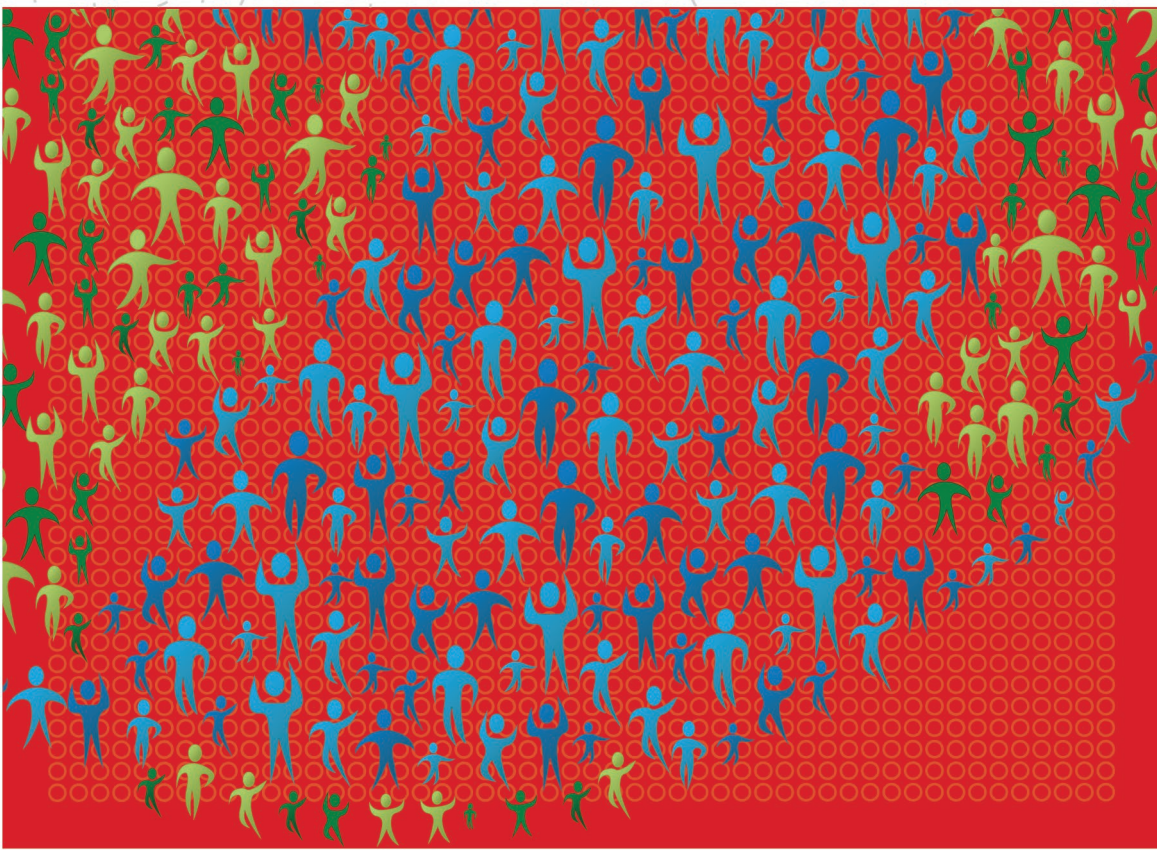


# Caja de Herramientas Fundamento Pedagógico

Protocolo para la atención consular de niñas, niños y  
adolescentes migrantes no acompañados



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES  
MÉXICO





---

# INTRODUCCIÓN

---

## Sobre la Caja de Herramientas

La presente *Caja de Herramientas* constituye un documento complementario de apoyo para las y los usuarios del **Protocolo consular para la atención de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados** desarrollado conjuntamente por la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior de la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Oficina en México del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). El Protocolo ha sido estructurado con base en la técnica “indagar informando” que busca construir confianza entre la persona que entrevista y las niñas, niños y adolescentes entrevistados, evitando la despersonalización de ellas y ellos. La *Caja de Herramientas* apunta en la misma dirección y constituye un instrumento de apoyo para la aplicación del citado Protocolo.

La presente *Caja de Herramientas* es un instrumento eminentemente orientado a la práctica así como a fortalecer los procesos que contribuyan a una atención especializada con enfoque diferenciado que tome en cuenta la edad y el grado de desarrollo de niñas, niños y adolescentes. La idea de fondo es contar con un documento de consulta rápida con información clave para que el personal de la red consular de México pueda realizar una evaluación inicial de las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados que atiende. El enfoque toma en consideración las características psico-emocionales de la niñez y adolescencia (de acuerdo a su edad y teniendo en cuenta un enfoque de género), procurando garantizar sus derechos en todo momento y teniendo el interés superior del niño como marco de actuación en todos los casos. Adicionalmente, las técnicas que sustentan la caja de herramienta pretenden sentar las bases para lograr un “rescate emocional” de las personas atendidas.

La *Caja de Herramientas* se encuentra compuesta por fichas que incluyen temas específicos los cuales son expuestos de manera sencilla procurando explicar los puntos clave (fundamento psico-pedagógico) y señalar el derecho que se pretende garantizar con cada acción (fundamento jurídico). Las fichas situadas hacia el final del documento proporcionan imágenes que pueden ser utilizadas o reproducidas ya que se articulan como auxiliares para lograr que las niñas, niños o adolescentes entrevistados puedan compartir de mejor manera su historia. El conjunto de fichas está agrupado en secciones en las cuales se indica con qué pasos del Protocolo son particularmente relevantes; en muchos de los casos, las fichas son referidas desde el propio Protocolo al paso en cuestión.

Es importante recordar que tanto el Protocolo como la Caja están diseñadas para ayudar al personal consular a cumplir de la mejor manera posible con la importantísima función de brindar elementos para la determinación de necesidades de protección de niñas, niños y adolescentes en el marco de la entrevista inicial para la detección de necesidades especiales de protección. El Propósito del modelo integral para la atención de niñas, niños y adolescentes en el exterior, del que el Protocolo y su caja de herramientas son parte tiene como finalidad asegurar el bienestar de las niñas, niños y adolescentes que se benefician de su aplicación.

# Paso 1

Observar las condiciones generales

Etapa 1. Previo a la interacción con la niña, niño o adolescente



# La Necesidad de Atención Especializada

## Paso 1. Observar las condiciones generales

### • Condiciones generales

Niñas, niños y adolescentes piensan y manejan emociones de manera diferente a como lo hace una persona adulta. Esto está determinado por la etapa evolutiva en que se encuentran y de las herramientas con las que disponen en cada etapa de su desarrollo. En virtud de que sus características están determinadas por su nivel y grado de desarrollo, no pueden hacerlo de otro modo. Su manera de razonar, de controlar emociones y de reaccionar ante la autoridad estará en gran medida fuera de su control voluntario.

Es tarea de las personas adultas que interactúan con ellas y ellos *conocer y adaptarse a las características infantiles y adolescentes* y no al revés. Sólo una atención especializada<sup>1</sup> puede garantizar acciones adecuadas a las necesidades de la infancia y adolescencia migrante no acompañada. Esta afirmación se sustenta en hechos concretos y tangibles de la realidad psicológica de la infancia<sup>2</sup>.

Entender las necesidades de una niña, niño o adolescente en las distintas etapas de su crecimiento y desarrollo es fundamental para brindarle el apoyo apropiado y efectivo. Es la base para garantizar que el interés superior de la niña, niño o adolescente será identificado y considerado.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque todo los pasos propuestos en el Protocolo descansan en características particulares del desarrollo del ser humano durante la infancia y la adolescencia.

Esto implica que el personal consular puede asegurar que, siguiendo las propuestas del protocolo, adecúa su actuación a las necesidades y derechos de la niña, niño o adolescente que entrevista.

La contracara de la actuación especializada de la autoridad cuando interactúa con niñas, niños y adolescentes, es la revictimización o victimización secundaria. Ésta se da, cuando además de haber visto vulnerados sus derechos, cualquiera que haya sido la situación, se le suman los efectos provocados (o aumentados) por el inicio de acciones institucionales. Si estas acciones se realizan sin los parámetros adecuados, lejos de ayudar y proteger, se vuelven contra las niñas, niños y adolescentes. Esto puede agudizar o incluso agravar las vulneraciones a sus derechos y tener efectos negativos sobre su desarrollo y estabilidad emocional.

<sup>1</sup> Véase Crown Prosecution Service, *Achieving best evidence in criminal proceedings: Guidance for vulnerable or intimidated witnesses, including children*, Inglaterra, Government Department Vol. I, 2001; Echeburúa, E. y C. Guerricaechevarría, *Abuso sexual en la infancia: víctimas y agresores*, España, Ariel, 2000; Lamb, M. et al., *Protocolo del NICHD para las entrevistas en la Investigación de Víctimas de Abuso sexual menores de edad*, NICHD, 2000.

<sup>2</sup> Véase Papalia, D. et al., *Desarrollo Humano*, México DF., McGraw Hill/Interamericana Editores, 2010.

---

## La Necesidad de Atención Especializada

---

### **Paso 1. Observar las condiciones generales**

#### **• Condiciones generales**

La Corte Interamericana de Derechos Humanos en su Opinión Consultiva 17 señaló que las condiciones en las que participan niñas, niños y adolescentes en el marco de un proceso no resultan semejantes a las que corresponden a las personas adultas. Dicho tribunal internacional expresó que si las autoridades llegasen a sostener una visión contraria sería tanto como desconocer las características particulares de niñas, niños y adolescentes, así como la realidad que les caracteriza. Tal situación podría llevar a omitir la adopción de medidas especiales para su protección, lo que sin duda les generaría un grave perjuicio. En dicha Opinión Consultiva, la Corte también señaló que es deber de los Estados y sus autoridades reconocer y respetar las diferencias de trato que corresponden a diferencias de situación entre quienes participan en un procedimiento de cualquier tipo o naturaleza.

*Corte Interamericana de Derechos Humanos. Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño. Opinión Consultiva OC-17/02 de 28 de agosto de 2002. Serie A No. 17, párr. 96.*

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño ha mencionado que en el ejercicio de sus derechos humanos las niñas, niños y adolescentes presentan necesidades específicas de cuidados físicos, atención emocional y orientación cuidadosa, así como en lo que respecta al tiempo y espacio para el juego, la exploración y el aprendizaje sociales. Por ello, y a fin de salvaguardar en mayor medida sus intereses y derechos, los Estados deben prever y planificar estas necesidades desde un marco diferenciado y especializado de leyes, políticas y programas dirigidos a la infancia -por ejemplo, a partir de un plan de aplicación y supervisión independiente y específico para niñas, niños y adolescentes.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 7, Realización de los derechos del niño en la primera infancia, CRC/C/GC/7, 20 de septiembre de 2006, párr. 5.*

## Diferencia estructural entre infancia, adolescencia y adultez

### Paso 1. Observar las condiciones generales

#### • Condiciones generales

Las niñas, niños y adolescentes no son adultas o adultos pequeños a los que les *falta* información o aprendizaje. Son personas en desarrollo, cualitativamente distintas de las personas adultas. Su modalidad de pensamiento es diferente, y está caracterizado por el pensamiento concreto y egocéntrico durante la mayor parte de la adolescencia.

El manejo e impacto de las emociones está caracterizado por un predominio de la emoción sobre la razón. No logran controlar por completo sus emociones y ello trae consecuencias en el modo en que piensan y actúan. Durante la infancia tienden a ser complacientes con personas adultas y se angustian si perciben que no logran “satisfacerlas”. Durante la adolescencia tienden a desafiar a la autoridad para poder diferenciarse.

Que la diferencia entre personas adultas, niñas, niños y adolescentes sea *estructural* significa que está determinada por la etapa de desarrollo en que se encuentran. Es decir, la niña, niño o adolescente actúa, piensa y siente como puede, con las herramientas que dispone, y *no puede cambiar esos mecanismos por medio de la voluntad, la concentración o el esfuerzo.*

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque estas características se traducen en realidades que, desde el punto de vista adulto, pueden resultar incomprensibles o incluso ser interpretadas de manera errónea, con graves consecuencias para la infancia y adolescencia.

Aunque es posible realizar acciones bien intencionadas y “coherentes” desde la realidad adulta, sin una lente adecuada para comprender la conducta infantil y adolescente, éstas pueden tener consecuencias negativas para la atención de la infancia y la adolescencia durante una situación de crisis.

## Diferencia estructural entre infancia, adolescencia y adultez

### Paso 1. Observar las condiciones generales

#### • Condiciones generales

De acuerdo con el Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas, las niñas y niños se diferencian de las y los adultos tanto en su desarrollo físico y psicológico, como por sus necesidades emocionales y educativas. A juicio de dicho Comité, son precisamente éstas y otras diferencias las que justifican la existencia de sistemas especializados para la atención de la infancia y las que hacen necesario dar un trato diferenciado a niñas, niños y adolescentes. A lo largo de sus Observaciones Generales, el Comité ha reiterado a los Estados y a sus autoridades la necesidad de adoptar un enfoque positivo e integral en torno a los derechos de la infancia. En particular, ha enfatizado la necesidad de abandonar visiones y creencias tradicionales que ubican a la infancia como un periodo de socialización de un ser humano inmaduro, en el cual se encamina hacia la condición de una persona adulta madura.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 10, Los derechos del niño en la justicia de menores, CRC/C/GC/10, 25 de abril de 2007, párr. 10.*

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 7, Realización de los derechos del niño en la primera infancia, CRC/C/GC/7, 20 de septiembre de 2006, párr. 5.*

Por su parte, tanto la Comisión Interamericana de Derechos Humanos como el Comité de los Derechos del Niño consideran que el interés superior de niñas, niños y adolescentes implica -entre otras cosas- que el análisis de cada caso se realice de forma individualizada, pues no debe perderse de vista que cada niña, niño y adolescente presenta necesidades diferentes. Dicho análisis específico debe venir acompañado de la posibilidad de escuchar la opinión de la niña, niño o adolescente de conformidad con el nivel de desarrollo de su personalidad, así como la opinión de su padre, madre, tutor/a y/o representantes o familiares más cercanos.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párrs. 29 y 59.*

*Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Justicia Juvenil y Derechos Humanos en las Américas, OEA/Ser.L/V/II, 13 de julio de 2011.*



## ¿Qué es el pensamiento concreto?

### Paso 1. Observar las condiciones generales

- Preparación para la entrevista

El pensamiento del ser humano al inicio de su vida es denominado por Jean Piaget, especialista en desarrollo infantil, como “sensorio-motriz”. Todo conocimiento de el o la bebé, deriva de sus experiencias directas con objetos (manipulación por ejemplo) y de información que recibe por medio de los sentidos, incluida la percepción de movimiento, temperatura, equilibrio y postura corporal, reflejos, etc. La realidad mental del niño o niña en este estadio no posee ideas/ conceptos, sino imágenes, sensaciones y memoria corporal. Estas experiencias son los “ladrillos” sobre los cuales se construye el pensamiento, y desde allí se entiende por qué el pensamiento es concreto durante la infancia: está hecho de experiencias, sensaciones específicas, acciones aprendidas y memorizadas, etc.

El pensamiento y razonamiento de todo/a niño o niña está anclado en lo que ve y manipula de manera directa (por eso se llama concreto). No puede razonar por medio de ideas abstractas, necesita referentes concretos, perceptibles, manipulables<sup>3</sup>, o información ya aprendida en experiencias previas.

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque, siendo personas adultas, fácilmente caemos en el error de pedir a un niño o niña que piense de manera abstracta, y ello está fuera de sus posibilidades.

Un ejemplo muy útil es la frecuencia con la que formulamos a niños y niñas las preguntas “¿Por qué...?”

Estas preguntas son inadecuadas para niñas y niños porque les piden realizar abstracciones y comprender causalidades.

Lo que percibe el niño o niña de manera directa tiene más peso en el razonamiento y la conclusión que la lógica objetiva. Guiándose por lo que impacta su percepción, puede llegar a conclusiones “incoherentes” desde la lógica adulta.

Durante la infancia, la intuición (información más cercana a los sentidos) y las emociones suelen guiar el pensamiento más que la lógica<sup>3</sup>. Niñas y niños siempre razonarán en relación con sus propias experiencias y aprendizajes (la información con la que cuentan) y aquello que pueden percibir de manera directa.

<sup>3</sup> Véase *Idem* y Piaget, Jean, *Seis estudios de Psicología*, Barcelona, Editorial Seix Barral, 1967.

<sup>4</sup> El razonamiento del niño o niña en esta etapa suele comprenderse al observar el modo en el que resuelven el problema “¿qué pesa más, un kilo de plomo o un kilo de plumas?” El niño o niña responderá que las plumas, porque lo que percibe con mayor facilidad es el tamaño; al tener enfrente los dos objetos, concluye que a mayor tamaño, mayor peso.

---

## ¿Qué es el pensamiento concreto?

---

### **Paso 1. Observar las condiciones generales**

- **Preparación para la entrevista**

El hecho de que niñas, niños y adolescentes posean pensamiento concreto implica que su razonamiento, deducción y resolución de problemas está sujeto necesariamente a la realidad, a lo concreto –es decir, a las propias experiencias. Lo que a su vez significa que ellas y ellos no pueden hacer abstracciones ni manejar mentalmente variables abstractas.

*Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en Casos que Involucren Niñas, Niños y Adolescentes, México, p. 28.*

En virtud del reconocimiento del tipo de pensamiento que caracteriza a niñas, niños y adolescentes, el Comité de los Derechos del Niño de la ONU ha señalado que el pleno aseguramiento del derecho a la participación de la infancia exige el reconocimiento y respeto de las formas no verbales de comunicación –como el juego, la expresión corporal y facial y el dibujo y la pintura–, mediante las cuales los niños o niñas muy pequeños demuestran capacidad de comprender, elegir y tener preferencias. De manera particular, y en relación con el pensamiento concreto, dicho Comité ha mencionado que, en virtud de las propias características asociadas al desarrollo físico y mental de niñas, niños y adolescentes, no necesariamente deben tener un conocimiento exhaustivo y detallado de todos los aspectos que les afectan sino una comprensión suficiente para ser capaces de formarse adecuadamente un juicio propio sobre el asunto.

Es precisamente en virtud de ello que las autoridades deben evaluar la capacidad de niñas, niños y adolescentes para formarse una opinión autónoma en la mayor medida posible; lo que se traduce en que ninguna autoridad puede partir de la premisa de que una persona menor de edad es incapaz de expresar sus opiniones. Al contrario, los Estados deben dar por supuesto que niñas, niños y adolescentes tienen capacidad para formarse sus propias opiniones y reconocer que tienen derecho a expresarlas –es decir, no corresponde a la persona misma probar que tiene esa capacidad.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párr. 20.*

## ¿Qué es el pensamiento egocéntrico?

### **Paso 1. Observar las condiciones generales** **• Preparación para la entrevista**

Otra característica que rige el pensamiento infantil es el egocentrismo<sup>5</sup>. Este término no alude a egoísmo, aunque suele confundirse con frecuencia. Implica que, como toda la información que posee la mente del niño o niña son las propias experiencias sensoriales vividas (lo que vio, sintió, tocó, etc.), estos son los elementos con los que piensa y razona.

Sólo le es posible sacar conclusiones y pensar centrado en sí mismo/a. Le resulta estructuralmente imposible hacerlo de otro modo (de manera objetiva, independiente de sí, sin dejarse influenciar por emociones, como lo haría un científico). Por ejemplo, si está asustado por algo, difícilmente oirá una instrucción o responderá una pregunta. Si está invadido de inquietud y no logra tolerar la frustración por algo que no obtuvo, difícilmente podrá prestar atención en ese momento.

El egocentrismo hace que les sea estructuralmente imposible pensar desde el punto de vista de otra persona. El centro de referencia siempre está en sí mismo; siempre procesará información (sobre sí mismo/a o sobre la realidad) vinculando los eventos externos con eventos subjetivos.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?**

Porque el egocentrismo tiene como efecto la tendencia a sentirse culpable o responsable por cualquier situación en la que esté implicada/o.

Como no puede sacar conclusiones de manera objetiva, la explicación de lo que sucede se centra en algo que hizo o dejó de hacer.

La emoción que esté sintiendo guiará su conclusión sobre lo que sucede. Por ejemplo, si tiene miedo, ve personal de seguridad y asume que es la policía, concluirá que él/ella está allí porque le meterán a la cárcel. Necesita recibir información explícita y concreta para no caer en confusiones.

<sup>5</sup> Véase Papalia, D. et al., *op.cit.*

---

## ¿Qué es el pensamiento egocéntrico?

---

### **Paso 1. Observar las condiciones generales**

- **Preparación para la entrevista**

El pensamiento egocéntrico implica un mecanismo por el cual las niñas y niños procesan información sobre sí mismos o sobre la realidad vinculando los eventos externos con eventos subjetivos. En este tipo de pensamiento, el centro de referencia siempre está en ellas y ellos mismos, es decir, las propias experiencias constituyen el bagaje de información sobre el cual construye la realidad.

*Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en Casos que Involucran Niñas, Niños y Adolescentes, México, p. 28.*

A juicio del Comité de Derechos del Niño de la ONU, el pensamiento egocéntrico puede relacionarse con la posibilidad de que niñas, niños y adolescentes expresen libremente sus ideas y opiniones. En particular, para dicho comité la posibilidad de que niñas, niños y adolescentes se expresen libremente constituye una noción intrínsecamente ligada a la perspectiva propia de cada una/o de ellas/os. En otras palabras, y observando el pensamiento egocéntrico desde una óptica de derechos, éste se traduce en el derecho de toda persona menor de edad de expresar sus propias opiniones y no las opiniones de las y los demás, pues precisamente el concepto de niñas y niños como sujetos/as de derechos se encuentra firmemente asentado en la vida diaria que lleven desde las primeras etapas y a lo largo de su desarrollo.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párrafos 28, 29, 30 y 31.*

## Técnicas propuestas para niñas o niños menores de 10 años

### Paso 1. Observar las condiciones generales

- Preparación para la entrevista

Cuanto más pequeño/a sea el niño o niña, menos habilidades verbales para transmitir información tendrá, y menos capacidades para controlar el temor y la angustia que esté sintiendo, sobreponerse y dialogar con una persona adulta que no conoce. Es imprescindible contar con materiales concretos, que ellos/as puedan manipular para mostrar (en lugar de explicar) lo que les sucede. Contar con plastilina y materiales para dibujar o escribir puede ser útil para que el niño o niña se exprese. Pueden utilizarse para marcar los puntos en el mapa según lo indica el protocolo. Manipular plastilina permite a la niña o niño pequeño/a canalizar su angustia mientras se desarrolla la entrevista y minimiza la aparición de mecanismos de defensa. Asimismo, contar con objetos manipulables para llevar a cabo los pasos del Protocolo también es aconsejable con niños y niñas pequeños/as. En lugar de figuritas para pegar o marcar en el mapa, podrían ser pequeños muñecos (dragón o monstruo, figura feliz, figura triste, figuras que representen la familia, etc.).

Con niños y niñas pequeños/as pueden desarrollarse los pasos del Protocolo pero aludiendo a la historia de “un personaje”, que se coloca sobre el mapa en lugar de aludir directamente al niño o niña. Lo que el niño o niña cuente sobre “la historia del personaje” estará relacionado con lo que ha vivido en la realidad. Hablar sobre un tercero le permite minimizar la irrupción de angustia, pero transmitirá vivencias propias. Si la historia incluye situaciones de dolor y miedo, la/el representante consular podrá asumir que el niño o niña ha sido víctima de algún tipo de violencia. Siguiendo la misma lógica, con niñas y niños pequeños/as que muestren dificultades para hablar, puede ser útil leer o inventar un cuento sobre “un niño o niña” que salió de su casa y viajó, antes de “construir tu historia” directamente como lo plantea el Protocolo. El cuento seguirá los pasos que va marcando el Protocolo: cómo tomó el niño o niña del cuento la decisión de viajar, con quiénes lo hizo, qué pasó después, adónde iba, dónde estaban sus papás, le pasó algo feo en el camino, la mejor parte del viaje, etc.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Durante la aplicación de cualquiera de las técnicas, quien sea representante consular debe registrar el comportamiento del niño o niña: en qué momentos se mueve mucho y muestra angustia, en qué partes se muestra especialmente interesado/a, en cuáles trata de cambiar de tema (porque le provocan angustia), etc. Es posible que el niño o la niña cuente sus vivencias en algún punto del cuento. En ese momento quien funja como representante consular podrá “conectar” con la historia directa del niño o la niña con alguna pregunta disparadora tal como: “A muchos niños/as con las que yo he hablado les pasaron cosas parecidas, ¿a ti alguna vez te pasó algo así?” Luego de esto, la o el representante consular propondrá construir un cuento como el que le leyó, e iniciar los pasos con al mapa propuesto en el Protocolo para construir la historia del niño o la niña.

---

## Técnicas propuestas para niñas o niños menores de 10 años

---

### **Paso 1. Observar las condiciones generales**

- **Preparación para la entrevista**

Las autoridades deben velar por que las niñas, niños y adolescentes que hayan experimentado descuido, explotación, malos tratos u otras formas de violencia reciban apoyo para su recuperación y reinserción. Las experiencias de las y los niños, incluidas las dolorosas o perjudiciales, pueden comunicarse a través del juego o la expresión artística. Las oportunidades de ejercer los derechos al juego y a la recreación pueden ofrecer un valioso medio para que las y los niños externalicen sus experiencias de vida traumáticas o difíciles y, de esa forma, se reconcilien con su pasado y puedan enfrentar mejor su futuro. El juego y la expresión artística les permitirán comunicar, entender mejor sus propios sentimientos y pensamientos, prevenir o resolver los problemas psicosociales y aprender a manejar las relaciones y los conflictos mediante un proceso natural, llevado a cabo por ellos/as mismos/as, para su propia recuperación.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 17, El derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (art. 31), CRC/C/GC/12, 17 de abril de 2013, párr. 31.*

Los niños y niñas pequeños son extremadamente sensibles a su entorno y adquieren con rapidez comprensión de las personas, lugares y rutinas que forman parte de sus vidas, además de consciencia sobre su propia y única identidad. Pueden hacer elecciones y comunicar sus sentimientos, ideas y deseos de múltiples formas, mucho antes de que puedan comunicarse mediante las convenciones del lenguaje hablado o escrito. Por tal razón, el Comité reconoce que para lograr el derecho a la participación es preciso que las personas adultas adopten una aptitud centrada en el niño/a, escuchen a las niñas y niños pequeños/as y respeten su dignidad y sus puntos de vista individuales. También, es necesario que las personas adultas hagan gala de paciencia y creatividad adaptando sus expectativas a los intereses del niño o niña pequeño/a, a sus niveles de comprensión y a las formas de comunicación preferidas.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 7, Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, CRC/C/GC/7, párr. 14.*

# PASO 2

**Determinar el lugar y duración de la entrevista**

**Eta**pa 1. Previo a la interacción con la niña, niño o adolescente





## ¿Cómo controla las emociones un niño, niña o adolescente?

### Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista

#### • Definición del espacio adecuado

Existen estudios que demuestran que a los 2 años, las y los niños son capaces de expresar toda la gama de emociones que el ser humano posee. Es decir, *las niñas y niños poseen todo el bagaje emocional, pero no saben cómo controlarlo*. No tienen ni siquiera la posibilidad de nombrar las emociones, ni diferenciar una emoción de otra. El resultado, finalmente, es que las emociones “invaden” por completo la experiencia de las niñas, niños y adolescentes, predominando por sobre la razón<sup>6</sup>.

Las niñas, niños y adolescentes, además, cuentan con escasas herramientas cognitivas. Las personas adultas cuentan con la posibilidad de observar, analizar las situaciones de manera objetiva y calmarse usando su “juicio”. El niño, niña o adolescente, por el contrario, está expuesto/a por completo a las impresiones sensoriales que las emociones provocan, sin posibilidad de controlarlas por sí mismo/a.

Una niña, niño o adolescente no puede considerar y analizar el panorama general, reconocer sus emociones (ira, miedo, desconfianza, disgusto, angustia, placer, etc.), evaluar las diversas formas de expresarlas y además prever las consecuencias de tales expresiones. Mucho menos podrá seleccionar una emoción descartando las demás e impidiendo que le afecten para adaptarse a lo que la situación requiera. Entre las emociones típicas de la infancia encontramos labilidad emocional (cambios repentinos de humor), inhibición o desenfado extremos, dificultades para el autocontrol; baja tolerancia a la frustración, entre otras.

El desarrollo de temores es un aspecto predominante de la realidad psicológica y emocional de la niña, niño o adolescente. Es común el temor a las situaciones que no les son familiares y a las personas que no conocen. También temerán al abandono, la burla, el rechazo del grupo, la sensación de incompetencia, etc.

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque ninguna niña, niño o adolescente puede sobreponerse por sí solo/a al temor que le provocará la entrevista con una persona desconocida.

Sin calmar previamente el temor, ansiedad y otras emociones que irruman en la mente de la niña, niño o adolescente, la entrevista no podrá realizarse de manera adecuada ni efectiva.

El personal consular podrá tener en cuenta y anticipar la presencia de las emociones aquí mencionadas durante la entrevista, a modo de tomar acciones específicas para impedir que éstas alteren la entrevista y afecten emocionalmente a la niña, niño o adolescente.

<sup>6</sup> Véase *Idem*; Bowlby, John, *Attachment and Loss*, 2ª ed., Nueva York, Erikson, 1982; y Erik, H., *Infancia y Sociedad*, Buenos Aires, Ediciones Hormé S.A.E., 1985.

---

## ¿Cómo controla las emociones una niña, niño o adolescente?

---

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista**

- **Definición del espacio adecuado**

Los niveles de comprensión de las niñas, niños y adolescentes no van ligados necesariamente con su edad biológica. Se ha demostrado que la información, la experiencia, el entorno, las expectativas sociales y culturales y el nivel de apoyo contribuyen al desarrollo de su capacidad para formarse una opinión y poder expresarla. Por tales motivos, las opiniones de niñas, niños y adolescentes tienen que evaluarse mediante un examen caso por caso en el que se tenga en cuenta la situación individual y social de la persona, y siempre bajo un entorno en donde se sienta respetada y segura para expresarse libremente.

Al respecto y tomando en consideración la manera en que las niñas, niños y adolescentes controlan y expresan sus emociones, el Comité de los Derechos del Niño ha hecho mención de que en los procesos de recopilación de información, estas personas no deben ser entrevistadas con más frecuencia de la necesaria, sobre todo si se trata de obtener información respecto de acontecimientos dañinos o violentos. Por ello, ha solicitado a los Estados que comprendan que el proceso de escucharles puede resultar difícil y causar efectos traumáticos en ellos/as.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párr. 42 y 43.*

---

## ¿Cómo acondicionar un espacio?

---

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista** **• Definición del espacio adecuado**

El espacio en que se realice la entrevista no debe tener a la vista objetos que puedan ser atemorizantes para la niña, niño o adolescente. En general, debe tratarse de un lugar adecuadamente iluminado, que genere confianza sin sobre estimularle. Es decir, tampoco es recomendable llenar el espacio de juguetes que puedan resultar distractores.

Para la interacción con la niña, niño o adolescente es recomendable no interponer un escritorio entre él/ella y las personas adultas. Esto agrega formalidad y desencadena temores y respuestas ante la autoridad que dificultan el diálogo. Para utilizar el mapa y/o proponer actividades con dibujos o plastilina es recomendable que se utilice una mesa o escritorio, pero que el personal consular se siente junto a la niña, niño o adolescente, en lugar de enfrente con el escritorio en medio.

Si el espacio disponible no es completamente apto para que la niña, niño o adolescente no vea situaciones que pudieran atemorizarle, será necesario armar estrategias y disponer muebles de algún modo en el que se controle hacia dónde mira la persona durante la entrevista. Por ejemplo, colocar el escritorio cerca de una pared con la niña, niño o adolescente y el personal consular viendo hacia la pared.

Otros elementos que pudieran estar presentes en el lugar podrían ser utilizados para aislar la visión de la niña, niño o adolescente: pilas de papeles o carpetas podrían conformar un cubículo improvisado que facilite la atención sobre quien entrevista y sobre el mapa.

## ¿Cómo acondicionar un espacio?

---

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista**

- **Definición del espacio adecuado**

De acuerdo con el Comité de los Derechos del Niño de la ONU, el contexto y espacio en que niñas, niños y adolescentes ejerzan su derecho a ser escuchados/as debe ser propicio e inspirar confianza, de modo que puedan tener seguridad de que la persona adulta responsable de la audiencia está dispuesta a escuchar y tomar en consideración seriamente lo que hayan decidido comunicar. La persona que escuche las opiniones de niñas, niños y adolescentes puede ser una de edad adulta que intervenga en los asuntos que afectan a la niña o niño (por ejemplo, maestro/a, trabajador/a social o cuidador/a), aquellas a cargo de adoptar decisiones en una institución (por ejemplo, quien ocupe la dirección, administración o quien imparta justicia) o un/a especialista (por ejemplo, psicólogo/a o médico/a).

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párr. 42.*

## ¿Qué son los mecanismos de defensa psicológicos?

### Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista

- **Definición del tiempo requerido**

Como las emociones inundan sin filtro la realidad psicológica de la niña, niño o adolescente, fácilmente interpreta situaciones como amenazantes, y la percepción de daño inminente es sentida como real. Como la persona no posee herramientas para sobreponerse al impacto de la angustia por sí mismo/a, siempre que ésta se acerque a niveles altos que pongan en riesgo su estabilidad emocional intervienen mecanismos de defensa psicológicos cuya finalidad es disminuir estas emociones que dañan la realidad psíquica. Los mecanismos de defensa psicológicos no están sujetos a la voluntad de la niña, niño o adolescente. Se desatan inconscientemente y no puede frenarlos por sí mismo/a. Los mecanismos de defensa cumplen una labor vital para salvaguardar el equilibrio emocional durante la infancia y la adolescencia. En escenarios como los que viven niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados, es posible anticipar que los mecanismos de defensa psicológicos son herramientas que aparecerán con frecuencia, tanto frente a situaciones que viva la persona en ese momento, como a los recuerdos de experiencias dolorosas vividas.

Como no se poseen recursos para controlar emociones mediante la razón, cuando una niña, niño o adolescente se encuentra en una situación que aumenta su angustia, se desatan mecanismos para disminuirla que no son voluntarios (por ejemplo, canalizar la angustia mediante el movimiento y la evasión). Los mecanismos que la mente suele utilizar con más frecuencia son:

- *Disociación* (la niña, niño o adolescente parece estar en otro lado, se desconecta de la realidad que está viviendo).
- *Evitación* (se vuelve callado/a y nervioso/a, o se vuelve más activo/a para distraerse de las imágenes dolorosas, desvía la mirada, cambia de tema).
- *Negación* (niega parcial o completamente hechos que vivió o percibió porque son tan dolorosos que la mente escoge “hacer como que no fueron” para proteger de la angustia que provocarían).
- *Formación reactiva* (transforma lo que está sintiendo en lo contrario, por ejemplo, la vulnerabilidad en omnipotencia; el temor, en desafío, etc.). Así, algunas conductas desafiantes defensivas típicas en un/a adolescente son “no te necesito” o “yo puedo solo/a” (omnipotencia) o “tú eres gobierno” (descalificando en extremo con tal de percibir su debilidad y temor).

