitual solicitarles un esfuerzo por recordar situaciones que para ellos/as son cuando menos difíciles y a menudo traumáticas. Hoy día sabemos cosas interesantes sobre el recuerdo de hechos traumáticos muy útiles a tener en cuenta ahora. En primer lugar, que es muy posible que el niño/a no tenga un recuerdo organizado con un principio, desarrollo y final, transmisible verbalmente. En muchas ocasiones los recuerdos son sensaciones a las que no se puede poner palabras, y que no se pueden trasladar verbalmente porque no se comprenden. Así pues, en la “conversación” con el menor es posible que oscilemos de contenidos más estructurados a sensaciones desorganizadas que el niño/a no entiende. Nuestro trabajo en estas ocasiones es ayudarle a decodificarlas e integrarlas para darles así un sentido. En casos más graves esto es especialmente intenso y el contenido organizado apenas existe.

Es importante por lo tanto diferenciar resistencia a hablar de algo de imposibilidad de hacerlo. Lo segundo implica una capacidad de hacerlo, que es reprimida por una amenaza real o imaginada. Lo segundo implica que el chico/a nunca pudo organizar una elaboración de lo sucedido y no puede trasladarla por lo tanto de forma organizada sino a través de sensaciones aisladas a las que habremos de ir dando forma. En este segundo caso el tiempo y herramientas con que contamos en el trabajo de evaluación no será suficiente y será necesario un trabajo con más contenido terapéutico.

- **Baja autoestima, poca sensación de control sobre lo que sucede a su alrededor y suspicacia.** Son características habituales en niños/as que han sufrido trauma grave en su desarrollo. Las situaciones traumáticas aparecieron sin aviso previo, provocando una sensación de falta de control y alerta que genera la percepción de que en cualquier momento algo malo puede suceder, especialmente si tocamos ciertos temas. Todo esto a su vez genera una sensación de indefensión aprendida que reduce la autoestima sustancialmente. Por todo ello, tratar de que el menor sienta que está seguro, tiene cierto control en la entrevista y su esfuerzo en ella es valorado positivamente, ayudará mucho.

3. Estrategias útiles en la entrevista para facilitar la expresión de los niños/as y adolescentes

Las estrategias se refieren, como hemos dicho, a “la forma” de nuestra interacción, es decir, a cómo hacemos lo que hacemos. Cuando el objetivo es abordar situaciones traumáticas, la forma en que lo hacemos tiene tanta o más importancia que lo que hacemos. Ninguna de las técnicas que elijas para hablar con un menor de su vida familia tendrá éxito si tus formas no son respetuosas, entonadas y sincrónicas con el menor.

Hace muchos años me entrenaba para entrevistar a menores en situaciones de sospechas de abuso sexual. Como parte del entrenamiento, grababa las entrevistas y después la visionaba con mi supervisora. Tras tres entrevistas con un menor de 8 años del que sospechábamos abusaba de él su tía, no obtuve ningún resultado en términos de relato del abuso. La conclusión del visionado de las cintas (entonces eran cintas de video) fue contundente: había estado tan centrado en aplicar el procedimiento necesario para que el relato del chaval pudiera ser válido y creíble que no había “visto” al propio niño, no había sido suficientemente empático con él ni había mostrado sincronía en mi interacción con él, por ejemplo, el proponía una cosa y yo lo llevaba enseguida a la técnica que tenía pensada, aunque no tuviera nada que ver con lo que el proponía. A fin de cuentas, la forma de mi comunicación, mi estrategia, hizo que una técnica correcta fallara. Tuve que reparar la relación con el menor en otra cita para poder retomar el trabajo, que fue mucho mejor después ajustar mis necesidades profesionales-técnicas a sus necesidades comunicativas.

Si nuestro objetivo es favorecer la expresividad de los menores para poder tratar temas difíciles siendo respetuosos de forma no invasiva, dos tipos de estrategias cobran fuerza: las relativas a generar un buen clima de trabajo y favorecer la expresividad evitando bloqueos y las relativas a la gestión de los posibles bloqueos o momentos difíciles de una entrevista, muchas veces inevitables.

3.1 Estrategias para crear un clima de respeto, no de “juicio” y favorecer la expresión de los menores, evitando “bloqueos”.

