

Anexo 5. Protocolo para entrevistas a profundidad con actores del SRPA

Este protocolo constituye una guía para la persona que realice entrevistas semi-estructuradas como parte del sistema de monitoreo de sanciones a adolescentes en el marco de SRPA. Constituye un lineamiento de comportamiento general y no un código de conducta que ha de ser obedecido en todas las situaciones.

Las entrevistas son semi estructuradas, pues aunque pretenden indagar sobre ejes temáticos comunes, no dependen de la realización exacta de las mismas preguntas a todos los entrevistados, ni en el mismo orden. El objetivo final es profundizar y alcanzar un mayor nivel de detalle en la información acerca del funcionamiento del programa de sanciones; así mismo, encontrar los vínculos existentes entre diferentes factores y los resultados buenos o malos de la política de sanciones a adolescentes. Se pretende acceder a información detallada que no se limite a reiterar las respuestas promedio, sino que se sea sensible a casos u opiniones de escasa ocurrencia. Si bien las *percepciones* de los entrevistados sobre lo indagado son importantes, debe hacerse especial énfasis en obtener respuestas que remitan a sus propias *experiencias*.

Las directrices están divididas de acuerdo con el perfil de los entrevistados y el tipo de información por el que queremos indagar. Sin embargo, todas las entrevistas deben contar con un componente inicial que incluye los siguientes aspectos:

- ✓ **Presentación del entrevistador o entrevistadores:** En primer lugar, debe llevarse a cabo una presentación del entrevistador al entrevistado. Esta debe incluir también una explicación de la metodología de evaluación aplicada, de los usos que se le dará a la información que resulte de la entrevista y la descripción de un compromiso institucional acerca de la confidencialidad de los datos que permitan identificar a la persona entrevistada.
- ✓ Identificación del entrevistado y descripción general de su experiencia en el marco del SRPA.

Después de esa presentación inicial, el entrevistador debe empezar a indagar en detalle por: a) la forma como el entrevistado desarrolla su función, si aplica, b) los problemas particulares que ha experimentado en el SRPA, y c) los obstáculos que ha sentido que encuentra el SRPA para superar esas dificultades. El enfoque de cada entrevista depende, por supuesto, del perfil del entrevistado. Para el caso concreto de las entrevistas a

adolescentes que están cumpliendo su sanción, presentamos más abajo las indicaciones que deben seguirse con el fin de obtener la información requerida.¹

Además de las preguntas contenidas en el anexo 6 del documento metodológico, el entrevistador debería sentirse en libertad de hacer preguntas adicionales que pudieran servir para aclarar las respuestas que van dando los entrevistados, profundizar éstas con detalles específicos, indagar acerca de los factores que hacen posible los fenómenos descritos, y en caso dado, cuestionar las respuestas del entrevistado con otra información relevante. En este último caso, el funcionario simplemente debe indagar la manera como pueden ser compatibles dos opiniones o hechos diversos, sin salir de un marco de respeto y buen trato.

A continuación presentamos los diferentes perfiles de los entrevistados y posteriormente explicamos las particularidades de las entrevistas a los adolescentes en cumplimiento de la sanción.

- (i) Funcionarios judiciales (Jueces y magistrados)
- (ii) Defensores de familia
- (iii) Defensores públicos y privados de los adolescentes
- (iv) Adolescentes sancionados
- (v) Adolescentes después de la sanción y a sus familiares
- (vi) Operadores

Entrevistas a adolescentes sancionados

A diferencia de las entrevistas a personas de otros perfiles, las realizadas a adolescentes deben seguir las recomendaciones que hacemos con el fin de que los mismos, estando sujetos a sanciones, sientan plena libertad de expresar sus puntos de vista sobre las condiciones en que cumplen la sanción. A continuación presentamos los pasos a seguir para alcanzar el objetivo señalado².

¹ Muchas de las indicaciones particulares para las entrevistas de los adolescentes las tomamos de los manuales de monitoreo de condiciones de reclusión de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT). Si bien estos manuales no tienen ninguna naturaleza jurídica, esta ONG internacional ha acumulado una larga experiencia en el tema del monitoreo a las condiciones de reclusión, pues, desde su creación en 1977, han trabajado en el desarrollo de instrumento jurídicos para la capacitación de instituciones nacionales y ONGs en el monitoreo de lugares de detención y en la producción y divulgación de herramientas prácticas para el monitoreo de lugares de detención.

² Los pasos que sugerimos seguir son los mismos propuesto por APT en su documento "*Monitoreo de lugares de detención: Una guía práctica*". Publicado originalmente por APT en inglés, en 2004, con el título:

Primero. Antes de empezar las entrevistas, y con el fin de hacerse una primera idea de las condiciones de cumplimiento de la sanción, el equipo entrevistador podría llevar a cabo una reunión con **la persona encargada de la dirección del centro**, con el fin de: (i) Presentar al equipo evaluador, (ii) Explicarle al director/a la metodología que se está adelantando, cuáles son los objetivos que se pretende alcanzar por medio de las entrevistas, cómo será el proceso de realización de las mismas, cuáles son los usos que se le dará a la información encontrada, cuál es la importancia de que las entrevistas se hagan en privado (sin mediación de ninguno de los funcionarios del lugar), entre otros. (iii) Preguntar al director/a por las medidas de seguridad que deben respetar los entrevistadores durante su estadía en el lugar. Adicionalmente, podría revisar pedir revisar algunos de los registros de información del lugar y realizar un recorrido por las instalaciones del mismo.