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque los niños y niñas que son entrevistados sentirán esta situación como estresante y estarán propensos a la irrupción de mecanismos de defensa.

No podrán concentrarse en lo que está sucediendo en la entrevista y el personal consular se centrará en calmar a la niña, niño o adolescente.

Los mecanismos de defensa modifican las respuestas de una niña, niño o adolescente durante una entrevista, por lo cual es esencial que los niveles de angustia se mantengan bajos durante la misma.

---

## ¿Qué son los mecanismos de defensa psicológicos?

---

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista** **• Definición del tiempo requerido**

Las repercusiones a corto y largo plazo de la violencia, así como de aquellas experiencias negativas en niñas, niños y adolescentes, son sobradamente conocidas. Dichos actos pueden causar lesiones; problemas de salud física; dificultades de aprendizaje; consecuencias psicológicas y emocionales tales como sensaciones de rechazo y abandono, trastornos afectivos, trauma, temores, ansiedad, inseguridad y destrucción del autoestima; problemas de salud mental tales como ansiedad y trastornos depresivos, alucinaciones, trastornos de la memoria o intentos de suicidio, entre otras consecuencias.

Así, y toda vez que las situaciones de violencia y descuido son intrínsecamente inhibitorias, es preciso que las autoridades actúen con sensibilidad para que las intervenciones de protección no tengan el efecto de inhibir aún más a las niñas, niños y adolescentes, sino que contribuyan positivamente a su recuperación y reintegración mediante una participación cuidadosamente facilitada. Al respecto, el Comité de los Derechos del Niño ha considerado que los grupos de niñas, niños y adolescentes particularmente marginados y/o discriminados – como las y los migrantes– tienen mayores dificultades para participar.

Por ello, resulta indispensable que las autoridades que mantengan contacto con niñas, niños y adolescentes en situaciones complejas sean conscientes de los factores de riesgo y los indicadores de todas las formas de violencia, a fin de que tengan la posibilidad de interpretar esos indicadores y tengan los conocimientos, la voluntad y la capacidad necesarios para adoptar las medidas oportunas de protección en caso de emergencia. Asimismo, las autoridades deben dar a las niñas, niños y adolescentes el mayor número posible de oportunidades de señalar los problemas apenas se planteen y antes de que se presente una situación de crisis, a fin de reconocer tales problemas y poder actuar en consecuencia -aunque dichas personas menores de edad no soliciten ayuda explícitamente.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 13, El derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, CRC/C/GC/13, 18 de abril de 2011, párrs. 48 y 63.*

---

## ¿Cuáles son los mecanismos de defensa en la adolescencia?

---

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista**

- **Definición del tiempo requerido**

Los mecanismos de defensa que con mayor frecuencia aparecen durante la adolescencia son la omnipotencia y el idealismo (creen que nada les pasará y que pueden y saben todo, haciendo razonamientos que no son del todo realistas). Estos mecanismos se relacionan con un tipo de pensamiento específico que los especialistas denominan “pensamiento mágico omnipotente”. El estadio de desarrollo cognitivo -que no termina de ser lo suficientemente funcional como para hacer razonamientos con base en el juicio crítico y la objetividad hasta los 23 años- junto con la irrupción de fuertes emociones debido al desarrollo hormonal típico de esta etapa, hacen que difícilmente puedan pensar con calma, planear y analizar objetivamente para luego tomar decisiones.

Otra realidad psicoemocional que ocurre durante la adolescencia es que transitan en esta etapa el desafío de reestructurar su identidad. Quedan durante algún tiempo en un lugar complejo donde aún no son personas adultas, pero tampoco son niños o niñas pequeños. Esta realidad provoca inseguridad, temor, sentimientos de poco valor, soledad e impotencia. Ante la irrupción de estas emociones que resultan dolorosas para el aparato psíquico, se desatan los mecanismos de defensa inconscientes que las “transforman en lo contrario”. Así, en lugar de mostrarse como débil, inseguro y necesitado de mucho apoyo por parte de personas adultas, las y los adolescentes se comportan (por efecto de los mecanismos de defensa, que no son voluntarios ni conscientes) de manera altanera, creen saberlo todo y discuten permanentemente, no aceptan ayuda y descalifican abiertamente a personas adultas que quieran ayudar.

Al detectar este tipo de conductas, el personal consular cuenta con información y herramientas apropiadas para “desactivar” los mecanismos de defensa que provocan la resistencia y agresividad: como éstas son provocadas por sentimientos de temor e inseguridad, es necesario intervenir para calmar y hacer sentir seguro a el o la adolescente para minimizar los mecanismos de defensa.



---

## ¿Cuáles son los mecanismos de defensa en la adolescencia?

---

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista** **• Definición del tiempo requerido**

La capacidad de recordar depende del clima emocional en que se produce la experiencia. Un niño o niña podrá registrar y evocar mejor y más fácilmente aquello que asocie con placer (lo que aprende a través del juego), que en la conciencia afectiva se ha registrado como algo positivo. Se deduce de este hecho que difícilmente recordará detalles referidos a la situación angustiante en que fue víctima de algún delito, donde estuvo en juego su seguridad e incluso su vida. Consecuentemente, la situación de tener que prestar testimonio acerca del episodio que le produjo altos grados de tensión y victimización seguramente pondrá en actividad y en la estructura psicológica del niño o niña dispositivos para controlar el estrés.

En tales situaciones la percepción, la memoria y la conducta, presentan características particulares, que una o un profesional capacitado puede tener en cuenta para manejar la entrevista de manera óptima: se trata de mecanismos de defensa psicológicos. Si la o el entrevistador nota un cambio significativo en el comportamiento del niño o niña cuando la conversación y las preguntas se acercan específicamente al punto que le angustia, debe saber que mecanismos de defensa están produciendo tal cambio de conducta y debe saber manejar la situación.

*Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, El niño víctima del delito frente al proceso penal, Tomo I de la Colección "El niño víctima del delito", México, 2005, pp. 105 y 106.*

## Técnica para manejar la aparición de mecanismos de defensa durante la entrevista

### Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista

- Definición del tiempo requerido

La aparición de mecanismos de defensa durante la entrevista con una niña, niño o adolescente responde a que la plática se ha acercado a un recuerdo o situación que le genera altos niveles de angustia.

Los mecanismos de defensa se desatan inconscientemente para minimizar el temor y la angustia. En niños y niñas pequeños/as, suelen aparecer intentos de desviar el tema, guardar silencio, mostrar inquietud en la conducta, moverse e incluso salir de la habitación, correr y saltar, etc. En adolescentes suelen aparecer conductas desafiantes e incluso francamente agresivas; es necesario comprender que estas conductas responden a la percepción de fragilidad e impotencia en sí mismos/as, que se transforma “en lo contrario” como intento de protegerse<sup>7</sup>.

Para detectar la aparición de un mecanismo de defensa, quien funja como representante consular tendrá en cuenta:

- Cambios abruptos de tema y actitud en el niño o niña (al tocar un tema en particular, cambió su conducta).
- Aparición de contenidos que pueden parecer absurdos.
- Intentos abiertos de evitar o cambiar de tema.
- Reacciones físicas evidentes (más movimiento, retorcerse las manos, jalarse la ropa nerviosamente, sudoración, pararse de la silla, intentar abandonar la habitación, etc.).

Al detectar la aparición de mecanismos de defensa, el personal consular cuidará lo siguiente:

- No es recomendable insistir con más preguntas sobre el tema en ese momento.
- Si el recuerdo o tema le genera altos niveles de angustia, no podrá sobreponerse a ello y contestar si se le sigue preguntando. Con ello sólo se lograría aumentar aún más el nivel de angustia.
- Se registra el tema, momento, pregunta o recuerdo que inquietó al niño o niña.
- Se propone platicar de un tema diferente; o incorporar un material para distensar (dibujo o plastilina).
- Se aborda nuevamente el tema, desde otra perspectiva y nunca con la misma pregunta.

<sup>7</sup> Véase lo vinculado con el desarrollo y mecanismos de defensa propios de la adolescencia.

## Técnica para manejar la aparición de mecanismos de defensa durante la entrevista

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista** **• Definición del tiempo requerido**

La evaluación inicial debe tomar en cuenta no sólo el aspecto físico de la persona, sino también la madurez psicológica. Por tal motivo, deberá realizarse con criterios científicos, seguridad e imparcialidad, atendiendo al interés del niño y niña así como a consideraciones de género, evitando todo riesgo de violación de su integridad.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza.*

En este sentido, es necesario recordar que niñas, niños y adolescentes poseen características y necesidades particulares que hacen necesario que quien tome la declaración conozca cuáles son éstas y se adapte a las necesidades de la niña, niño o adolescente, con la finalidad de no revictimizarlo/a y de obtener información adecuada.

La metodología o modelo de intervención utilizada con el niño/a debe ajustarse a los siguientes requisitos:

- a) Debe basarse en las características de desarrollo cognitivo, emocional y moral de la persona;
- b) Debe permitir la narrativa libre por parte de la niña/niño como base para toda indagatoria con la persona;
- c) Debe contemplar la adecuada elaboración de preguntas para el esclarecimiento de lo narrado por la niña o niño;
- d) Debe contemplar el uso adecuado de materiales de apoyo para la expresión del niño o niña, y e) Debe contemplar estrategias para el manejo de la tensión y estrés en el niño o niña, así como la detección y manejo de mecanismos de defensa psicológicos.

*Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucran a niñas, niños y adolescentes, México, 2014, p. 63.*

*Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, adoptado por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en su resolución E/2005/INF/2/Add.1, numeral XI, párr. 31, inciso c).*

## Herramientas para cuando la niña, niño o adolescente guarda silencio

### Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista

#### • Definición del tiempo requerido

En este escenario, es importante controlar reacciones involuntarias que pudieran transmitir a la niña, niño o adolescente que su silencio molesta o defrauda. La mejor estrategia suele ser retomar mensajes clave, tales como:

“Siempre que pasa algo entre una persona adulta y un niño o niña es culpa de la persona adulta, y nunca del niño o niña”; “Sé que es difícil hablar de estos temas”... “A veces es más fácil escribir o dibujar, que hablar” (darle hojas y plumones)... Si quieres puedes escribir o dibujar lo que pasa; “Las personas adultas a veces no saben que tienen que dejar de hacer cosas que no se valen. A veces otra persona adulta tiene que enseñarles que tienen que dejar de hacerlo”; “Si te está pasando algo me gustaría ayudar, y necesito que me digas si necesitas ayuda”.

También puede resultar útil cambiar de tema, volver a una plática sobre temas agradables, para retomar el asunto más adelante. Si aún así no logró verbalizar su situación es necesario dar mensajes sobre situaciones específicas que podría estar viviendo: posibles amenazas, chantajes, atrapamiento en el secreto y sentimientos de lealtad hacia la persona adulta que le agrede (casi siempre presentes si es una persona adulta significativa).

“Algunos de los niños/as que conozco no se animaban a contar algo que les hacía sentir mal, o contar que alguien les hizo algo que no les gustó porque piensan que esa persona les puede hacer daño, o quieren mucho a esa persona y no quieren causarle problemas”.

Este tipo de mensaje permite entrar en sintonía con lo que el niño o niña está viviendo, y lograr que se sienta comprendido/a. Podría ser útil para minimizar su angustia y permitirle hablar. Pero aun si no lo hiciera, es recomendable repetir mensajes para que se lleve la información, como instrumento de rescate emocional. Si la niña, niño o adolescente continúa sin poder hablar, se registrarán señales que indican posible victimización: silenciamiento, resistencia a hablar de temas o personas específicas, manifestaciones conductuales de angustia y de temor, etc. Una técnica útil es construir una bitácora de dibujos de niños y niñas que el representante consular ha entrevistado. Puede conformarse un cuaderno o guardarse dibujos de distintos niños y niñas en una carpeta. Siempre que sea posible, se pedirá a las niñas y niños entrevistados que dibujen lo que quieran. Frente a cada niño o niña se dirá:

“He trabajado con muchos otros niños y niñas. Algunos hicieron dibujos y yo los guardé aquí. Puedes verlos si quieres.” “Ve lo que dibujaron otros niños y niñas antes que tú” “Algunos niños y niñas dibujaron cosas que les daban miedo. Otros dibujaron cosas que les gustan mucho. Otros se dibujaron ellos... ¿Cuál es el que más te gusta?”. “Mira, aquí al final hay una hoja en blanco que puedes usar si quieres. Dibuja lo que tú quieras.”

Si un niño o niña no puede hablar, es posible que se minimice su temor si ve algo con lo que se identifique. Los dibujos de otros niños y niñas pueden generarle confianza en el o la representante consular. Guardar dibujos de otros niños o niñas transmite además el mensaje de “es importante”, y “a otros les pasó lo que te pasa a ti”, todo lo cual ayuda a minimizar el temor y la frustración sentidas.

## Herramientas para cuando la niña, niño o adolescente guarda silencio

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista** **• Definición del tiempo requerido**

El niño o niña, sin embargo, tiene derecho a no ejercer ese derecho. Para el niño o niña, expresar sus opiniones es una opción, no una obligación. Los Estados partes deben asegurarse de que el niño o niña reciba toda la información y el asesoramiento necesarios para tomar una decisión que favorezca su interés superior.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párr. 16.*

En este sentido, es necesario recordar que niñas, niños y adolescentes poseen características y necesidades particulares que hacen necesario que quien tome la declaración conozca cuáles son éstas y se adapte a las necesidades de éste/a, con la finalidad de no revictimizarle y de obtener información adecuada. Las habilidades cognitivas y las características emocionales y morales son de carácter estructural, es decir, no están sujetas a la voluntad de la persona (no son modificables), sino que se encuentran asociadas a su nivel de desarrollo. El nivel de desarrollo de un niño o niña y las capacidades que puede desplegar en un momento determinado dependen de múltiples factores (congénitos, neurofisiológicos, biológicos, de aprendizaje, de contextos de desarrollo, de personalidad, de acceso a la educación y estimulación adecuados, entre otros) lo que hace imposible que el nivel de desarrollo de un niño o niña corresponda a su edad cronológica. Tener presente ello ayuda a explicar algunas de sus reacciones durante la entrevista.

*Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucran niñas, niños y adolescentes, México, pp. 34 y 35.*

La metodología o modelo de intervención utilizada con el niño o niña debería ajustarse a los siguientes requisitos: a) Debe basarse en las características de desarrollo cognitivo, emocional y moral del niño y niña; b) Debe permitir la narrativa libre por parte del niño o niña como base para toda indagatoria con/de la persona misma; c) Debe contemplar la adecuada elaboración de preguntas para el esclarecimiento de lo narrado por el niño o niña; d) Debe contemplar el uso adecuado de materiales de apoyo para la expresión del niño o niña, y e) Debe contemplar estrategias para el manejo de la tensión y estrés en el niño o niña, así como la detección y manejo de mecanismos de defensa psicológicos.

*Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucran a niñas, niños y adolescentes, México, 2014, p. 63.*

*Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, adoptado por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en su resolución E/2005/INF/2/Add.1, numeral XI, párr. 31, inciso c).*

## Propuestas lúdicas grupales para el acercamiento y presentación del personal consular

### Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista • Definición del tiempo requerido

Cuando sea posible, el personal consular podría realizar la primera parte de su entrevista (establecer confianza, presentarse y dar información básica sobre qué se espera de la niña, niño o adolescente y cuál es la función del personal consular) de manera grupal. El formato grupal permite ahorrar tiempo (porque se informa a más niños o niñas simultáneamente) y facilita la construcción de clima de confianza, al interactuar no sólo con una persona adulta, sino también con otros niños y niñas que han pasado por lo mismo.

En dicho caso, el personal consular iniciará con alguna actividad para distender y crear ambiente lúdico. Puede ser cualquier actividad de adivinanzas, palabras y gestos, etc. Luego del inicio lúdico, quien funja como representante consular introducirá la información sobre su función (la misma que está en el protocolo y otra que agregue si lo considera necesario para el caso). Para ello, puede tener escritas las funciones y mensajes que aparecen en el protocolo en tarjetas, dividir al grupo en dos equipos y dar la consigna: *“ahora voy a leer unas tarjetas que tienen información sobre quién soy y qué hago”*. Tienen que tratar de recordar lo que les leo. Después, cada equipo dirá por turnos una de las cosas que leí. Si lo que dijo es correcto (coincide con la tarjeta) se queda con ella. Cada tarjeta suma un punto. El equipo que tenga más puntos cuando se acaben las tarjetas es el ganador.

Otra opción lúdica para introducir información sobre la función consular y lo que se espera de la niña, niño o adolescente es armar una competencia con preguntas que escribirá en papelitos, y un tablero del tipo de serpientes y escaleras o simplemente de cuadrículas por las que se avanza desde una salida, hasta una llegada tirando un dado. El personal consular leerá en voz alta la información contenida en el Protocolo (función, presentación, mensajes básicos) y luego da inicio a la partida. Para avanzar en el tablero, el equipo tiene que responder correctamente la pregunta que extraiga al azar de la bolsa con papelitos. Si no lo hace, el equipo contrario tiene la opción de contestarla y quedarse con el punto. El que tenga más puntos cuando un equipo llega a la meta es el ganador. Quien sea representante consular construirá las preguntas que le resulten útiles. Se sugieren como mínimo las siguientes: *¿La o el cónsul trabaja como policía? ¿Cuál es el trabajo del o la cónsul? ¿Qué hace un/a cónsul cuando conoce a un niño o niña? ¿Para qué le sirve a un niño o niña conocer a un/a cónsul? ¿Cuál es la diferencia entre un/a cónsul y la policía? ¿Cuál es la diferencia entre un/a cónsul y la patrulla fronteriza? ¿Para qué país trabaja la o el cónsul? ¿Qué cosas puede conseguir un/a cónsul? ¿La o el cónsul puede hablar por teléfono con alguien si el niño o niña se lo pide?*

Cuando se trata de niños o niñas pequeños, la dinámica grupal favorece entrar en confianza. Verse con otros niños y niñas les ayuda a minimizar el temor y la angustia. Cuando se trata de adolescentes, la dinámica grupal que incluye competencias es altamente motivadora y facilita la transmisión de información.