Encuadre

Los menores deben saber quiénes somos, porque estamos allí y qué trabajo vamos a hacer con ellos. Nada contribuye más a alimentar el miedo, la suspicacia y la falta de regulación en un niño/a o adolescente que no tener claro con quien estoy, porque quiere hablar conmigo, cuantas veces le voy a ver, que va a hacer con lo que le cuente...etc. De igual forma, si el menor ya nos conoce, pero nuestra orientación de trabajo va a cambiar temporalmente para realizar una evaluación de su situación, conviene también explicarlo y aclararlo, o de lo contrario es posible que el menor note el cambio y no tenga explicación para él. Y sabemos que hacen los niños/as ante las cosas sospechosas para las que no tienen explicaciones...inventar explicaciones propias, posiblemente mucho peores que las reales.

Un encuadre básico para un proceso de evaluación pasa por:

- Presentarnos (si no nos conoce). Nuestro nombre, nuestra profesión... puede ser interesante preguntarles si saben qué es un (trabajador social, educador, psicólogo...etc) para evaluar las expectativas que tienen sobre nosotros/as. No es lo mismo trabajar con un niño/a que contesta asustado “no sé”, que uno que contesta más relajado “es alguien que ayuda a la gente ¿no?”.
- Explicar por qué queremos hablar con ellos: al igual que con los adultos, resulta interesante a menudo preguntar primero si saben porque está aquí con nosotros, o porque queríamos hablar con ellos. A veces pueden centrar bastante el foco desde el principio ellos/as mismas. Otras veces lo saben, pero pueden preferir que lo hagamos nosotros para tantearnos. Otras veces realmente no tienen ni idea de porque están allí con nosotros. En todo caso, ir desde el principio acordando un por que compartido ayudará a dar sentido a la entrevista regular miedos y establecer un clima de confianza.
- Cuáles son las normas básicas de las entrevistas. Cuánto van a durar, qué vamos a hacer (hablar, jugar, dibujar...), que está permitido y qué no...
- Cuantas entrevistas aproximadamente llevará la evaluación. Con niños muy pequeños puede resultar interesante llevar la cuenta en una tarjeta en la que vamos marcando palitos. Recuerda que son niños/as con

problemas de vinculación y muy sensibles especialmente a las rupturas, es importante dejar claro por cuanto tiempo nos vamos a “vincular” y trabajar juntos para regular expectativas y evitar rupturas bruscas. Un acercamiento y una separación positiva, sentida y regulada es un “regalo” que podemos dar a uno de estos/as niños/as en el corto trabajo de una evaluación, sino vamos a seguir trabajando con ellos. Dale importancia al cierre, a poder expresar como habéis estado trabajando juntos y a que el chico/a pueda despedirse.

- Que pasara después. ¿seguiremos trabajando en el niño/a o eso lo hará otro compañero?, ¿se va a tomar alguna decisión importante sobre la vida del niño/a tras la evaluación?, ¿para qué es el trabajo de evaluación?... son preguntas que el niño/a posiblemente tenga, de forma más o menos consciente. Poderlas abordar ayudará a regular expectativas.

Obviamente, según la edad del niño y sus características particulares, el encuadre deberá adaptarse y puede variar. Pero lo invariable es que todo niño/a que va a pasar un tiempo con nosotros, se pregunta quienes somos, qué esperamos de él/ella y como le va a afectar a él y su familia todo esto. Así ayudaremos al menor a regular su ansiedad, estableceremos una relación clara y confiable.

Además, no olvides que durante el encuadre podemos empezamos a explorar ya sus expectativas, percepciones y reacciones a una situación extraña y amenazante, que es la entrevista, lo cual nos da una oportunidad para conocerle, observar sus mecanismos de defensa, su forma de manejarse con la ansiedad, su nivel de conocimiento de la situación, si ha sido instruido en lo que tiene que contarnos...etc. Cómo reacciona un menor en los momentos iniciales de una entrevista, cuando se queda a solas con nosotros es una información valiosa sobre él/ella. Recuerdo por ejemplo un joven de 15 años que, al quedarnos a solas, encuadrar un poco la situación y empezar a charlar, le pregunté “¿bueno, puedes contarme algo de ti, cualquier cosa?”, su respuesta fue “bueno, no sé, eso se lo tendrías que preguntar a mi madre”. Ante una pregunta abierta y difícil (contar algo de nosotros y definirnos ante un extraño no es algo fácil), su único recurso fue su madre, lo que me indicó una muy cercana relación con ella, probablemente con mucha dependencia (tenía 15 años). Son solo hipótesis a comprobar, pero nos ayudan a guiar nuestro trabajo de exploración.