Segundo: La realización de entrevistas con la población objetivo es una labor que puede resultar bastante sensible. En consecuencia, el personal encargado de las entrevistas debe tratar de generarles confianza a los adolescentes y ser paciente cuando sus respuestas sean confusas. En cualquier caso, el lenguaje utilizado por los entrevistadores debe ser sencillo y tan claro como sea posible. Adicionalmente, las preguntas que se formulen deben ser abiertas y no influir el resultado de la pregunta. Antes de empezar las entrevistas, es necesario explicarle también al adolescente por qué está siendo entrevistado, qué se pretende hacer con la información que se está recogiendo y que la información suministrada es completamente confidencial.

Por lo general es indiferente el género de los entrevistadores; sin embargo, deben tenerse en cuenta las solicitudes particulares que puedan hacer los adolescentes a entrevistar en relación con el mismo, pues en casos como los de denuncias de violencia sexual o de otro tipo, los entrevistados pueden sentirse más cómodos hablando del tema con personas de un género y no del otro.

Tercero: Antes de realizar las entrevistas individuales, puede llevarse a cabo una **conversación grupal** con el conjunto de adolescentes a entrevistar. Se busca formar una idea inicial de los problemas generales que afectan a los adolescentes en el cumplimiento de su sanción y de su estado de ánimo; así mismo, identificar a los líderes del grupo y las personas que con posterioridad se entrevistarán en privado.

Las preguntas que se formulen en esta conversación deben ser abiertas para no limitar las posibles respuestas de los adolescentes. Especialmente para el caso de los privados de la libertad, debe establecerse desde el inicio de la conversación la hora en la que esta

terminará, pues algunas veces las condiciones de encierro llevan a que las personas pierdan la noción del tiempo. La delimitación entonces ayuda a que la charla sea más provechosa.

Cuarto: Una vez seleccionados los adolescentes para las **entrevistas individuales**, debe escogerse el sitio en el que se realizarán las mismas. Idealmente debería tratarse de lugares por fuera de la vista de los funcionarios del centro; sin embargo, como eso puede resultar difícil en muchas ocasiones, lo mínimo que debe asegurarse es que el sitio elegido permita que estos no oigan las entrevistas. Además, se debe evitar que el lugar pueda ser relacionado por los adolescentes con la administración del centro (por ejemplo, no deben hacerse las entrevistas en las zonas de oficinas). En todo caso deben tenerse en cuenta las recomendaciones de seguridad para la estadía en los centros visitados.

Idealmente, cada entrevista debería contar con dos entrevistadores con el fin de que uno de ellos formule las preguntas y el otro tome nota de la conversación. Esta división del trabajo pretende que quien conduzca la entrevista pueda concentrarse completamente en la misma y el diálogo sea mucho más fluido. Esto no significa, sin embargo, que el otro entrevistador no pueda intervenir formulando preguntas pertinentes para aclarar ciertos temas o profundizar en otros. Así mismo, a quien dirija la conversación tampoco le está prohibido tomar apuntes sobre los aspectos que considere más importantes. Es importante que se le explique al adolescente por qué son dos personas las que lo entrevistan, para así evitar que pueda sentirse abrumado.

Si no fuera posible contar con dos entrevistadores, uno sólo tendría que dirigir la conversación y a la vez tomar notas de la misma, ya que las grabaciones no siempre están permitidas en los casos de adolescentes con responsabilidad penal. Especialmente en las entrevistas individuales resulta importante que se le explique al adolescente la metodología que se está aplicando, los usos que se le dará a la información obtenida y que lo que él revele es completamente confidencial. Debe procurarse que la manera en que se desarrolla la entrevista no se asemeje a un interrogatorio, sino que en cambio el entrevistador logre crear cierto nivel de confianza del adolescente.

1. Análisis de la información obtenida en las entrevistas

Una vez realizadas las entrevistas debe llevarse a cabo el proceso de análisis de la información que se describe a continuación.

Elaboración de esquemas de análisis (etiquetas de temas): Una vez terminadas las entrevistas, debe pasarse a la elaboración de los esquemas de análisis. Estos consisten en enunciaciones temáticas de los puntos señalados por los entrevistados. La elaboración de estos esquemas de análisis requiere de personas con conocimientos suficientes en al

menos las siguientes áreas: derecho penal sustantivo y procesal (Leyes 599 de 2000 y 906 de 2004) y SRPA (Ley 1098 de 2006). De lo contrario, podría desaprovecharse información valiosa relevada en las entrevistas.

Para la realización de estos esquemas, es necesario leer con atención las notas tomadas durante las entrevistas y extraer de ellas los puntos relevantes sobre los que se pronuncie el entrevistado. Como el objetivo de esta metodología es acceder a información que generalmente no está disponible al aplicar métodos de encuesta o de entrevista más superficial, como los casos raros o por fuera del promedio, también deben calificarse como “punto relevante” justamente aquellas respuestas en las que el entrevistado haga a alusión a excepciones a la regla o situaciones de escasa ocurrencia.

El/la analista debe hacer especial énfasis en información que, además de describir fenómenos interesantes, contenga los mecanismos o maneras en que se producen los mismos. De eso se tratan las entrevistas semi-estructuradas: de encontrar información detallada acerca de la interrelación de diferentes factores con los resultados buenos y malos de la política.

Una vez identificados los puntos de interés de cada una de las entrevistas, los esquemas de análisis pueden ser armados incluyendo cada uno de esos puntos. La idea es incluir en un documento los puntos a rescatar de la totalidad de las entrevistas. De esta forma será posible concentrarse en los asuntos que más llamaron la atención en las entrevistas sin tener que relacionarlos necesariamente con las menciones menos relevantes de las mismas entrevistas.

Al igual que con las demás metodologías, el análisis de los resultados de las entrevistas debe incluir los resultados obtenidos por medio de los otros métodos de evaluación, que sean relevantes para la interpretación de las conclusiones.