## Propuestas lúdicas grupales para el acercamiento y presentación del personal consular

### **Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista** **• Definición del tiempo requerido**

En el caso de niñas o niños, el derecho internacional de los derechos humanos impone la obligación al funcionario/a consular de velar por los intereses de la niña o niño, en el sentido de que las decisiones administrativas o judiciales que se adopten en el país receptor hayan evaluado y tomado en consideración su interés superior. Debido a la especial vulnerabilidad de las niñas o niños que se encuentran fuera de su país de origen y, en especial, de aquellos no acompañados o separados, el acceso a la comunicación y asistencia consular se convierte en un derecho que cobra una especial relevancia y que debe ser garantizado y tratado de manera prioritaria por todos los Estados. Lo anterior es relevante, en especial, por las implicaciones que puede tener en el proceso de recabar información y documentación en el país de origen, así como para velar por que la repatriación voluntaria únicamente sea dispuesta si así lo recomienda el resultado de un procedimiento de determinación del interés superior de la niña o niño, de conformidad con las debidas garantías, y una vez que se haya verificado que la misma puede realizarse en condiciones seguras, de modo tal que la niña o niño recibirá atención y cuidado a su regreso.

*Corte Interamericana de Derechos Humanos. Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Opinión Consultiva OC-21/14 de 19 de agosto de 2014, párrs. 126, 127 y 128.*

Los Estados deben velar por que los niños y niñas que hayan experimentado descuido, explotación, malos tratos u otras formas de violencia reciban apoyo para su recuperación y reinserción. Las experiencias de los niños y niñas, incluidas las dolorosas o perjudiciales, pueden comunicarse a través del juego o la expresión artística. En particular, el Comité de los Derechos del Niño reconoce que el juego y la expresión artística les permitirán comunicar, entender mejor sus propios sentimientos y pensamientos, prevenir o resolver los problemas psicosociales y aprender a manejar las relaciones y los conflictos mediante un proceso natural, llevado a cabo por ellos/as mismos/as, para su propia recuperación.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 17, El derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (art. 31), CRC/C/GC/12, 17 de abril de 2013, párr. 31.*



# PASO 3

Iniciar la entrevista

Etapa 2. Encuadre de la entrevista



## ¿La formulación de preguntas es el medio idóneo para entrevistar a niñas, niños y adolescentes?

### Paso 3. Iniciar la entrevista

#### • Plática distensante

Revisemos en principio, la idoneidad del lenguaje verbal, en general, al interactuar con niñas, niños y adolescente. Éste no siempre es el medio adecuado para transmitir y recibir información, por lo que se requiere de especial cuidado al comunicarnos verbalmente con una niña, niño o adolescente.

Debido a la utilización subjetiva del lenguaje durante la infancia y adolescencia, es necesario que la persona adulta se asegure de si la niña, niño o adolescente comprende el significado que convencionalmente se le da a los vocablos, y de igual modo, si la persona adulta entiende lo mismo que la niña o niño o adolescente cuando utiliza determinada palabra. Esto aplica especialmente para tecnicismos o palabras que difícilmente sean de uso cotidiano en la niñez o adolescencia. Sólo después de que se minimiza la angustia es posible usar el lenguaje verbal para dar información a la niña, niño o adolescente y lograr que escuche. Preferentemente, el lenguaje verbal debe acompañarse de materiales concretos con los que pueda expresar y canalizar angustia.

Ahora bien, respecto de la formulación de preguntas, este tipo de comunicación crea dificultades porque no es posible “dar por sentado” que la niña, niño o adolescente está “entendiendo lo que uno/a entiende” como persona adulta. En general, el contexto en el cual han aprendido a interactuar con adultos/as que les hacen preguntas es el contexto familiar –donde tienen que dar respuesta obligadamente por la diferencia de poder existente– y el escolar –donde se requiere dar la respuesta “correcta”. La formulación de preguntas por parte de la o el representante consular coloca automáticamente en un lugar de menos poder, en el cual sentirá obligación de “dar respuestas correctas”. Es posible que no entienda la pregunta, o la entienda de una manera subjetiva, diferente al sentido común. Por lo general, no se atreverá –en un contexto donde percibe desigualdad de poder– a decir “no entiendo” o “usted está equivocado/a, en realidad es...”.

La utilización de preguntas para obtener información de niñas, niños y adolescente no es recomendable como único medio, porque las respuestas que se obtienen no serán confiables. Su uso requiere técnicas especializadas para la formulación de preguntas, así como pasos previos para entablar confianza y dar información a la niña, niño o adolescente.

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque si se entrevista a un niño o niña mientras siente angustia, y quien funja como representante consular ostenta o actúa desde un lugar que incrementa la percepción de vulnerabilidad, dependencia y diferencia de poder entre el niño o niña y la persona adulta, será bastante probable que responda lo que supone que la autoridad quiere escuchar.

En estas condiciones, no comprenderá cabalmente lo que se le informa, y lo que diga, por otra parte, tampoco responderá a un conocimiento informado por el cual esté tomando decisiones que comprende.

---

## ¿La formulación de preguntas es el medio idóneo para entrevistar a niñas, niños y adolescentes?

---

### **Paso 3. Iniciar la entrevista** **• Plática distansante**

De acuerdo con la legislación internacional en materia de derechos de la infancia, los Estados tienen la obligación de alentar a niñas, niños y adolescentes a que se formen una opinión libre y ofrecer un entorno que permita al niño o niña ejercer su derecho a ser escuchado/a. En particular, la experiencia indica que resulta recomendable que el proceso para la obtención de información y escucha de las personas menores de edad adopte un formato de conversación en lugar de examen unilateral. Asimismo, es preferible que el niño o niña no sea escuchado/a en audiencia pública, sino en condiciones de confidencialidad.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párr. 42 y 43.*

Es importante que las autoridades y las personas adultas proporcionen a las niñas, niños y adolescentes el modo de comunicación que necesiten para facilitar la expresión de sus opiniones. Además, los Estados deben apoyar la formación para las familias y las y los profesionales en cuanto a la promoción y el respeto de las capacidades en evolución de los niños y niñas para asumir responsabilidades crecientes por la adopción de decisiones en sus propias vidas.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 9, Los derechos de los niños con discapacidad, CRC/C/GC/9, 29 de septiembre de 2006, párr. 32.*

## ¿Cómo piensa un niño o niña?

### Paso 3. Iniciar la entrevista

#### • Presentación del funcionario consular

Las y los niños no poseen desde su nacimiento las mismas habilidades cognitivas con las que cuenta una persona adulta. Éstas aparecen y se desarrollan progresivamente en función de la combinación de:

- La maduración de su sistema nervioso, y
- los estímulos que recibe del ambiente.

En virtud de ello, no será posible para un niño o niña desarrollar y desempeñar una habilidad (por ejemplo, caminar) aunque reciba estímulos adecuados del ambiente, si su sistema nervioso no está en condiciones de respaldar ese aprendizaje<sup>8</sup>.

Estas habilidades cognitivas se desarrollan según estadios o etapas evolutivas<sup>9</sup> cuyo orden es inmodificable. Esto significa que la inteligencia se va “construyendo” durante la infancia. Según la etapa en que se encuentre, será el “equipamiento mental” con el que cuente el niño o niña para recibir información y comprenderla, resolver problemas, transmitir sus ideas, etc.

Decir que “la inteligencia se va construyendo” no significa que el niño o niña posean el mismo tipo de inteligencia que una persona adulta pero en “menor cantidad” (algo así como un déficit que se soluciona a medida que crecen). El pensamiento se desarrolla desde lo simple a lo complejo. Mientras la persona se encuentra en las etapas de desarrollo en las que prima el pensamiento sensorial, concreto, no podrá realizar operaciones mentales complejas (análisis mentales que implican abstracciones, por ejemplo).

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque cuando deseamos transmitir o recibir información de un niño o niña durante una entrevista, debemos tener en cuenta que no ha completado todos los estadios de desarrollo cognitivo, y por ello posee instrumentos intelectuales diferentes a los de las personas adultas.

Es decir, las niñas o niños no comprenden ni transmiten la información de la misma manera, por lo que en el marco de una entrevista se deben realizar ajustes y utilizar estrategias para obtener la mejor información.

<sup>8</sup> Véase McCain, M. y J. F. Mustard, *The Early Years Study-Reversing the Real Brain Drain*, Ontario, The Canadian Institute For Advanced Research To The Ontario Government: Toronto, 1999; y Terry, Henry, “The Surly Years: brain development in adolescence (and before)” en: *Talking Incoherently*, Dawn Patrol Child & Youth Services/Journal, Vol. 4, No. 1, 2005.

<sup>9</sup> Véase Piaget, Jean, *op. cit.* y Papalia, D. et al., *op.cit.*

---

## ¿Cómo piensa un niño o niña?

---

### **Paso 3. Iniciar la entrevista**

#### **• Presentación del funcionario consular**

El Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas ha precisado que los procesos de maduración y de aprendizaje resultan relevantes para comprender los mecanismos por los cuales las niñas y niños adquieren progresivamente conocimientos, competencias y comprensión, en particular de sus derechos, y sobre cómo dichos derechos pueden realizarse mejor. Por ello, resulta fundamental que las autoridades respeten las facultades y competencias en desarrollo de niñas y niños pues ello contribuye de manera esencial para la realización de sus derechos debido a las rápidas transformaciones que se dan en el funcionamiento físico, cognitivo, social y emocional.

De acuerdo con dicho Comité las personas adultas tienen la responsabilidad de ajustar continuamente los niveles de apoyo y orientación que ofrecen a niñas y niños; los cuales deben tener en cuenta, a su vez, sus expectativas y deseos, así como sus capacidades para la toma de decisiones autónomas y la comprensión de lo que constituye su interés superior. A lo largo de sus observaciones generales, el Comité ha reforzado la idea que si bien las y los niños pequeños/as en general requieren más orientación que las y los mayores, es importante tener en cuenta las diferencias individuales en las capacidades de niñas y niños de la misma edad y sus maneras de reaccionar en diversas situaciones, pues la evolución de las facultades debería considerarse un proceso positivo y habilitador y no una excusa para el ejercicio de prácticas autoritarias que restrinjan la autonomía y su expresión y que tradicionalmente se han justificado alegando la relativa inmadurez de niñas y niños y su necesidad de socialización. Por el contrario, las personas adultas deben ofrecer una dirección y orientación centrada en las niñas y niños, mediante el diálogo y los ejemplos, por medios que mejoren su capacidad para ejercer sus derechos, en particular su derecho a participar y su derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 7, Realización de los derechos del niño en la primera infancia, CRC/C/GC/7, 20 de septiembre de 2006, párr. 17.*

## ¿Cómo piensan las y los adolescentes?

### Paso 3. Iniciar la entrevista

#### • Presentación del funcionario consular

En las personas, la última etapa del desarrollo del pensamiento es el estadio de “operaciones formales” y como referente teórico, es el tipo de pensamiento que, cuando la persona ha tenido condiciones ideales,<sup>10</sup> se obtiene durante la adolescencia. Si ha tenido condiciones adecuadas durante su crecimiento y desarrollo (de alimentación, estimulación, protección contra traumas y violencia) alcanza el pensamiento hipotético deductivo, con el cual comprende las relaciones lógicas sin que para ello sea necesaria la experiencia perceptiva concreta y subjetiva. Puede entonces manejar conceptos abstractos, anticipar, planear, etc. Sin embargo, durante la adolescencia el desarrollo continúa inacabado. Existen estudios que afirman que...

*...la zona que ayuda a tomar decisiones acertadas no es completamente operacional hasta pasados los 21-22 años, cuando la red neuronal está completa y relativamente fija... Hasta esa edad, el ser humano no está totalmente capacitado para controlar sus impulsos, dirigir su comportamiento a metas y objetivos, sopesar riesgos y beneficios, elaborar juicios valorativos, sostener una postura ética o moral personal, etc.<sup>11</sup>*

Aspectos como la exposición a violencias, el tipo de problemas que ahora tiene delante, su estado de lucidez o de fatiga y sus aptitudes intelectuales en general, serán variables muy importantes que determinarán que el adolescente aplique o no la lógica formal.

Por otra parte, y en teoría, las y los adolescentes están más cercanos a lograr el pensamiento abstracto pero a la hora de utilizar la habilidad (en caso de que la hubieren adquirido ya) son más susceptibles a la invasión de lo emotivo por sobre lo racional<sup>12</sup> dada la etapa de desarrollo físico y hormonal que atraviesan. Fácilmente se confunden y se sienten presionados/as, y reaccionan con mecanismos de omnipotencia e impulsividad<sup>13</sup>.

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque es fácil caer en el error de pensar que el o la adolescente tiene las mismas habilidades que una persona adulta, y no es así. Por el contrario, la adolescencia es especialmente vulnerable a la irrupción de emociones, que acaban venciendo a la razón. La o el adolescente que atraviesa situaciones difíciles tendrá un nivel de pensamiento inferior al que idealmente le permitiría su desarrollo.

Cuanto más cercanas a lo concreto y sensorial sean las intervenciones que se les piden durante la entrevista, menos posibilidad habrá de errar en la metodología de los procedimientos realizados.

<sup>10</sup> Una gran población de niñas, niños y adolescentes se desarrolla en contextos en los que las condiciones no son óptimas, y por lo tanto es probable que no hayan alcanzado el nivel que la teoría indica para poblaciones de su edad en condiciones ideales de desarrollo. También es probable que, por atravesar situaciones altamente estresantes, estén funcionando en un nivel de desarrollo menor al potencial.

<sup>11</sup> Véase Terry, Henry, op. cit.; McCain, M. y J. F. Mustard, The Early Years Study-Reversing the Real Brain Drain, op. cit.; y McCain, M. y J. F. Mustard, The Early Years Study Three Years Later, Ontario, The Canadian Institute For Advanced Research To The Ontario Government: Toronto, 2002.

<sup>12</sup> Véase Terry, Henry, op. cit.

<sup>13</sup> Véase Idem y Papalia, D. et al., op.cit.

## ¿Cómo piensan las y los adolescentes?

---

### **Paso 3. Iniciar la entrevista**

#### **• Presentación del funcionario consular**

En su Observación General 12, el Comité de los Derechos del Niño de la ONU precisó que la edad en sí misma no puede ser un elemento determinante para la trascendencia de las opiniones de niñas, niños y adolescentes; pues, además, debe tomarse en cuenta la madurez que poseen. Por el término madurez, dicho Comité ha entendido la capacidad de las y los adolescentes para comprender y evaluar las consecuencias de un asunto que pueda afectarles, por lo que indudablemente ésta debe tomarse en consideración para determinar la capacidad de cada adolescente para emitir una opinión o recabar su testimonio.

Aun cuando el concepto de madurez pueda resultar aparentemente difícil de definir; en el contexto del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, dicho término debe entenderse como la capacidad de todo niño, niña o adolescente para expresar sus opiniones sobre las cuestiones de forma razonable e independiente. Asimismo, no debe perderse de vista que los impactos e implicaciones del asunto en cuestión sobre las niñas, niños y adolescentes también deben tenerse en consideración a la hora de recabar sus testimonios, pues cuanto mayores sean los efectos del resultado en su vida, más importante será la correcta evaluación de su madurez.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 12, El derecho del niño a ser escuchado, CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009, párr. 29 y 30.*

## ¿Son las y los adolescentes migrantes especialmente vulnerables?

### Paso 3. Iniciar la entrevista

#### • Presentación del funcionario consular

Las y los adolescentes migrantes son especialmente vulnerables, y la intervención especializada con ellos y ellas durante momentos que impliquen temor o crisis, requiere especial cuidado.

Es “fácil” percibir que un niño o niña pequeño necesita protección. Y es igualmente fácil pensar, desde el sentido común, que un o una adolescente “ya es grande” como para entender todo lo que le transmitimos verbalmente, y como para pedir ayuda, sabiendo qué es lo mejor para él o ella.

La segunda parte del enunciado es la que llevaría a un error grave a quien funja como representante consular: difícilmente un adolescente tendrá claro “qué es lo mejor para él o ella” y difícilmente logrará comprender lo que se le transmite con lenguaje adulto o abstracto mientras se sienta preocupado/a, estresado/a, temeroso/a, perseguido/a o cuestionado/a (como suele suceder cuando migran sin compañía de una persona adulta).

En estos escenarios actúan los mecanismos de defensa y la regresión a pensamiento concreto. Requieren apoyo de personas adultas para comprender situaciones complejas, calmar emociones para poder pensar con más claridad, y comprender las acciones requeridas para su protección efectiva.

#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque un/a adolescente difícilmente pedirá ayuda, aunque la necesite. Por el contrario, se mostrará poderoso/a y dirá que “no necesita nada”. Tampoco admitirá fácilmente que tiene miedo, o que ha sido victimizado/a.

Conociendo los desafíos particulares de la etapa de desarrollo en que se encuentra la persona adolescente, el personal consular podrá identificar vulnerabilidad y pedido de ayuda en la conducta displicente, desafiante y onnipotente.