Ritmo de la entrevista

El ritmo de la entrevista es fundamental para generar un clima de trabajo adecuado y positivo. Si es brusco, genera desconfianza, si es lento adormece... Te damos tres estrategias que pueden ayudarte a buscar el ritmo adecuado:

- **Anticipación:** la mayoría de los libros que hablan sobre cómo entrevistar a menores en un contexto de diagnóstico nos van a sugerir pasar por una fase de establecimiento de un clima de confianza y encuadre para y centrando el trabajo en los “focos” que originan el motivo de la entrevista. Creo que esto es correcto, pero debemos traducirlo a la mente de un niño/a. Para ellos/as los saltos de temas más ligeros a otros más complejos pueden ser vividos como agresiones o rupturas si son bruscos. Recuerda que los temas que tratamos pueden ser muy dolorosos y recuerda también que la falta de control sobre ellos es una constante en su vida. Sentir que pueden tratarlos, pero con una cierta sensación de control será algo positivo para ellos.

Por ello, en el transcurso de las entrevistas es conveniente anticiparles la información que posteriormente se les va a pedir (anticipar cada bloque temático en cada entrevista). Si se hace esto antes de formular pregunta o proponer actividades que entran en temas más complejos, les damos sensación de control y ayuda a relajarse.

Por ejemplo, cuando se cambie de tema, en la transición entre un tema y otro (por ejemplo, estamos hablando de sus hobbies y queremos pasar a preguntar por la relación con sus padres) volver a anticiparles el cambio (“ahora me gustaría que hablemos un rato de tus padres). Ofrecemos aquí un nuevo encuadre (cambian los contenidos) y empatía (“*Soy consciente de que lo que te pido es difícil, pero estás ahora en esta sala conmigo, yo me voy a encargar de que estés cómodo y me gustaría me cuentes xxx...*”).

- **Regulación:** que el niño/a pueda sentir que tiene cierto control de la situación durante la entrevista y regular de qué se trata y con qué intensidad. Esto invierte su experiencia previa de imprevisibilidad y reduce la suspicacia: al compartir con el niño el control de la entrevista nos despojamos de parte de nuestro control de la misma, pero ganamos confianza y seguridad.

Como estrategia para dar ello puede utilizarse por ejemplo la metáfora del mando a distancia (“*Vamos a imaginarnos que éste es el mando a distancia, yo lo dejo aquí en la mesa y si en algún momento te agobias o no estás cómodo, cógelo, le das al stop y paramos un rato*”). También se puede usar la estrategia del lugar seguro: preguntarle dónde se siente seguro, que nos diga cuál es “*su lugar seguro*”, que lo dibuje en un papel y recurrir a él cuando se agobie o se sienta mal (“*¿Dónde te encuentras seguro? Dibújalo aquí. Vale, éste será tu lugar seguro, lo dejamos aquí sobre la mesa y cuando te agobies o no te encuentres bien, lo cogemos y vuelves a él para estar seguro*”). En esta misma línea es importante siempre pedir permiso: Enunciar las preguntas pidiendo permiso para hacerlas (“*Ahora me gustaría que me hablaras de tus padres ¿Puedes hablarme de ellos?*” ... “*Ahora querría ver tu dibujo ¿Puedo cogerlo y mirarlo?*”).

- Sincronía, entonamiento y empatía: Intenta ofrecer al niño/a un espacio donde se despliegan positivamente las propiedades de un vínculo seguro. Es posible que esto sea algo nuevo para él/ella y que no sepa siquiera que hacer (incluso que le parezca inadecuado) pero en su fuero interno algo se estará relajando. Ello implica algo muy difícil en mi experiencia: parar nuestro propio mundo de obligaciones, citas, objetivos, reuniones, tareas...etc para simplemente “estar” con este chico/a 45 minutos y dedicarle toda nuestra atención sin prisas. Este es un buen comienzo para poder entonar con ellos/as, es decir, resonar con lo que nos transmiten con sus palabras, juegos, movimientos, dibujos. Solo así podremos responder de una forma sincrónica, ajustada a lo que en ese momento el niño/a comunica. Personalmente una de las cosas que más me cuesta en mi práctica profesional es poder parar en mí mismo los planes, objetivos obligaciones que tengo en ese momento tanto para mí en mi vida personal, como para esa persona en lo laboral y “dejarme estar” en contacto con la persona con la que estoy en ese momento. Sin embargo, son en esos momentos cuando el trabajo funciona y avanza con más fuerza. Para ello obsérvate durante la entrevista, evalúa tu estado interno y régúlalo con la respiración (hay otras formas, pero ésta es muy útil).

Refuerzo y motivación

Agradecerles (reforzar positivamente) su participación en la entrevista. No nos referimos únicamente al finalizarla sino también durante la misma cuando observamos que el niño/a esta haciendo un esfuerzo o simplemente creando algo (un dibujo, por ejemplo). Podemos hablar de lo valientes que están siendo al contar algo, o indicar que su dibujo es bonito, interesante, valioso para mí porque me ayuda a conocerle... Como otras cosas en la vida, la medida es importante. He visto entrevistas donde el deseo de facilitar las cosas al niño/a o de generar una conexión positiva con él desemboca en un exceso de refuerzo positivo. Se trata de reforzar y motivar, para ello no es necesario ni mentir (decir que nos gusta algo que no nos gusta) ni estar continuamente elogiando al niño/a.

La tarea como “tercer elemento”

Especialmente con niños/as pequeños es más fácil, especialmente para los pequeños/as contar experiencias a través de juegos, dibujos, ejercicios...etc, que hablando cara a cara con el entrevistador/a. Por eso es importante valorar si con un menor van a ser necesarios algunas técnicas como “tercer elemento” que medie entre el niño/a y el entrevistador. Si es así, habrá que elegir entre las múltiples disponibles.

Además, cuando se quedan sin palabras, no son capaces de poner palabras a sus pensamientos, sentimientos y/o emociones, aunque sean adolescentes, se les puede proponer hacer una tarea (por ejemplo, un dibujo) La tarea sirve como intermediario entre el entrevistado y el entrevistador. Recuerda que el juego es el lenguaje de los niños/a.

Ten siempre en tu “caja de herramientas” opciones de juegos, dibujos, muñecos con los que te sientas cómodo/a trabajando y que vehiculen la conversación con el menor. Por ejemplo, antes que hablar durante muchos minutos sobre las relaciones de un menor con su familia y hacerle preguntas al respecto, será más efectivo con muchos niños ir poniendo en un folio en blanco pegatinas redondas que representan a su madre, padre y hermanos e ir observando si están lejos, cerca. O luego anotar palabras al lado de cada pegatina que describan a esa persona (simpática, agradable, peligrosa, seria...). O luego mover las pegatinas para jugar con las distancias y explorar que pasa si unos se alejan/acercan a otros. Más adelante describiremos algunas técnicas concretas.

Presentificación del trauma

En ocasiones los menores, al ser preguntados o trabajar de cualquier forma sobre un tema difícil o que les recuerda a un tema difícil, pueden “conectarse” con situaciones pasadas y traer la vivencia emocional asociada a dicha situación y disociarse, hiperactivarse, deprimirse...etc. Algunos autores han llamado a esto la presentificación del trauma para señalar el carácter real y actual de la vivencia traumática. Es decir, el chico/a se traslada literalmente a un momento de su vida en que vivió un trauma y aunque su cuerpo sigue con nosotros, internamente se ha ido (o lo está haciendo gradualmente). Es mecanismo (que en realidad también es común en adultos) ha sido estudiado por la neurología y sabemos que el organismo de estas personas se coloca en un estado idéntico que el del momento traumático (respiración, nivel de activación, emoción).

Para reducir este riesgo es muy importante ir indicando y diferenciando durante la entrevista que ahora estamos aquí, en esta sala, y lo que hacemos es traer aquí nuestros recuerdos, pero estamos aquí y ahora, no en el pasado. Para que diferencie entre el presente y el pasado y sea capaz de recordar, pero sin “irse al pasado”. Podemos hacerlo a lo largo de la entrevista de forma ordinaria o bien si observamos que se produce este fenómeno. En estos casos podemos hablar en esta línea: “*Estás ahora aquí conmigo en esta sala y yo te voy a preguntar qué recuerdas de cuando estabas en...*” o “ahora me gustaría que recordaras como era xxx y trajeras aquí a esta sala conmigo ese recuerdo”. Se evitan así reacciones emocionales bloqueantes. Un contacto físico adecuado que calme y regule puede ser también muy útil en momentos en lo que observamos este comportamiento, por ejemplo, coger la mano y mirar a los ojos mientras le hablamos.

Finalización de las entrevistas

Habida cuenta de que hemos tocado temas sensibles y dolorosos, importante preguntarles cómo se sienten, cómo se encuentran, si están preparados para terminar, si quieren que hagamos algo juntos antes de marcharnos, si nos quedamos

un rato más en silencio, etc. Evalúa antes de finalizar que el menor puede “sostenerse” después de la cita con lo que allí se ha trabajado.