El apoyo y protección a un/a adolescente no puede quedar supeditada solamente al pedido explícito de protección y apoyo. Si sólo se considera su conducta visible, pueden parecer fuertes y decididos, pero su realidad es la contraria.



---

## ¿Son las y los adolescentes migrantes especialmente vulnerables?

---

### Paso 3. Iniciar la entrevista

- Presentación del funcionario consular

El Comité de los Derechos del Niño ha señalado que en aquellas situaciones en las que confluye el interés superior de niñas, niños y adolescentes con su derecho a ser escuchadas y escuchados es indispensable que las autoridades tomen en consideración la evolución de sus facultades pues cuantas más cosas sepan, hayan experimentado y comprendan, más deben las autoridades reforzar sus mecanismos de intervención, transformando la orientación y las entrevistas en recordatorios y consejos a fin de garantizar un intercambio de opiniones e información en pie de igualdad y con base en las condiciones de las niñas, niños y adolescentes. A juicio de dicho Comité, a medida en que niñas, niños y adolescentes maduran, sus opiniones deben tener cada vez más peso en la evaluación de su interés superior.

En virtud de ello, y a fin de determinar el interés superior de niñas, niños y adolescentes, las autoridades deben tener presente que las capacidades de ellas y ellos evolucionan, por lo que la obtención de información y el diseño de medidas de protección y aseguramiento deben ser revisadas y ajustadas en virtud del desarrollo y características de niñas, niños y, en especial de adolescentes. Así, no deben adoptarse medidas o decisiones definitivas e irreversibles, sino que éstas deben evaluar la continuidad y la estabilidad de la situación presente y futura de las y los adolescentes sobre la base de sus necesidades físicas, emocionales, educativas y de cualquier otra índole.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 14, El derecho del niño a que si interés superior sea una consideración primordial, CRC/C/GC/14, 29 de mayo de 2013, párrs. 44 y 84.*

# PASO 3 Y 4

Iniciar la entrevista/ Informar para preguntar

Etapa 2. Encuadre de la entrevista  
Etapa 3. Desarrollo de la entrevista



## Informar para preguntar

### Herramientas para obtener información de niñas, niños y adolescentes

#### Paso 3 y 4. Iniciar la entrevista

##### • Presentación de función consular

El eje central del método para acercarse a la niña, niño o adolescente es crear un contexto que le permita acercarse a nosotros/as (una vez que se siente en contacto) y darnos información sobre la situación que vive, en lugar de acercarnos nosotros/as directamente a ellas/ellos con preguntas.

La técnica de dar información para pedir información puede aplicarse en cada etapa del Protocolo, dirigida a diferentes temas que la o el representante consular necesita conocer de la situación del niño o niña: documentación disponible, deseos y planes, personas adultas significativas, arraigo en el contexto, etc. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

DAR INFORMACIÓN	PEDIR INFORMACIÓN
Mira, esta es mi credencial/gafete. Es importante porque tiene mi nombre y muestra que soy mexicano (se deja que la niña, niño o adolescente lo sostenga y observe).	¿Tú tienes algún papel que tenga tu nombre y diga dónde naciste?
Mi gafete también dice que trabajo en el Consulado. Ese es mi trabajo. Empecé a trabajar allí hace ____ años.	¿Tú alguna vez has trabajado? (se registra la reacción silencio, temor, ofuscamiento, confusión)
Para ser cónsul yo fui a la escuela. Tuve amigos/as y maestros/as, algunos/as eran regañones/as y otros me caían muy bien.	¿Tú? ¿Has ido a la escuela? ¿Tienes amigos/as allí? ¿Recuerdas algún maestro o maestra? ¿Cómo se llaman?
Yo trabajo aquí y me voy a quedar algunos años más.	¿Cuál es tu plan? ¿Qué quisieras hacer? ¿Qué te gustaría que pasara? ¿Con quién quisieras estar ahorita? ¿Con quién quisieras estar dentro de un año/en el futuro/cuando seas más grande?

## Informar para preguntar Herramientas para obtener información de niñas, niños y adolescentes

---

### **Paso 3 y 4. Iniciar la entrevista** **• Presentación de función consular**

Las autoridades deben asegurarse de que niñas, niños y adolescentes estén informados/as sobre su derecho a expresar su opinión en todos los asuntos que lo afecten y, en particular, en todo procedimiento judicial y administrativo de adopción de decisiones y sobre los efectos que tendrán en el resultado las opiniones que exprese. Además, deben recibir información sobre la opción de comunicar su opinión directamente o por medio de un/a representante. Las niñas, niños y adolescentes deben ser conscientes de las posibles consecuencias de esa elección. La persona responsable de adoptar decisiones debe preparar debidamente a la niña, niño o adolescente antes de que éste/a sea escuchado/a, explicándole cómo, cuándo y dónde se le escuchará y quiénes serán las y los participantes, y tiene que tener en cuenta las opiniones de la persona menor de edad.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 12, El Derecho del Niño a Ser Escuchado, CRC/C/GC/12, párr. 41.*

## Separación de figuras significativas y sensación de vulnerabilidad

### Paso 3 y 4. Informar para preguntar

#### • Sobre familia de origen

Ya sea porque nunca contó con ellas o porque las perdió en el tránsito, el primer elemento de vulnerabilidad y trauma para la niña, niño o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia es justamente el conjunto de estas últimas condiciones:

- a) Está separado(a) y/o
- b) No tiene cerca sus figuras significativas.

Desde los inicios de la psicología, es conocida la importancia de las figuras de apego para el desarrollo del ser humano. Como una niño o niña nace en condición de vulnerabilidad completa respecto de las personas adultas, y no podría sobrevivir sin ellas, su dependencia se expresa tanto de manera física como emocional. La experiencia de contar con personas adultas que le cuidan y están ahí cuando los necesita es una experiencia central en la realidad psicológica humana que permanece durante toda la vida.

El actuar del personal consular podrá contar con esta información a la hora de interactuar con una niña, niño o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia, para comprender su situación emocional básica:

*Está solo/a, siente vulnerabilidad, temor y confusión. No cuenta con alguien cerca que le guíe y, por lo tanto, siente inseguridad. Siente desconfianza, no le resulta fácil abrirse y confiar.*

Por el contrario, otra posible alternativa es que la niña, niño o adolescente despliegue mecanismos de defensa psicológicos inconscientes para “parecer fuerte” y enfrentar de alguna manera la sensación de vulnerabilidad. Pero, aunque esto sea lo que “se ve”, la realidad psicológica es la mencionada: la sensación de abandono y de poco valor estarán presentes.

---

## Separación de figuras significativas y sensación de vulnerabilidad

---

### **Paso 3 y 4. Informar para preguntar** **• Sobre familia de origen**

La situación de niña o niño no acompañado/a o separado/a de su familia, les expone a diversos riesgos que afectan a la vida, supervivencia y desarrollo -por ejemplo, la trata dirigida a la explotación sexual o de otra índole o la participación en actividades delictivas. En especial, las niñas o niños no acompañados o separados de su familia que se encuentran fuera de su país de origen son particularmente vulnerables a la trata infantil, a la explotación sexual y laboral, así como a los malos tratos. En razón de lo anterior, la determinación temprana de la situación de una niña o niño no acompañado o separado de su familia debe realizarse con carácter preferente. En específico, resulta pertinente que consten las razones por las que se encuentra separado/a de su familia o no acompañado/a, toda vez que el Estado deberá actuar con un mayor escrutinio y adoptar medidas de protección dada su especial vulnerabilidad.

*Corte Interamericana de Derechos Humanos, Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Opinión Consultiva OC-21/14 de 19 de agosto de 2014, párrs. 89, 90 y 91.*

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza, párr. 23.*

## Presencia de frustración y desesperanza

---

### Paso 3 y 4. Iniciar la entrevista

#### • Mensajes clave

La realidad de la niña, niño o adolescente que el personal consular entrevistará está atravesada por una enorme frustración. Probablemente llevan meses abrigando la idea de vivir en otro país como la única oportunidad de sus vidas. Ha invertido sus últimas energías, esfuerzos y recursos en ello. Estas expectativas se diluyeron al momento de la detención, y durante la entrevista que el o la representante consular realizará, la frustración, el enojo y la desesperanza estarán presentes (latente o expresamente).

El personal consular deberá tener en cuenta que durante la entrevista estos sentimientos aparecerán como actitudes desafiantes, burlonas, evasivas, etc. Y, por otro lado, quien realice la entrevista deberá conocer que el impacto psicoemocional de la frustración y la desesperanza tiene graves consecuencias para el desarrollo, dado que se construyen una realidad en la que -hagan lo que hagan- nada es suficiente para lograr su anhelo o para sentirse mejor y estar protegido/a, y entonces -tarde o temprano- dejará de intentar, con la expectativa de que “nada vale la pena”. Quien sea representante consular puede ofrecer mensajes específicos de rescate emocional en este sentido, no sólo durante la entrevista sino en el futuro.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Ver: *El papel de la autoridad consular en la realidad de la niña, niño o adolescente. Acciones recomendadas.*

---

## Presencia de frustración y desesperanza

---

### Paso 3 y 4. Iniciar la entrevista

#### • Mensajes clave

Las niñas, niños y adolescentes sometidos a situaciones en las que no les es posible controlar y predecir en algún grado las situaciones en las que se ven involucrados desarrollan la expectativa (basada en esa experiencia real de confusión y falta de control) de que cualquier esfuerzo que realicen por cambiar su situación, conducirá irremediamente al fracaso. Lo anterior ocurre porque no logra vencer las inclemencias del medio que le presiona, a pesar de sus esfuerzos por defenderse y expresar sus emociones. Este es el síndrome de indefensión o desesperanza aprendida.

Frente a las frecuentes experiencias de fracaso, la persona adquiere un aprendizaje negativo, aceptando esta condición como algo que es parte de su naturaleza. Se producen cambios importantes en la personalidad, que le inhabilitan para defenderse, para escapar. Reacciona emocionalmente con confusión, vergüenza, impotencia, pérdida de seguridad en sí mismo/a y un profundo miedo paralizante.

*Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, El niño víctima del delito frente al proceso penal, Tomo I de la Colección "El niño víctima del delito", México, 2005, p. 35.*



---

## Desarraigo y desconocimiento del contexto

---

### Paso 3 y 4. Informar para preguntar

#### • Sobre la condición de no acompañado o separado

En gran parte, el desarrollo de la niña, niño o adolescente depende del aprendizaje e incorporación de reglas y pautas que se da progresivamente desde la dependencia completa hasta la autonomía que se logra en la madurez adulta. Las reglas y pautas a aprender provienen de las figuras significativas de crianza, así como de la cultura.

La niña, niño o adolescente necesita contar con esas reglas que indican qué se puede y qué no se puede hacer. Su incorporación participa en la construcción de la personalidad y en el desarrollo óptimo de la inteligencia. Si no se cuenta con ello, la realidad deja de ser percibida como segura y predecible; la consecuencia nuevamente es la sensación de vulnerabilidad y angustia, con sensación de alerta continua hacia el exterior para prevenir el daño e intentar comprenderla.

Toda niña, niño o adolescente emprende el viaje porque la familia así lo determina o porque no percibe ninguna otra opción en su vida, pero no cuenta con las herramientas cognitivas ni emocionales para comprender completamente las consecuencias de esa decisión, ni sus múltiples implicaciones. Persiguen un sueño y una expectativa que se construye de manera idealizada, por desesperación o por necesidad (psicológica y física) de “crear” una realidad diferente.

Esta realidad construida en la fantasía de la niña, niño o adolescente se contrapone brutalmente con la realidad vivida: ya no están en contextos conocidos, no conocen las reglas y tampoco el idioma. No conocen las pautas culturales y le son inalcanzables, porque no las ha aprendido progresivamente y por lo tanto, no puede comprenderlas. En general, no cuentan con información ni habilidades cognitivas suficientes como para comprender dónde están a cada momento del trayecto. Es probable que se imaginen estar en un punto que no coincide con la realidad.

---

## Desarraigo y desconocimiento del contexto

---

### **Paso 3 y 4. Informar para preguntar**

#### **• Sobre la condición de no acompañado o separado**

Los Estados deben examinar y evaluar las dificultades y vulnerabilidades peculiares de las personas menores de edad no acompañadas. Como consecuencia de haber sido separadas de su familia, en mayor o menor grado, han experimentado pérdidas, traumas, perturbaciones y violencia. Además, muchos de las niñas, niños, y adolescentes no acompañados -especialmente las y los refugiados- podrían haber experimentado violencia generalizada, lo que puede haberles creado sentimientos profundos de desamparo y haber socavado su confianza infantil en los demás. Por otro lado, las niñas son particularmente susceptibles a la marginación, la pobreza y el sufrimiento durante los conflictos armados, y muchas habrán sufrido la violencia por motivos de género en ese contexto. El trauma profundo sufrido exige una especial sensibilidad y cuidado en su atención y rehabilitación.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza.*

## Ausencia de alternativas posibles

### Paso 3 y 4. Informar para preguntar

#### • Sobre la condición de no acompañado o separado

En el 2009, un estudio comisionado por el DIF provee información<sup>15</sup> sobre las razones de niñas, niños o adolescentes para migrar. En general, no emprenden el viaje porque “quieren”. En la enorme mayoría de los casos, lo hacen, sabiendo o inconscientemente, porque se les fuerza a ello. La migración es la única alternativa que perciben en su realidad como medio para lograr un fin.

#### **KEVIN (Honduras)- 14 años<sup>16</sup>**

*Todo lo que siempre he soñado es estar en EU, la mayoría de los niños de Honduras ya desde que crecen traen eso “Me voy a ir a EU”. En realidad mi mamá es muy pobre ¿me entiendes? y apenas el dinero que hace lo usa para comer con nosotros, lo que a mi me gustaría en mi vida es ayudarle a ella para poder comprar una casa... La extraño mucho, pero si me pongo allá en pensar en ella me va hacer llorar y no quiero llorar. Quiero salir adelante con mi madre.*

#### **¿Y cómo te imaginas que es EEUU?**

*Grandes torres, una gran ciudad, ciudades grandes*

#### **¿Cómo sabes que es así?**

*Ah, porque sale en las teles, en las películas, yo lo quiero ver, yo, en vivo...*

#### **¿Te iba muy mal en tu casa?**

*Sólo que tengo un padrastro y él decía que yo no era hijo de él y era cierto, ¿verdad? Pero él no me quería.*

#### **¿Entonces que fue lo que pasó?**

*Me vine.*

Según estudios realizados,<sup>17</sup> los motivos varían significativamente de acuerdo al género. En general, los niños migran con la esperanza de encontrar un mejor trabajo, lograr el éxito económico o ser mejores proveedores de sus hogares, o en algunos casos, el de escapar de la obligación de ser la “cabeza de la familia” (asociado con el hecho de ser el único hombre de la misma en sus localidades de origen). Por otra parte, para las niñas el principal motivo es el deseo de escapar del abuso o violencia doméstica y sexual.

<sup>15</sup>Extraído del informe de Appleseed, *Niños en la Frontera: Evaluación, Protección y Repatriación de Niños, Niñas y Adolescentes Mexicanos sin Compañía*, Appleseed, 2011, disponible en: [http://www.unicef.org/mexico/spanish/mx\\_Reporte\\_Ninos\\_en\\_la\\_Frontera\\_Espanol1MI.pdf](http://www.unicef.org/mexico/spanish/mx_Reporte_Ninos_en_la_Frontera_Espanol1MI.pdf)

<sup>16</sup>Extraído del documental *Which Way Home*, dirigido por Rebecca Cammisá, 2010, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=b43dYQG4kuY>

<sup>17</sup>De acuerdo al estudio mencionado, el cual se basó en entrevistas a niños y niñas mexicanas y centroamericanas hospedadas en albergues del DIF.

---

## Ausencia de alternativas posibles

---

### Paso 3 y 4. Informar para preguntar

#### • Sobre la condición de no acompañado o separado

Las niñas, niños y adolescentes se movilizan internacionalmente por muy variadas razones: en busca de oportunidades, ya sea por consideraciones económicas o educacionales; con fines de reunificación familiar, a fin de reagruparse con familiares que ya migraron; por cambios repentinos o progresivos del medio ambiente que afectan adversamente su vida o sus condiciones de vida; por afectaciones derivadas del crimen organizado, desastres naturales, abuso familiar o extrema pobreza; la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público. Si bien las niñas, niños y adolescentes generalmente se trasladan junto a su madre o padre, miembros de la familia ampliada u otras personas adultas, en la actualidad un número creciente y significativo migra en forma independiente y sin compañía. Las personas migrantes menores de edad no acompañadas o separadas de su familia se encuentran en una situación particularmente vulnerable.