3.2 Estrategias de actuación ante “bloqueos” de menores

En ocasiones, será imposible que no surjan bloqueos de mayor o menor intensidad en los que las dificultades del menor a tratar el tema en cuestión se reflejan en forma de emociones que afloran y que el menor no puede regular, provocando un bloqueo que dificulta la comunicación con nosotros y resulta difícil para ellos/as. Como actuar bien en estas situaciones es importante para poderlo superar como una parte más de la entrevista.

Lo primero a tener en cuenta es que un bloqueo del menor no implica necesariamente, ni que hayamos hecho un mal trabajo con él, ni que el tema no pueda tratarse, sino que están apareciendo dificultades y resistencias, lo cual dado los temas que tratamos es perfectamente normal. Por ello, la clave en mi experiencia es en primer lugar detectarlo cuanto antes para poder calibrar lo antes posible como procedemos: podemos seguir en la misma línea, cambiar de técnica o estrategia, o simplemente abandonar el tema y abordar otro más factible para el menor.

DetECCIÓN TEMPRANA

Debemos estar atentos durante toda la cita a la comunicación no verbal. Para ello te recomiendo dos pasos:

- 1) Presta atención a las señales corporales: al tono de voz, mirada, posición del cuerpo, posibles tensiones corporales (un tic, una mano muy apretada con la otra, tensión en la cara...), respiración (agitada, tranquila, superficial, profunda...) u otras señales corporales que puedas observar. El bloqueo muchas veces empieza en el cuerpo y si estamos atentos nos da pistas para calibrar si está surgiendo un bloqueo y si podemos seguir “presionando” o es mejor “soltar presión”.
- 2) Presta atención a lo que sientes tú en la interacción con el menor. En la interacción con ellos/as es inevitable que nos proyecten sensaciones, emociones, que van a “resonar” en nosotros, haciéndonos sentir nerviosos, tristes, enfadados, confusos...etc. Estar atentos a esto es el primer paso para utilizarlo como herramienta de trabajo. Quizás si te sientes confuso, el chico/a siente algo parecido y conviene expresarlo para aclarar alguna cuestión.

Calibración de la actuación a realizar

Con los dos pasos anteriores estaremos en buena situación para poder decidir el siguiente paso, algunos ejemplos son:

- Explicitar lo difícil de la situación y agradecer el esfuerzo: “creo que esto que estamos hablando es muy difícil para ti, por eso quiero agradecerte mucho que esté haciendo el esfuerzo de contarme estas cosas. Para mi es importante esto porque así te podré ayudar mejor...”.
- Salirse del foco durante unos minutos para luego volver, hacer un descanso.
- Uso de algunas de las técnicas concretas de las descritas a continuación. Cambiar de técnica comunicativa puede funcionar para que el menor se sienta más seguro.
- Con niños pequeños es muy útil tener las láminas con expresiones faciales para que puedan señalar cómo se sienten. También es importante escribir mientras se habla con ellos (“*Ahora me gustaría que me hablaras de tus padres*” Y al mismo tiempo escribir en un folio PADRES) esto ayuda a centrar la atención, mediar y a focalizar la entrevista.

4. Técnicas concretas de recogida de información

Existen cientos de técnicas para tratar temas complicados con niños/as. Algunas de ellas requieren formación especializada, otras no. Hemos seleccionado algunas de las segundas básicamente por su sencillez y eficacia. No obstante, si no tienes experiencia en estas cuestiones es recomendable que inicies su puesta en práctica con alguno tipo de supervisión.

4.1 Emoticonos: muy útil para hablar de emociones (como se siente el menor o como se sentía en un momento dado). Es un folio con expresiones faciales y su correspondiente emoción escrita. El menor solo tiene que señalar la cara que refleje cómo se siente.

4.2 Frases escritas: Llevamos papeles con varias frases escritas con diferentes situaciones que pueda estar viviendo en casa (que pueden ser las hipótesis sobre lo que está pasando que nos hemos hecho); se recortan las frases en papelitos e ir sacando los papelitos, leer la frase correspondiente y preguntar si es *verdad* o *mentira* (hacer dos montañas de papelitos, la de

las verdades y la de las mentiras) o una *graduación de la frecuencia* con la que pasan esas cosas (nunca, pocas veces, a menudo, siempre,...).

4.3 El folio con pegatinas: Llevar a la entrevista pegatinas redondeadas y en un folio, en el centro del folio, pegar una que representa al entrevistado y que a su alrededor vaya colocando a las demás personas significativas en su vida: “colócate a ti”, “ahora coloca a tu madre” ...etc. una vez colocados observamos quien está cerca de quien, y podemos comentar con el menor lo que vemos. Posteriormente podemos preguntar “*qué sucede con éste que está tan cerca o que ocurre con este otro que está tan lejos*”. También podemos explorar que pasa si acerco alguien a alguien...en fin. Evitar preguntar “POR QUÉ”, formularlo como “*Qué sucede para que...*” o “*Qué ocurre si...*”.

4.4 Dibujos: hay diferentes opciones, libres, dirigidos, test familia kinetica...etc. Pero es importante en todos ellos lo siguiente:

- Como pauta es mejor decir: “Dibuja **UNA** familia” que decir “tu familia”. Generalmente el concepto “familia” revuelve mucho a los niños; por lo que si les pedimos “Dibuja TU familia” pueden levantar más mecanismos de defensa.
- Durante la realización del dibujo, mostrar interés y disposición hacia la tarea.
- Preguntar al niño si quieren que hablemos sobre su dibujo.
- Para reforzar, utilizar mejor el concepto “**muy interesante**”, que “me gusta mucho”. Me gusta mucho implica que podría no haberme gustado, implica evaluación del dibujo y no lo estamos evaluando.
- Si intuimos que el niño se bloquea, se puede verbalizar dicho bloqueo: “*a otros niños les cuesta hablar sobre su familia, ¿te pasa a ti también?*”, “*¿Quieres que dejemos de hablar sobre estos temas?*”
- Si conocemos información suficiente para poder hacernos hipótesis sobre el funcionamiento familiar, se pueden ir contrastando y preguntando, hablando siempre en tercera persona, es decir, de los personajes del dibujo.
- Las preguntas “*por qué*” sirven para poco con niños; mejor utilizar “**qué pasa para que...**”
- Cuidado con no interpretar estos dibujos más de la cuenta. Preguntar siempre al niño que lo ha dibujado él sabe qué han dibujado y nos creemos lo que el niño nos dice. Cuando el niño hace el dibujo miramos cómo lo hace, no realizamos otra tarea ni paseamos por la habitación (podemos distraer la menor) y además nos perderíamos información (qué hace primero, si borra o no, ...).

- A los dibujos podemos ponerles unos “bocadillos de comic” con pegatinas para que hablen y digan cosas. Basta con llevar esta pegatinas y ponerlas en los dibujos que hacen los menores.

4.5 Play genogram: Son muñecos que simbolizan a la familia. Se recomienda coger muñecos que no tengan ninguna simbolización previa (evitar Superman, princesas etc...) pueden servir los de play móvil (que además tienen todas las situaciones que queramos. El niño los coloca y se les pone nombre y se empieza a hablar de ellos en genérico “es la familia, no tu familia”. Podemos construir historias con esas familias.

La tabla siguiente resume lo que hemos visto hasta ahora, es decir, las características principales de los menores en situación de trauma y cómo manejarlos con estas cuestiones durante a lo largo de la entrevista:

Tabla resumen características menores que han sufrido trauma	
Características	Estrategias y técnicas para observar y regular durante una entrevista esa característica
El lenguaje verbal no es el vehículo principal de comunicación	Uso del “tercer elementos” durante la entrevista: juegos, dibujos, muñecos, folios con pegatinas, frases inacabadas...etc. Cuanto más pequeño o más dificultad con el lenguaje existe en el menor, más importancia toma el “tercer elemento”, hasta ser la única forma de comunicación.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir bien un encuadre que aclare qué hacemos aquí y cuáles son las expectativas. ▪ Observar el ritmo de respiración del menor: agitado, tranquilo, profundo, superficial... ▪ Observar la voz del menor: es fuerte, apagada, hacia fuera, hacia dentro...