*Informe del Relator especial sobre los derechos humanos de los migrantes, Sr. Jorge Bustamante, adoptado por el Consejo de Derechos Humanos en su 11º periodo de sesiones, resolución A/HRC/11/7, Ginebra, 2009, párr. 19.*

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza.*

*Corte Interamericana de Derechos Humanos, Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Opinión Consultiva OC-21/14 de 19 de agosto de 2014, párr. 35.*

## Acciones recomendadas para la intervención con niños y niñas pequeños

### Paso 3 y 4. Iniciar la entrevista

#### • Mensajes clave

A la hora de obtener información sobre posibles impactos psicológicos y emocionales, y anticipando que se trata de situaciones difíciles de recordar y contar libremente, se sugiere continuar con la estrategia de ofrecer objetos concretos y manipulables, que la niña, niño o adolescente pueda seleccionar y colocar en la historia que está construyendo. Luego se formularán preguntas sobre estas figuras o dibujos. Se sugiere continuar del siguiente modo:

- *Mira, aquí tengo más cosas que podemos usar para seguir armando tu historia. Son distintas cosas que podemos pegar para que sean más personajes y capítulos. Primero, tenemos un curita/cruz roja/enfermera. ¿En qué parte de la historia quieres pegarlo? (esperar la acción o respuesta de la niña, niño o adolescente).*
- *¿En esa parte de la historia te dolió alguna parte del cuerpo? ¿Qué parte del cuerpo te dolía? ¿Qué pasó después? ¿Quién ayudó?*
- *Aquí hay una carita feliz/sol y una carita triste/nube y rayos. Son para marcar la mejor parte del viaje y la peor parte. ¿Dónde los pegarías?*
- *En esta parte de la carita triste, tal vez te pasó algo que no te gustó, que te lastimó y que no quisieras que vuelva a pasar. Si me cuentas lo que pasó puedo buscar ayuda para intentar que no vuelva a pasarte (esperar respuesta).*
- *Y en la parte de la carita feliz, ¿qué pasó? ¿Cuál es la mejor parte?*
- *Ahora viene el capítulo más difícil de la historia: la pesadilla/monstruo/dragón. ¿En qué parte del viaje pondrías esta figura?*
- *¿Cuál fue/es la peor pesadilla?*
- *¿Alguien te da miedo?<sup>18</sup>*
- *¿Qué hace esa persona, que te da miedo?<sup>19</sup>*
- *A veces pasan cosas entre personas adultas y niños/as, que a los niños/as no les gustan. Si alguien te ha hecho algo que te lastima y que no quieres que vuelva a pasar, puedes decirme para intentar que no vuelva a pasar.*
- *Aquí hay otra figura del viaje: la mochila. Cargar mochilas muy pesadas no se siente rico en los viajes. A veces las mochilas están llenas de cosas que nos dijeron que no contáramos a nadie. Otras veces tienen cosas que han pasado y que nos da pena contar, porque se burlarían de nosotros, o porque no nos creerían...*
- *Mira, voy a poner el dragón/pesadilla al final de la historia, para que tú te la imagines. ¿Cuál sería el peor final para esta historia? (cualquier mención a un final que implique muerte, miedo, dolor, o un símbolo que se asocie con ello es suficiente para considerar que el niño, niña o adolescente se siente en riesgo).*
- *Y ahora voy a hacer la mejor parte de la historia. Voy a tomar la carita feliz, voy a quitar el peor final de la historia y voy a ponerla aquí, para que te imagines cuál es el final que quieres para esta historia. El que más te gustaría. ¿Qué te gustaría que pasara?*
- *¿Con quién estás en ese final de la historia?*

<sup>18</sup> Una versión que requiere más tiempo pero que ofrece más información es "mover" la figura del monstruo o pesadilla a la familia de origen y preguntar "Si hubiera un monstruo aquí, ¿quién sería?" Luego moverlo al camino transitado y continuar "si hubiera un monstruo aquí, ¿quién sería?" Y por último colocarlo al final del camino y repetir la pregunta.

<sup>19</sup> Es muy importante recordar que la formulación de preguntas (¿por qué?) es muy poco recomendable, ya que requiere comprender y manejar nociones de causalidad que no están accesibles en la etapa de desarrollo infantil o adolescente en situaciones estresantes, y además suelen ser interpretadas como reproche, pedido de explicación, generando angustia y tensión. Véase Caja de Herramientas. Ficha: Acciones recomendadas para la intervención consular con niños o niñas pequeñas/ El papel de la autoridad consular en la realidad del niño, niña o adolescente. Acciones recomendadas.

## Acciones recomendadas para la intervención con niños y niñas pequeños

### Paso 3 y 4. Iniciar la entrevista

#### • Mensajes clave

La evaluación inicial debe tomar en cuenta no sólo el aspecto físico del individuo, sino también la madurez psicológica. Por tal motivo, deberá realizarse con criterios científicos, seguridad e imparcialidad, atendiendo al interés de la o el menor y a consideraciones de género, evitando todo riesgo de violación de su integridad.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza.*

Es necesario recordar que niñas, niños y adolescentes poseen características y necesidades particulares que hacen necesario que quien tome la declaración conozca cuáles son éstas y se adapte a las necesidades del niño o niña, con la finalidad de no revictimizarlo/a y de obtener información adecuada. Las habilidades cognitivas y las características emocionales y morales son de carácter estructural -es decir, no están sujetas a la voluntad de la persona (no son modificables)-, sino que se encuentran asociadas a su nivel de desarrollo.

El nivel de desarrollo de un niño o niña y las capacidades que puede desplegar en un momento determinado dependen de múltiples factores congénitos, neurofisiológicos, biológicos, de aprendizaje, de contextos de desarrollo, de personalidad, de acceso a la educación y estimulación adecuados, entre otros. Esto hace imposible que el nivel de desarrollo de un niño o niña corresponda a su edad cronológica. A modo de ejemplo, el temor, la labilidad emocional, la inhibición, el desenfado extremo, dificultades para el auto control, la tolerancia a la frustración, la capacidad de espera y la ansiedad, son algunas de las emociones más comunes que siente un adolescente. Sin embargo, igual que ocurre con niñas y niños de otras edades, éste no cuenta aún con estrategias cognitivas para enfrentar las emociones que le invaden y manejarlas. De hecho, son sensaciones que le invaden y no están sujetas a su dominio racional. La imposibilidad de controlar las emociones que siente por supuesto afecta su conducta. Tener presente ello ayuda a explicar algunas de sus reacciones durante la entrevista.

*Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en Casos que Involucran Niñas, Niños y Adolescentes, México, págs. 34 y 35.*

# PASO 4

Informar para preguntar

Etapa 3. Desarrollo de la entrevista

## Herramientas para la identificación de contextos de origen

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre familia de origen





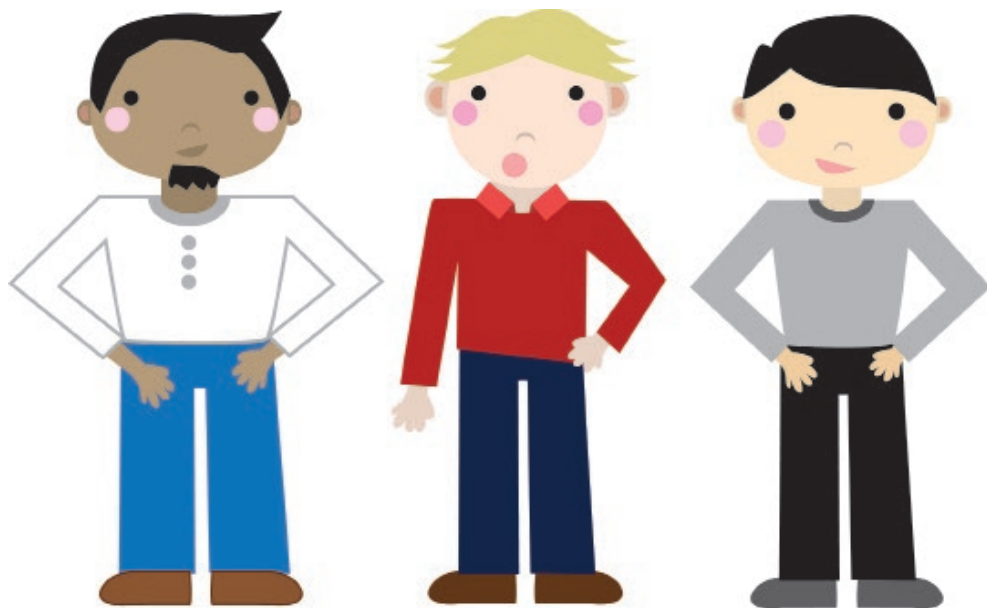
---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia



---

## Herramientas para la identificación de contextos familiares

---

### **Paso 4. Informar para preguntar**

- Sobre la condición de no acompañada/o separada/o de su familia





# Herramientas para la identificación de trayectorias migratorias

## Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la decisión de migrar



---

## Herramientas para la identificación de trayectorias migratorias

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre la decisión de migrar



## Herramientas para la identificación de condiciones emocionales

### Paso 4. Informar para preguntar

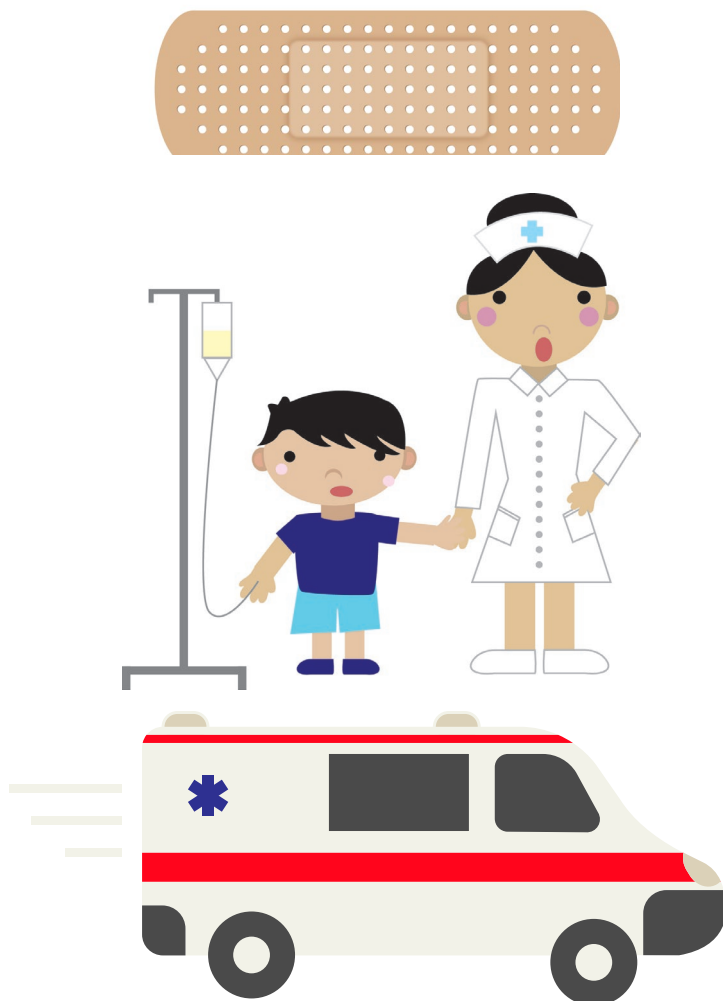
- Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales



## Herramientas para la identificación de condiciones de salud

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales



---

## Adquisición prematura de roles adultizados

---

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales

La situación psicoemocional de la niña, niño o adolescente migrante no acompañado presenta características específicas, que tienen implicaciones durante la entrevista que el personal consular realice. Una de ellas es la adquisición prematura de roles de una persona adulta para poder sobrevivir.

El contexto obliga a estos niñas, niños o adolescentes a “actuar como personas adultas” antes de tiempo. El rol adulto es inapropiado para las habilidades con las que cuenta, y lo coloca en una situación de angustia, impotencia y fracaso. Durante la entrevista puede aparecer la preocupación por personas significativas que dejaron atrás, de las que ya no saben nada, como si fueran ellos los que tienen que “cuidar a las personas adultas”. También le preocupará cómo afrontar el regreso y el fracaso en los lugares de origen, cómo cubrir deudas y gastos asociados al viaje. El regreso a casa puede ser recibido con alegría por reencontrarse con los suyos, pero estará cargado de vergüenza por no lograr la meta, resentimientos hacia familiares que aseguraron apoyar y luego no pudieron hacerlo, etc.

En la entrevista estas preocupaciones se transformarán muy probablemente en silencio, resistencia a hablar de ciertos temas o franca actitud desafiante como mecanismos para evitar admitir el fracaso y la angustia sentida. Toda niña, niño o adolescente en estas circunstancias, necesita oír que existen personas adultas que buscan ayudarlo, por lo que el Protocolo incluye mensajes dirigidos a ello.

## Adquisición prematura de roles adultizados

---

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales

En niñas, niños y adolescentes el rompimiento de su proceso de desarrollo natural, les hace más vulnerables a fenómenos como el abuso sexual, el trabajo doméstico y la deserción escolar, entre otros. Particularmente, tratándose de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados el proceso de «adultización» se presenta cuando tienen que hacer frente a un entorno cambiante para el cual no estaban preparados/as.

*UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, Deshaciendo Futuro: Las Migraciones, Una Triple Violación De Derechos.*

## Elementos para la identificación de contextos de violencia o maltrato infantil o adolescente

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales

El eje central del método para acercarse a la niña, niño o adolescente es crear un contexto que le permita acercarse a nosotros/as (una vez que se siente en contacto) y darnos información sobre la situación que vive, en lugar de acercarnos nosotros/as directamente a ellas/ellos con preguntas.

La técnica de dar información para pedir información puede aplicarse en cada etapa del Protocolo, dirigida a diferentes temas que la o el representante consular necesita conocer de la situación del niño o niña: documentación disponible, deseos y planes, personas adultas significativas, arraigo en el contexto, etc. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

MANIFESTACIONES DE MALTRATO PSICOLÓGICO	MANIFESTACIONES DE MALTRATO PSICOLÓGICO	MANIFESTACIONES DE MALTRATO PSICOLÓGICO
Baja autoestima, sentimientos de inferioridad y fracaso, tristeza, miedo o ansiedades crónicas, visión del mundo como amenazante y poco seguro.	Fuertes sentimientos de terror y desprotección. Viven en tensión permanente por la expectativa de recibir una golpiza en cualquier momento. Sentimientos de inferioridad.	Confusión extrema sobre la realidad: quién cuida y quién lastima puede ser la misma persona. Pérdida de referentes y límites para confiar en el mundo y las personas.
Suelen aislarse y “congelar” sus emociones o retirarse a la fantasía y omnipotencia (no necesito a nadie, me arreglo solo).	Ansiedad o agitación extremas, comportamiento autodestructivo, provocador y colérico. Pueden volverse agresores y agredir a otros, o hacerse “invisibles”, obedientes, pasivos y poco exigentes para pasar desapercibidos/as.	Las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual suelen presentar juegos agresivos o sexualizados persistentes, terrores nocturnos, enuresis, <sup>20</sup> encopresis, <sup>21</sup> excesiva agitación (siempre alerta, intranquilo, movedizo), excesivo aislamiento, excesiva sumisión, respuestas explosivas con desesperación y llanto, comportamiento regresivo, miedo a quedarse solo/a, temor a personas o lugares específicos.

<sup>20</sup> Comenzar a orinarse en la ropa o durante la noche, cuando ya habían logrado controlar esfínteres.

<sup>21</sup> Defecarse en la ropa o durante la noche, cuando ya habían logrado controlar esfínteres.

---

## Elementos para la identificación de contextos de violencia o maltrato infantil o adolescente

---

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales

Las niñas y adolescentes no acompañadas y separadas de sus familias están particularmente expuestas a la violencia de género y, en particular, a la violencia doméstica. En algunos casos, no pueden obtener documentos de identidad apropiados, no tienen acceso a registros, su edad no puede determinarse, ni pueden tampoco solicitar documentos, instar la localización de la familia, ni acceder a sistemas de tutela o asesoramiento jurídico.

*ONU, Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, CRC/GC/2005/6, párr. 3.*

Es preciso que todas las personas que mantienen contactos con niñas, niños y adolescentes sean conscientes de los factores de riesgo y los indicadores de todas las formas de violencia, reciban orientación sobre la forma de interpretar esos indicadores y tengan los conocimientos, la voluntad y la capacidad necesarios para adoptar las medidas oportunas (como la protección en caso de emergencia). Se deberá brindar a niñas, niños y adolescentes el mayor número posible de oportunidades de señalar los problemas apenas se planteen y antes de que se presente una situación de crisis, para que las personas adultas reconozcan esos problemas y actúen en consecuencia aunque el niño o niña no pida ayuda explícitamente.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 13, El derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, CRC/C/GC/13, párr. 48.*



## Elementos para la identificación de contextos policiales

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales



## Elementos para la identificación de contextos policiales

---

### Paso 4. Informar para preguntar

- Sobre posibles afectaciones psicológicas o emocionales



## Indicadores de posible trata o explotación sexual

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Necesidades de Protección

La detección de posibles víctimas no es tarea fácil. La naturaleza de la explotación sexual hace que frecuentemente las propias víctimas traten de ocultar lo que les está sucediendo. Detectar el riesgo depende de nuestra sensibilidad y alerta ante el tema.

No hay que temer equivocarse. Cuando sospechamos que alguien puede ser víctima y no es posible corroborarlo, se le puede brindar información que será de utilidad aún si no existe una situación de explotación. Existen algunos indicadores que pueden ayudarnos a detectar un posible caso de explotación sexual.

1. Arreglo personal inusual para su edad y condición
  - a) Ropa notablemente justa al cuerpo, corta o transparente.
  - b) Ropa usualmente utilizada para fiestas o eventos nocturnos y poco adecuada para uso diario.
  - c) Maquillaje excesivo.
  - d) Ropa costosa y de difícil acceso dada su condición económica.
2. Muestra temor excesivo al brindar información personal. Oculta información sobre sus actividades o domicilio.
3. Vive en un hotel, casa de huéspedes u otro lugar inusual para su edad y condición.
4. Se refiere a actividades como modelaje, sesiones fotográficas inusuales para su edad y condición.
5. Tiene actitudes que parecen muy adultas para su edad.
6. No mantiene vínculos familiares; está solo/a o acompañado/a de alguna persona adulta con quien mantiene una relación difícil de explicar.
7. Terceras personas (vecinos/as, familiares, amistades, etc.) comentan sobre una posible explotación sexual comercial infantil.
8. Huellas corporales de abuso sexual o actividad sexual inusual para su edad y condición.
9. Muestra golpes o moretones que pudieran indicar abuso por parte de explotadores/as.

---

## Indicadores de posible trata o explotación sexual

---

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Necesidades de Protección

Las personas menores de edad no acompañadas o separadas de su familia que se encuentran fuera de su país de origen son particularmente vulnerables a la explotación y los malos tratos. Las niñas corren mayor peligro de ser objeto de trata, en especial para la explotación sexual. La trata y explotación sexual atentan contra el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo. Por ello, los Estados adoptarán las medidas necesarias para impedir la trata. Entre esas medidas figuran la identificación de las personas menores de edad no acompañadas o separadas de su familia, la averiguación periódica de su paradero y las campañas de información adaptadas a todas las edades, que tengan en cuenta las cuestiones de género, en un idioma y un medio comprensibles para la niña, niño o adolescente víctima de la trata. Deberá promulgarse legislación adecuada y establecerse mecanismos eficaces para cumplir los reglamentos laborales y las normas sobre movimiento fronterizo.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza.*

Los Estados Partes deben tomar medidas enérgicas para proteger a los niñas, niños y adolescentes de la explotación sexual y económica, de la trata y la venta de personas y, de conformidad con los derechos que consagra el artículo 39, crear oportunidades para las niñas, niños y adolescentes que han sido objeto de semejantes tratos, a fin de que aprovechen el apoyo y los servicios de atención del Estado y de las entidades no gubernamentales que se ocupan de estas cuestiones.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 3, El VIH/SIDA y los derechos del niño, CRC/GC/2003/3, párr. 36.*

El Protocolo operativo para la detección, protección y atención a niñas, niños o adolescentes víctimas de la explotación sexual comercial de la Organización Internacional del Trabajo tiene el propósito de ser una herramienta práctica para la detección de posibles casos de explotación sexual comercial infantil. Asimismo, este instrumento, reconoce que el primer contacto es esencial para detectar a personas menores de edad que son posibles víctimas. La perspicacia de las y los servidores públicos puede salvar su desarrollo futuro. Así, se establecen algunos indicadores para la detección de posibles casos de explotación sexual comercial.

*Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial, Organización Internacional del Trabajo, 2004, pp. 13 y 16.*

## Consideraciones para promover una adecuada actitud frente a posibles víctimas de trata o explotación sexual

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Necesidades de Protección

*Tomado del Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial © 2004 Organización Internacional del Trabajo.*

La actitud del personal consular es de gran importancia.

- Tu papel es generar confianza inicial. No es tu papel brindar atención psicológica. Esa es tarea de las y los especialistas. No pretendas entrar en detalles sobre la intimidad de la niña, niño o adolescente.
- Todas/os tenemos prejuicios y el tema de la explotación sexual comercial no es fácil. Pon tu sentir a un lado y evita mostrar sorpresa, reproche o rechazo ante lo que te diga el niño, niña o adolescente al que atiendes. No necesitas estar de acuerdo con sus acciones para aceptar a la persona y reconocer su necesidad de atención y ayuda.
- La niña, niño o adolescente que tienes enfrente es una víctima. No importa qué cosas ha hecho o qué actitud muestre, sus derechos han sido violados y él o ella está en una situación de extrema vulnerabilidad.
- No trates de hacer el papel de ministerio público. La investigación de detalles sobre quién le explota y cómo opera, es tarea de las agencias especializadas. Buscar información sobre estas cosas puede generar temor en la víctima y provocar que se retire.
- Puede haber personas que desearán evitar el esfuerzo y complicaciones que implica el atender un caso delicado. Recuerda que la protección y atención a niñas, niños y adolescentes en riesgo no es sólo un derecho, sino una obligación de todo/a profesional del servicio público. Cuentas con marcos jurídicos que apoyan tu decisión de actuar y pueden ayudarte a convencer a otros que no comparten tu visión.
- No tengas temor a equivocarte. Más vale brindar información de más que dejar a una posible víctima sin atención.

## Consideraciones para promover una adecuada actitud frente a posibles víctimas de trata o explotación sexual

### Paso 4. Informar para preguntar • Necesidades de Protección

Las niñas, niños y adolescentes constituyen un grupo heterogéneo, y cada cual tiene sus propias características y necesidades que sólo pueden ser evaluadas adecuadamente por profesionales especializados en cuestiones relacionadas con el desarrollo de la niña, niño o adolescente. Por ese motivo, el proceso de evaluación debería llevarse a cabo en un ambiente agradable y seguro por profesionales capacitados/as -entre otras cosas- en psicología infantil, desarrollo de la niña, niño y adolescente, así como en otras esferas pertinentes del desarrollo humano y social, que hayan trabajado con niños, niñas y adolescentes y que examinen la información recibida de manera objetiva.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 14, sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial, CRC/C/GC/, párr. 94.*

El trauma resultado de la negligencia y el abuso tiene una repercusión negativa en el desarrollo de niñas, niños y adolescentes, especialmente en la primera infancia. Por ello, los Estados Partes deberán hacer cuanto esté en sus manos para salvaguardar a personas menores de edad en situación de riesgo y ofrecer protección a las víctimas de abuso, tomando medidas positivas para apoyar su recuperación del trauma, evitando al tiempo estigmatizarles por las violaciones de las que han sido víctimas.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 7, Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, CRC/C/GC/7, párr. 36.*

La asistencia que necesita una niña, niño o adolescente que ha sido víctima de la explotación sexual no es únicamente un proceso “curativo”. Se trata tanto de sanar las afectaciones sociales y psicológicas que ha sufrido, así como de restablecer su capacidad para construir una vida desvinculada de la explotación sexual. En este sentido, el Protocolo reconoce que la asistencia tiene más que ver con el futuro que con el pasado. Comprende una serie de acciones que brindan independencia al niño, niña y adolescente, orientadas, no sólo a dar servicios asistenciales, sino a generar capacidades para que pueda desarrollarse con mínima mediación institucional. La atención institucional masiva y/o desvinculada de contacto comunitario y familiar, limita las posibilidades de la niña, niño o adolescente para restablecer la capacidad independiente de construir futuro.

*Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial, Organización Internacional del Trabajo, 2004, p. 28.*

## Mensajes básicos a darle a una niña, niño o adolescente de quien existe sospecha de que sea víctima de trata o explotación sexual

### Paso 4. Informar para preguntar • Necesidades de Protección

*Tomado del Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial © 2004 Organización Internacional del Trabajo*

1. La explotación sexual comercial existe y es un delito que alguien explote a las niñas, niños o adolescentes.
2. Nadie puede obligarte a brindar servicios sexuales, prostituirte, tomarte fotos eróticas, etc.
3. Aun cuando no le estén obligando o amenazando, es un delito beneficiarse económicamente de actividades sexuales que realiza una persona menor de 18 años.
4. Aún si no le están obligando, si desea dejar estas actividades, puede recibir protección y asistencia.
5. No importa lo que le hayan hecho hacer, merece recibir apoyo y protección. Los niños, niñas y jóvenes siempre son víctimas de la explotación sexual comercial, nunca cómplices.
6. Indícale dónde y con quién acudir si decide solicitar ayuda.
7. Infórmale sobre los marcos jurídicos que amparan los derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas de explotación sexual comercial.
8. Asegúrale que puede volver a buscarte cuando quiera.

---

## Mensajes básicos a darle a una niña, niño o adolescente de quien existe sospecha de que sea víctima de trata o explotación sexual

---

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Necesidades de Protección

El trauma resultado de la negligencia y el abuso tiene una repercusión negativa en el desarrollo de niñas, niños y adolescentes, especialmente en la primera infancia. Por ello, los Estados Partes deberán hacer todo cuanto esté en sus manos para salvaguardar a personas menores de edad en situación de riesgo y ofrecer protección a las víctimas de abuso, tomando medidas positivas para apoyar su recuperación del trauma, evitando al tiempo estigmatizarlas por las violaciones de las que han sido víctimas.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 7, Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, CRC/C/GC/7, párr. 36*

El mensaje más importante a transmitir a la niña, niño o adolescente es que tiene derecho a recibir protección y atención. Sólo si logramos darle seguridad sobre la protección que puede recibir podrá confiar en nosotros/as y confirmar si existe alguna situación de explotación.

*Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial, Organización Internacional del Trabajo, 2004, p. 17.*



## Indicadores de posible violencia física o sexual contra niñas, niños o adolescentes

### Paso 4. Informar para preguntar

#### • Necesidades de Protección

*Tomado del Protocolo para la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia en el Estado de Veracruz © 2013*

Durante la entrevista con niñas, niños y adolescentes es posible detectar situaciones de violencia por medio de la observación, antes que por medio de la formulación de preguntas<sup>22</sup>. En general, una persona menor de edad que está viviendo violencia *no se muestra abierto como para hablar de lo que le sucede*. Los efectos de la situación que vive propician la desconfianza, el temor y la vergüenza. Los signos más frecuentes de victimización en la infancia y adolescencia aparecen en su conducta<sup>23</sup> (que es reflejo de lo que sienten). Ante la aparición de cualquier indicio o sospecha, será necesario considerar la posibilidad de que esté sufriendo o haya sufrido violencia.

Algunos indicadores son:

- Cambio en el comportamiento de la niña, niño o adolescente cuando se siente amenazado/a o cuando el tema de la entrevista se acerca a un recuerdo doloroso.
- Excesiva agitación y temor; nerviosismo permanente, estado de alerta, sobresaltos.
- Excesivo aislamiento o paralización; sumisión; como si intentara “hacerse invisible”.
- Comportamiento regresivo; habla o actúa como más chiquito, o se “cierra en sí mismo”.
- Comportamiento de riesgo o autodestructivo; menciona conductas de las que salió lastimado/a (caídas, golpes repetidos). Durante la entrevista podrían golpearse la cabeza con la mano, pellizcarse, etc.
- Comportamiento desafiante; se muestra provocador/a, agresivo/a, excesivamente enojado/a. Agrede y provoca (pasiva o activamente). Se muestra omnipotente (“no necesito a nadie”).
- Conductas explosivas con desesperación y llanto.
- Comportamiento sexualizado; conocimientos con contenidos sexuales inapropiados para su edad. Tocarse los genitales persistentemente; incluir genitales en un dibujo.
- Secreto y atrapamiento, cuando la violencia ha sido provocada por un adulto significativo. Muestra conductas de desconfianza, vergüenza, culpa, incapacidad para expresar ira, ansiedad, temor, duda y confusión. Encubrimiento y lealtad a la familia por amenazas o temor de destruirla.

<sup>22</sup> Será tarea del personal consular detectar un posible riesgo. No se recomienda sondear detalles ni formular preguntas a la niña, niño o adolescente sobre lo que le sucedió. Basta con saber que tiene miedo, que le pasó algo que no quiere que le vuelva a suceder y -sólo en caso de que la niña, niño o adolescente pueda verbalizarlo de manera espontánea- qué le pasó y quién lo hizo.

<sup>23</sup> Cirillo, S. y P. Di Blasio, *Niños maltratados. Diagnóstico y terapia familiar*, México, Paidós, 1991.; Sullivan, E. D. y L. Everstine, *El sexo que se calla. Dinámica y tratamiento del abuso y traumas sexuales en niños y adolescentes*, México, Pax México, 1997.

## Indicadores de posible violencia física o sexual contra niñas, niños o adolescentes

### Paso 4. Informar para preguntar • Necesidades de Protección

Los Estados Partes han de adoptar medidas eficaces para proteger a los adolescentes contra toda forma de violencia, abuso, descuido y explotación, dedicando especial atención a las formas específicas de abuso, descuido, violencia y explotación que afectan a este grupo de edad. Deben adoptar concretamente medidas especiales para proteger la integridad física, sexual y mental de los adolescentes impedidos, que son especialmente vulnerables a los abusos y los descuidos. Para ello es necesario asignar recursos financieros y humanos para promover la realización de estudios que informen sobre la adopción de leyes, políticas y programas eficaces a nivel local y nacional.

*ONU, Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 4, La salud y el desarrollo de los adolescentes en el contexto de la Convención sobre los Derechos del Niño, CRC/GC/2003/4, párr. 12*

Las niñas y adolescentes no acompañadas y separadas de sus familias están particularmente expuestas a la violencia de género y, en particular, a la violencia doméstica. En algunos casos, no pueden obtener documentos de identidad apropiados, no tienen acceso a registros y su edad no puede determinarse, instar la localización de la familia, ni acceder a sistemas de tutela o asesoramiento jurídico.

*ONU, Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, CRC/GC/2005/6, párr. 3.*

Es preciso que todas las personas que mantienen contacto con niñas, niños y adolescentes sean conscientes de los factores de riesgo y los indicadores de todas las formas de violencia, reciban orientación sobre la forma de interpretar esos indicadores y tengan los conocimientos, la voluntad y la capacidad necesarios para adoptar las medidas oportunas (como la protección en caso de emergencia). Se deberá brindar a niñas, niños y adolescentes el mayor número posible de oportunidades de señalar los problemas apenas se planteen y antes de que se presente una situación de crisis, para que los adultos reconozcan esos problemas y actúen en consecuencia aunque el niño no pida ayuda explícitamente.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 13, El derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, CRC/C/GC/13, párr. 4.*

## Orientaciones para el acercamiento con posibles víctimas de trata o explotación sexual

### Paso 4. Informar para preguntar • Necesidades de Protección

*Tomado del Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial © 2004 Organización Internacional del Trabajo.*

La naturaleza de la explotación sexual comercial hace que frecuentemente la víctima sienta culpa, vergüenza o temor para hablar abiertamente del tema. Una niña, niño o adolescente en esta situación puede incluso estar bajo la amenaza de sufrir represalias si habla del asunto. El mensaje más importante a transmitir la persona menor de edad es que tiene derecho a recibir protección y atención y que haremos todo lo posible por brindársela inmediatamente. Sólo si logramos darle seguridad sobre la protección que puede recibir podrá confiar en nosotros/as y confirmar si existe alguna situación de explotación.

El objetivo principal en este paso es obtener alguna confirmación sobre si existe una situación de explotación sexual comercial y así poder brindar al niño, niña o adolescente la protección necesaria. No es preciso conocer cómo se da esta explotación ni quienes son responsables. Esta investigación será tarea del Ministerio Público. Nuestra tarea es brindarle seguridad y confianza a la víctima para que ésta reciba atención.

1. Asegúrate de encontrar un espacio privado, en el cual el niño, niña o adolescente se sienta cómodo/a y con la confianza de que nadie le escucha o le ve.
2. Si va acompañado de alguien que te parezca que puede inhibirlo al hablar, busca sutilmente generar una situación en la que puedas comunicarte a solas con él o ella.
3. Hazle saber que existen casos de explotación sexual comercial y que las víctimas tienen derecho a recibir protección para ellos/ellas y para sus familias.
4. Ofrece tu apoyo personal para acompañarle en este proceso hasta verificar que haya recibido protección adecuada.
5. Asegúrate de que sepa que, sin importar lo que haya hecho, es víctima de una situación. No debe sentir vergüenza o temor a consecuencias penales.
6. Recuérdale que no está obligada/o a dar información que no desea dar y que esto no le quita su derecho a recibir protección.
7. Es importante que sepa que las autoridades están obligadas a ayudarle a encontrar un lugar seguro en dónde vivir si es necesario.
8. No esperes una amplia explicación sobre su situación. Basta una señal por parte del o la niña indicando que necesita ayuda para que se la brindes.

## Orientaciones para el acercamiento con posibles víctimas de trata o explotación sexual

### Paso 4. Informar para preguntar • Necesidades de Protección

El Comité de los Derechos del Niño ha instado a los Estados a no penalizar a niñas, niños y adolescentes víctimas de trata, y en su lugar prestarles la debida asistencia como víctima de una grave violación de sus derechos humanos.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 6, Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, adoptada por el Comité en su resolución CRC/GC/2005/6 durante su XXXIX periodo de sesiones, Ginebra, Suiza.*

El trauma resultado de la negligencia y el abuso tiene una repercusión negativa en el desarrollo de niñas, niños y adolescentes, especialmente en la primera infancia. Por ello, los Estados Partes deberán hacer cuanto esté en sus manos para salvaguardar a personas menores de edad en situación de riesgo y ofrecer protección a las víctimas de abuso, tomando medidas positivas para apoyar su recuperación del trauma, evitando al tiempo estigmatizarlos/as por las violaciones de las que han sido víctimas.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General número 7, Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia, CRC/C/GC/7, párr. 36.*

El Protocolo reconoce que el mensaje más importante a transmitir a la niña, niño o adolescente es que tiene derecho a recibir protección y atención. Sólo si logramos darle seguridad sobre la protección que puede recibir, podrá confiar en nosotros/as y confirmar si existe alguna situación de explotación.