<p>Dificultades de regulación y modulación de su estado fisiológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observar el movimiento del menor: cantidad y cualidad de dicho movimiento. Esta muy quieto (congelado), demasiado movido (hiperactivo), coordina bien los movimientos... ▪ Resonar con estas observaciones (sentir que nos transmite) y ofrecer al menor una forma de interactuar con nuestra voz, respiración y movimientos que le ofrezca una regulación hacia un estado óptimo de activación (activado pero tranquilo).
<p>Estilo de interacción/vinculación complicado: imprevisible, irregular y no sincrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observar cómo se vincula con nosotros el menor como elemento diagnóstico de su capacidad y estilo vinculativo. ▪ Explorar qué propiedades del vínculo precisan de más atención y ofrecerle una relación que la cubra. ▪ Prestar especial atención a la sincronía de nuestra interacción, es una propiedad habitualmente dañada en estos menores.
<p>Poca sensación de control de lo que pasa su alrededor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecer al menor elementos de control sobre el ritmo de la entrevista: mando a distancia, por ejemplo. ▪ Anticipación: no hacer giros bruscos en temas a tratar, anticipar cuando vamos a entrar en temas más complejos.
<p>Poca autoestima</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Señalar los esfuerzos del menor positivamente. ▪ Explorar sus recursos para manejarse en la situación que vive y reforzarlos. ▪ Ser positivo con los elementos que crea durante la entrevista (un dibujo, un muñeco, una forma de expresarse verbal acertada...etc).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación sincrónica y regulada: observar el estado del menor y responder en consecuencia.

Facilidad para bloquearse en temas complejos	▪ Ayudar a regularse de nuevo y seguir con el tema si es posible. Dejarlo si no lo es.
--	--

5. Guía de material básico para la implementación de estas estrategias y técnicas (maletín del entrevistador/a)

Como puede verse, el material para implementar estas técnicas es muy simple y reducido. Podemos hacernos con él fácilmente. Por ello, si vamos a entrevistar a un menor conviene llevar con nosotros al menos el material siguiente

- Un maletín cómodo para llevar todo el material a las entrevistas si es necesario
- Folio plastificado con las caras-emociones (gato-emociones)
- Pegatinas redondas para la técnica del folio con pegatinas
- Pegatinas tipo “bocadillo” para poner en los dibujos.
- Muñecos tipo playmobil que representen a una familia: un hombre, una mujer, varios niños/as, abuelos (pueden ser los mismos que para la entrevista de apego)
- Un mando a distancia de juguete.
- Folios blancos y lápices.

6. Unas pinceladas sobre metodología general de trabajo para la entrevista a menores

Hemos descrito hasta ahora el porqué de la importancia de poder entrevistar a menores en el trabajo de investigación y evaluación, qué características pueden tener muchos de estos menores y cómo manejarlas en una o varias entrevistas para favorecer la comunicación sobre temas difíciles sin provocar un efecto negativo en la salud emocional del menor. Vamos a ahora proponerte una metodología de trabajo general para aplicar cuando vayas a entrevistar a un menor. No se refiere a qué técnicas usar con un menor y cómo hacerlo, ya que eso no puede procedimentarse (cada caso es diferente). Nos referimos más bien a los pasos a dar en la parte de una investigación-evaluación relativa a las entrevistas con el menor.

6.1. Planificación de la entrevista: El trabajo de entrevistar a un menor en el contexto de una investigación-evaluación se caracteriza por ser corto en el tiempo y con pocas entrevistas (entre una y cuatro, por ejemplo). Esto no impide que sigamos trabajando posteriormente con el menor según nuestro rol en el caso. Más bien significa que nos damos unas pocas entrevistas para realizar un diagnóstico de la situación que luego nos permita a nosotros o a terceros, seguir trabajando con el caso, cuestión que como hemos visto, debe ser explicitada en el encuadre. Por otro

lado, como hemos visto, pueden ser entrevistas difíciles para el menor y conviene tener claro para qué vamos a entrevistarle.

Por estos motivos, es importante planificar bien estas entrevistas: para qué la realizo, qué información me interesa, con qué cosas tengo que tener atención con este chico/a. Es decir, ponemos la entrevista en relación con el foco de la evaluación. Por ejemplo, si en un caso mi interés principal es evaluar el nivel de afectación en el menor de una situación instrumentalización es posible que me interese hablar con el menor de cosas diferentes que si mi interés en las entrevistas es tratar de verificar un posible maltrato físico, o si por el contrario es evaluar el nivel de desarrollo de un niño de 6 años, o simplemente conocer al chaval para recoger su opinión sobre lo que sucede a su alrededor para incluirlo en mi evaluación el caso.

Son focos diferentes que nos indican contenidos diferentes a trabajar. Por ejemplo, si trato de verificar un maltrato físico, es posible que me interese especialmente en este momento la relación del menor con su supuesto agresor/a, la intensidad y frecuencia de las conductas maltratantes que puedan darse, si existen figuras de protección o si el menor puede defenderse y como vive estas agresiones, así como cuidar mucho con el menor de su seguridad (como vamos a manejar la información que me cuenta). Si por el contrario me interesa evaluar el impacto de una instrumentalización es posible que me interese en qué consisten estas conductas de instrumentalización, hasta qué punto el menor es consciente de ellas y las puede manejar o no. Quien las realiza...etc. En fin, situamos la entrevista en el foco del caso y esto determina parte de su contenido.

Un segundo aspecto de la planificación se refiere al conocimiento del menor, puedo tener información sobre sus características individuales que me ayuden a desarrollar la entrevista: desde sus hobbies y aficiones, a su nivel de madurez u otras cuestiones relevantes.

El tercer elemento de la planificación es el espacio físico: debemos de cuidar de que sea un espacio donde no recibamos interrupciones, que el menor no perciba como especialmente amenazante y donde sus figuras parentales no puedan interrumpir o escuchar lo que hacemos. Por otro lado, es importante cuidar en la medida de lo posible que sea un espacio acogedor para un niño/a o adolescentes. Podemos hacer una entrevista en nuestro despacho o fuera de él, pero debemos controlar estos factores a la hora de elegir el sitio.

Finalmente, podemos también preparar algunas técnicas de trabajo, aunque por supuesto, deberemos de tenerlas como opciones a desplegar si la situación lo permite. Es posible que en el momento precisemos de otra técnica a la planificada. Pero por ejemplo planificar si voy a preparar unas escenas o historias inacabadas con un contenido concreto para que el menor las acabe me permite incluir temas

concretos de trabajo que me interesen. O bien, planificar si voy a aplicar algún instrumento de evaluación (test), cuál es el más interesante y útil en este caso.

6.2. Duración de las entrevistas: pueden variar según la edad y características del menor, pero calcula unos 30-45 minutos como referencia.

6.3 Frecuencia de las entrevistas: es muy importante que todas las entrevistas del proceso de investigación-evaluación sean seguidas en el tiempo, dos a la semana o una a la semana como mínimo. Si no puedes ajustarte a este calendario debes replantarte si puedes realizarlas. No podemos abrir temas complicados con un menor y dejarlos un mes por ejemplo abiertos sin continuidad.

6.4 Orden de las entrevistas: Si sospechas que el menor puede ser inducido en lo que tiene que contarte por sus figuras parentales es mejor que lo entrevistes cuanto antes y muy seguido. Cuanto más tiempo pase antes de que le veas, más tiempo tienen los adultos para inducirle lo que nos tiene que contar. En casos de extrema gravedad esto puede ser cuestión de horas y puede ser importante dejar lo que estés haciendo para entrevistar en ese mismo momento al menor.

7 Bibliografía

- American Psychological Association (2013). Guidelines for Psychological Evaluations in Child Protection Matters. *APA Vol. 68, No. 1, 20-31*
- Arild Vis, S., Lauritzen, C., Fossum, S. (2021). Systematic Approaches to Assessment in Child protection investigations: a literature review. *International Social Work, 2021, Vol. 64 (3) 325-340*
- Bessel Van der Kolk (2015): "El cuerpo lleva la cuenta". Editorial Eleftheria.
- Budd, K., Felix, E., Poindexter, Lahaunda., Naik-Polan, A., and Sloss, C. (2002). Clinical Assessment of Children in Child Protection Cases: An Empirical Analysis. *Professional Psychology: research and practice, 2002, Vol 33, N°1, 3-12.*
- James Garbarino (1993): "Lo que nos pueden contar los niños". Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid. 1993
- Jose Luis Gonzalo Marrodan y Rafa de Benito (2017): "La armonía relacional: aplicaciones de la caja de arena a la traumaterapia". Editorial desclée de brouwer.

- Kemp, S.P., M.O. Marcenko, S.J Lyons y J.M. Kruzich (2014). Strenght-Based practice and parental engagement in Child Welfare Services: An Empirical Examination. Children and Youth Services Review. 47: 27-35.
- Niels Peter Rygaard (2008): “El niño abandonado: guía para el tratamiento de los trastornos de apego”. Editorial Gedisa.
- Smithgall, C., Jarpe-Ratner, E., Gnedko-Berry, N. (2015). Deveolping and testing a framework for evaluating the quality of comprehensive Family Assessment in Child welfare. Child Abuse and Neglect, 44 (2015) 194-206.
- Thomas, J., Holland, S. (2010): Representing Children ´s Identitites in Core Assesmens. British Journal of Social Work. 40: 2617-2633