*Protocolo Operativo para la Detección, Protección y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial, Organización Internacional del Trabajo, 2004, p. 17.*

## Orientaciones para el acercamiento con posibles víctimas de violencia física o sexual

### Paso 4. Informar para preguntar • Necesidades de Protección

*Tomado del Protocolo de Acciones para la Atención integral de niñas, niños y adolescentes del Sistema de Protección Especial a la Infancia en el Estado de Oaxaca y en el Estado de Chiapas, UNICEF-ODI, 2011.*

Cuando el personal consular disponga de más tiempo para interactuar con la niña, niño o adolescente, tendrá mayores posibilidades de recabar información y comprender mejor qué situaciones de violencia ha vivido. Se sugiere lo siguiente:

- Plática distensante más extensa, para generar más confianza y disminuir el temor.
- Hablar en primera persona y desde experiencias propias para “mostrar” a la niña, niño o adolescente que la idea es platicar, sin caer en la formulación de preguntas.
- Introducir actividades mientras se platica; dibujar o manipular plastilina. Cuando sea posible, es útil participar en el trabajo de la niña, niño o adolescente (hacer una parte del dibujo, escribir o iluminar siempre que él o ella dé su consentimiento).
- Pedirle que dibuje a su familia resulta una herramienta útil para conocer quiénes dentro de su entorno le son más significativos, y platicar más sobre el tema.
- Introducir algún juego y objeto para manipular mientras se desarrolla la entrevista, que le permita moverse para canalizar angustia y tensión. Por ejemplo, plastilina, pelotas que puedan apachurrarse, rompecabezas simples, etc.
- Repetir mensajes clave, sin esperar respuesta, mientras se hace otra actividad o como plática, cuando se sospecha que pueda haber sido víctima de violencia. Por ejemplo: “He conocido a otros niños/as a los que les pasaron cosas que no les gustaron.” “Sé que hablar ayudó a esos niños o niñas.” “Sé que a veces las personas adultas, aunque te quieran mucho, se equivocan y hacen cosas que tienen que dejar de hacer.” “Siempre voy a creer lo que me digas y haré todo lo posible para que, si te pasó algo que no te gusta, no se repita.”
- Armar frases de mensajes clave con la idea de *parar* la situación que no le gusta, en lugar de hablar de castigar a la persona adulta que no lo cuidó bien.
- No profundizar en detalles. Si es necesaria una investigación será tarea de personal especializado; el relato y su procesamiento se dará en proceso terapéutico especializado.<sup>24</sup>
- Indicios en la conducta o sospecha son suficientes para determinar que posiblemente se está frente a un caso de violencia.

<sup>24</sup> Los niños o niñas pequeños/as que cuentan lo que les sucede suelen no comprender por qué tienen que volver a decirlo, si ya lo dijeron. Esto puede obstaculizar la participación del niño o niña en una averiguación previa. En otras situaciones, una vez que cuentan una situación de victimización se desatan temores y angustia al ver que ello provoca reacciones en las personas adultas a su alrededor, lo cual suele atemorizar y silenciar a niñas, niños y adolescentes.

---

## Orientaciones para el acercamiento con posibles víctimas de violencia física o sexual

---

### **Paso 4. Informar para preguntar** **• Necesidades de Protección**

El Comité de los Derechos del Niño ha referido que los Estados tienen el deber de adoptar las medidas adecuadas para garantizar a todas las niñas, niños y adolescentes el derecho a la protección contra todas las formas de violencia. En un sentido similar, la Corte Interamericana de Derechos Humanos reconoce que las condiciones en las que participan niñas, niños y adolescentes en el marco de un proceso no resultan semejantes a las que corresponden a las personas adultas. Por tal razón, es deber de los Estados y sus autoridades reconocer y respetar las diferencias de trato que corresponden a diferencias de situación entre quienes participan en un procedimiento de cualquier tipo o naturaleza.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 13, El derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, CRC/C/GC/13, 18 de abril de 2011, párr. 60.*

*Corte Interamericana de Derechos Humanos, Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño. Opinión Consultiva OC-17/02 de 28 de agosto de 2002. Serie A No. 17, párr. 96.*

# PASO 5

Conocer la opinión informada de la  
niña, niño o adolescente

Etapa 3. Desarrollo de la entrevista



## ¿La diferencia de poder entre niñas, niños o adolescentes y adultos afecta sus respuestas durante la entrevista?

### Paso 5. Conocer la opinión informada de la niña, niño o adolescente

#### • Opinión de la niña, niño o adolescente

Desde la percepción y realidad infantil y adolescente, *toda* persona adulta tiene por el sólo hecho de serlo, más información, más experiencias, y por lo tanto, más poder que él o ella, aun cuando las reacciones de la niña, niño o adolescente varíen desde la sumisión y el intento de agradar, hasta el desafío adolescente.

En esta situación, no es de extrañarse que, frente a cualquier persona adulta, y especialmente frente a quienes en efecto se presentan como autoridad, el niño o niña priorice por encima de cualquier otro factor la necesidad de agradar a la persona adulta y evitar el castigo.<sup>25</sup> Así, el niño o niña ajustará su conducta<sup>26</sup> a aquello que piense que le permite evitar el castigo y sobrevivir, dado que siempre depende en mayor o menor medida de las personas adultas.

Si se trata de un niño o niña, la reacción esperada es la de complacer a las personas adultas. Si se trata de un/a adolescente, la reacción probable es la de desafiar a la persona adulta por temor a no dar la respuesta correcta o a meterse en problemas si revela información. En este sentido, si se siente amenazado/a o en riesgo de recibir castigo buscará dar la respuesta “correcta” (es decir la que considera que desea la persona adulta) por encima de los recuerdos y experiencias reales con relación a un hecho.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SABER ESTO?

Porque las conductas propias del desarrollo infantil desatadas por complacer o desafiar a la persona adulta -al ser cuestionado/a por quien percibe como autoridad-, podrían ser interpretadas como mentira o intento voluntario de ocultar información.

Esta conclusión no será precisa porque la reacción ante la autoridad y la necesidad de “acomodar” sus conductas y respuestas a lo que suponen que la autoridad quiere escuchar es la única reacción posible dadas las herramientas cognitivas y emocionales con las que cuentan.

Es tarea de la persona adulta que interactúa con niñas, niños y adolescentes generar condiciones para minimizar la angustia, el temor y la percepción de diferencia de poder, para que la entrevista se desenvuelva de la mejor manera posible.

<sup>25</sup> Piaget, Jean, *op. cit.*; Kohlberg, Lawrence, Nueva York, Harvard University: Longman, 1987.

<sup>26</sup> El desarrollo moral del niño/niña es determinante en la forma en que reacciona ante la autoridad e interpreta lo que debe hacer frente a ella. Estas características pueden afectar la manera en que un niño o niña responde cumpliendo con el “deber ser” que se autoimpone según la etapa de desarrollo moral en la que se encuentra.



## ¿La diferencia de poder entre niñas, niños o adolescentes y adultos afecta sus respuestas durante la entrevista?

### **Paso 5. Conocer la opinión informada de la niña, niño o adolescente**

#### **• Opinión de la niña, niño o adolescente**

Para el Comité de los Derechos del Niño de la ONU, uno de los objetivos que persigue la Convención sobre los Derechos del Niño es la de exigir el respeto y la consideración de niñas, niños y adolescentes como personas sujetas de derechos que deben ser consideradas como integrantes activos y valiosos de las familia, la comunidad y, en general de la sociedad, sin dejar de lado sus propias inquietudes, intereses y puntos de vista. Asimismo, ha precisado la obligación de las autoridades de tomar en consideración las diferencias individuales en las capacidades de niñas y niños de la misma edad y sus maneras de reaccionar en diversas situaciones, pues la evolución de sus facultades debería considerarse un proceso positivo y habilitador y no una excusa para el ejercicio de prácticas autoritarias que restrinjan la autonomía y su expresión y que tradicionalmente se han justificado alegando la relativa inmadurez de niñas, niños y adolescentes y su necesidad de socialización.

*Comité de los Derechos del Niño, Observación General No. 7, Realización de los derechos del niño en la primera infancia, CRC/C/GC/7, 20 de septiembre de 2006, párr. 5 y 17.*

Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha recordado a los Estados que las niñas, niños y adolescentes deben ser oídos con el objeto de poder resolver de acuerdo a su mejor interés, ya que incluso las opiniones de su padre, madre o tutores/as no pueden reemplazar la de las niñas, niños y adolescentes.

*Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-21/14 Derechos y Garantías de Niñas y Niños en el Contexto de la Migración y/o Necesidad de Protección Internacional, Serie A núm. 21, 19 de agosto de 2014, párr. 122.*

# PASO 6

Concluir la entrevista

Etapa 4. Cierre de la entrevista



## El papel de la autoridad consular en la realidad de la niña, niño o adolescente. Acciones recomendadas

### Paso 6. Concluir la entrevista

#### • Agradecimiento y rescate emocional

La niña, niño o adolescente estará especialmente vulnerable a sentirse fracasado, sin ilusión y sin valor. Si están en instalaciones de patrulla fronteriza u otro edificio de seguridad, a cargo de oficiales uniformados y armados, seguramente estarán atemorizados por el futuro de sí mismos o sus familiares, al haberse construido la idea de que están metidos en problemas y serán llevados a la cárcel.<sup>27</sup>

El personal consular podrá desempeñar un papel esencial en esta realidad: puede ofrecer mensajes que ayuden a minimizar el impacto nocivo en el desarrollo de la niña, niño o adolescente. O por el contrario, desde un actuar desinformado, podría realizar acciones y dar mensajes nocivos, que aumenten la desesperación y la percepción de poco valor.

Las acciones que verbalmente puede ofrecer el personal consular, que representan un auténtico rescate emocional para la niña, niño o adolescente y que por lo tanto se recomienda utilizar toda vez que sea pertinente durante la entrevista son, por ejemplo:

- Ofrece una percepción de sí mismo/a que contrarresta la sensación de fracaso y poco valor: “eres muy valiente”, “lograste llegar hasta aquí”.
- Refuerza con su interacción adecuada su identidad y su historia.
- Ofrece información que contrarresta la confusión y el desconcierto: explicar dónde está, qué está pasando, qué se espera de él o ella.
- Ofrece información que contrarresta la percepción de fracaso y derrumbe del proyecto futuro: explicar qué va a pasar, opciones posibles.
- Ayuda a visualizar recursos con los que cuenta: “ahora veo todo lo que hiciste”.
- Confirma las emociones que probablemente siente el niño, niña o adolescente, para que se sienta escuchado/a y comprendido/a.

<sup>27</sup> Véase ¿Qué es el pensamiento concreto? ¿Qué es el pensamiento egocéntrico? ¿Cómo piensa un niño o niña? ¿Cómo piensan los y las adolescentes?.

---

## El papel de la autoridad consular en la realidad del niño, niña o adolescente. Acciones recomendadas

---

### Paso 6. Concluir la entrevista

- **Agradecimiento y rescate emocional**

La Convención de Viena sobre Relaciones Consulares reconoce, como una función primordial de la o el funcionario consular, “el otorgamiento de asistencia al nacional del Estado que envía en la defensa de sus derechos ante las autoridades del Estado receptor”, de modo tal que correlativamente el nacional del Estado que envía tiene derecho a acceder a la o el funcionario consular con el fin de procurar dicha asistencia.

En el caso de niñas, niños y adolescentes, el derecho internacional de los derechos humanos impone la obligación al personal consular de velar por los intereses de la niña o niño, en el sentido de que las decisiones administrativas o judiciales que se adopten en el país receptor hayan evaluado y tomado en consideración su interés superior. Debido a la especial vulnerabilidad de las niñas o niños que se encuentran fuera de su país de origen, en especial de aquellos no acompañados/as o separados/as, el acceso a la comunicación y asistencia consular se convierte en un derecho que cobra especial relevancia y que debe ser garantizado y tratado de manera prioritaria por todos los Estados. Esto es especialmente cierto, dadas las implicaciones que puede tener su participación en el proceso de recabar información y documentación en el país de origen. Además quien funja como representante consular desempeña un papel primordial para asegurar que la repatriación voluntaria únicamente sea dispuesta si así lo recomienda el resultado de un procedimiento de determinación del interés superior de la niña o niño de conformidad con las debidas garantías. Y tras verificarse que la misma puede realizarse en condiciones seguras -de modo tal que la niña o niño reciba atención y cuidado a su regreso.

*Corte Interamericana de Derechos Humanos, Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Opinión Consultiva OC-21/14 de 19 de agosto de 2014, párrs. 126, 127 y 128.*

---

## Riesgo de despersonalización

---

### Paso 6. Concluir la entrevista

- **Anticipación de los siguientes pasos**

Junto con la sensación de fracaso, la situación psicoemocional de la niña, niño o adolescente migrante no acompañado puede desatar reacciones que en psicología se llaman *despersonalización*.

La despersonalización es un fenómeno por medio del cual las niñas, niños y adolescentes no pueden percibirse ni valorarse como personas, pierden contacto con quiénes son, su identidad y su propio valor. La desesperanza y despersonalización se vinculan estrechamente con la depresión, la cual puede desarrollarse en niveles severos, agravada por el hecho de que -en general- se trata de niñas, niños y adolescente que provienen de contextos de alto o muy alto nivel de pobreza; en tales contextos usualmente es difícil encontrar recursos para sobrevivir y, más aún, para desarrollarse de manera óptima.

Existen acciones que el personal consular puede realizar durante la entrevista para minimizar el riesgo de despersonalización.<sup>28</sup> Por ejemplo, el personal consular puede:

- Reconstruir con la niña, niño o adolescente de dónde proviene y quiénes son sus seres significativos;
- Proponer mensajes clave en los que se transmite su valentía;
- Aportar ideas sobre quién es y qué quisiera en el futuro, etc.

<sup>28</sup> Ver: *El papel de la autoridad consular en la realidad de la niña, niño o adolescente. Acciones recomendadas.*

## Riesgo de despersonalización

---

### **Paso 6. Concluir la entrevista**

- **Anticipación de los siguientes pasos**

La despersonalización es sentirse desprendido/a de uno mismo/a o de su propio cuerpo. Los problemas de control de los impulsos dan lugar a comportamientos que el superviviente considera muy atípicos con respecto a lo que era su personalidad pre-traumática. Una persona que antes era cauta puede lanzarse a comportamientos de alto riesgo.

*Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Protocolo de Estambul. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, 2004, p. 90.*

# TABLA DE CONTENIDO

FICHA	PASO	PÁGINA
La necesidad de atención especializada	Paso 1. Observar las condiciones generales	p.5
Diferencia estructural entre infancia, adolescencia y adultez	Paso 1. Observar las condiciones generales	p. 7
¿Qué es el pensamiento concreto?	Paso 1. Observar las condiciones generales	p.9
¿Qué es el pensamiento egocéntrico?	Paso 1. Observar las condiciones generales	p.12
Técnicas propuestas para niñas o niños menores de 10 años	Paso 1. Observar las condiciones generales	p.14
¿Cómo controla las emociones una niña, niño o adolescente?	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p.17
¿Cómo acondicionar un espacio?	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p.19
¿Qué son los mecanismos de defensa psicológicos?	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p.21
¿Cuáles son los mecanismos de defensa en la adolescencia?	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p.24
Técnica para manejar la aparición de mecanismos de defensa durante la entrevista	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p. 26
Herramientas para cuando la niña, niño o adolescente guarda silencio	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p.28
Propuestas lúdicas grupales para el acercamiento y presentación del personal consular	Paso 2. Determinar el lugar y duración de la entrevista	p.31
¿La formulación de preguntas es el medio idóneo para entrevistar a niñas, niños y adolescentes?	Paso 3. Iniciar la entrevista	p.34
¿Cómo piensa un niño o niña?	Paso 3. Iniciar la entrevista	p.36
¿Cómo piensan las y los adolescentes?	Paso 3. Iniciar la entrevista	p.38
¿Son las y los adolescentes especialmente vulnerables?	Paso 3. Iniciar la entrevista	p.40

Herramientas para obtener información de la niña, niño o adolescente	Paso 3. Iniciar la entrevista; y Paso 4. Informar para preguntar	p. 43
Separación de figuras significativas y sensación de vulnerabilidad	Paso 3. Iniciar la entrevista; y Paso 4. Informar para preguntar	p.45
Presencia de frustración y desesperanza	Paso 3. Iniciar la entrevista; y Paso 4. Informar para preguntar	p.47
Desarraigo y desconocimiento del contexto	Paso 3. Iniciar la entrevista; y Paso 4. Informar para preguntar	p.49
Ausencia de alternativas posibles	Paso 3. Iniciar la entrevista; y Paso 4. Informar para preguntar	p.51
Acciones recomendadas para la intervención consular con niñas y niños pequeños	Paso 3. Iniciar la entrevista; y Paso 4. Informar para preguntar	p.53
Herramientas para la identificación de contextos de origen	Paso 4. Informar para preguntar	p.56
Herramientas para la identificación de contextos familiares	Paso 4. Informar para preguntar	p.57
Herramientas para la identificación de trayectorias migratorias	Paso 4. Informar para preguntar	p. 65
Herramientas para la identificación de condiciones emocionales	Paso 4. Informar para preguntar	p.67
Herramientas para la identificación de condiciones de salud	Paso 4. Informar para preguntar	p.68
Adquisición prematura de roles adultizados	Paso 4. Informar para preguntar	p.69
Elementos para la identificación de contextos de violencia o maltrato infantil o adolescente	Paso 4. Informar para preguntar	p.71
Elementos para la identificación de contextos policiales	Paso 4. Informar para preguntar	p.73
Indicadores de posible trata o explotación sexual	Paso 4. Informar para preguntar	p.75
Consideraciones para promover una adecuada actitud frente a posibles víctimas de trata o explotación sexual	Paso 4. Informar para preguntar	p. 77



Mensajes básicos a darle a una niña, niño o adolescente de quien existe sospecha de que sea víctima de trata o explotación sexual	Paso 4. Informar para preguntar	p. 79
Indicadores de posible violencia física o sexual contra niñas, niños o adolescentes	Paso 4. Informar para preguntar	p. 81
Orientaciones para el acercamiento con posibles víctimas de trata o explotación sexual	Paso 4. Informar para preguntar	p.83
Orientaciones para el acercamiento con posibles víctimas de violencia física o sexual	Paso 4. Informar para preguntar	p.85
¿La diferencia de poder entre niña, niño o adolescente y personas adultas afecta su respuesta durante la entrevista?	Paso 5. Conocer la opinión informada de la niña, niño o adolescente	p.88
El papel de la autoridad consular en la realidad de la niña, niño o adolescente. Acciones recomendadas	Paso 6. Concluir la entrevista	p.91
Riesgo de despersonalización	Paso 6. Concluir la entrevista	p.93

