

GUÍA PARA ENTREVISTA POLICIAL EN SERVICIOS DE URGENCIAS - ATENCIÓN A VÍCTIMAS CON ENFOQUE HUMANIZADO Y PSICOLÓGICO

Objetivo

Orientar al personal policial en la realización de entrevistas a víctimas en urgencias, promoviendo:

- La **no revictimización**
- El **respeto por la dignidad humana**
- La **obtención de información clara sin generar daño emocional adicional**

1. Comprender el estado de la víctima

Antes de iniciar cualquier interacción, tenga en cuenta que la persona puede estar en:

- **Shock o crisis emocional**
- Desorientación o confusión
- Dolor físico
- Miedo, ansiedad o culpa

Tip # 1: Una víctima en crisis **NO procesa la información igual** que una persona en estado normal, por lo que es necesario tener empatía y entender que la información dada inicialmente puede incluso tener contradicciones.

2. Principios básicos de atención

Actúe bajo estos principios:

- **Empatía:** Por medio de un trato respetuoso, evitando juicios
- **Confidencialidad:** Evite exponer la situación de la víctima de forma innecesaria
- **Respeto por los tiempos:** No presione por las respuestas
- **Lenguaje claro:** Evite tecnicismos, palabras manejadas por el personal policial o un tono intimidante
- **Consentimiento:** Explicar quién es usted y por qué le hace las preguntas

Ejemplo: “Soy XXX hago parte de la Policía Nacional y estoy aquí para ayudarle. Le haré algunas preguntas cuando usted se sienta en condiciones.”

3. Qué NO hacer (Para evitar la revictimización)

Evite completamente:

- Interrogar de forma agresiva o insistente
- Dudar del relato o cuestionar a la víctima
- Hacer preguntas que lleven a la culpa o al cuestionamiento de sus acciones, por ejemplo:
 - ✓ “¿Por qué estaba ahí?”
 - ✓ “¿Por qué no se defendió?”

- ✓ “¿Por qué se vistió así?”
- Repetir innecesariamente la entrevista
- Exponer a la víctima frente a otras personas

Tip #2: Cada repetición del relato puede reactivar el trauma, lo que puede generar un daño mayor en el impacto de la salud mental de la víctima o alteraciones comportamentales y emocionales durante la entrevista.

4. Tenga en cuenta para el proceso de entrevista:

- Antes de iniciar la entrevista:

- Verifique con el personal de salud si la víctima está en condiciones de hablar
- Busque un **espacio privado y tranquilo**
- Preséntese de forma calmada

- Durante la entrevista:

1. Use preguntas abiertas:

- “¿Puede contarme qué pasó?”
- “¿Qué recuerda de lo sucedido?”

2. Permita pausas:

- El silencio es parte del proceso
- No interrumpa, ni complete frases

3. Valide emocionalmente:

- “Lo que está sintiendo es completamente válido”
- “Lamento que haya pasado por esto”

4. Observe el lenguaje no verbal:

- Llanto, temblores, evasión → pueden indicar angustia

5. Evite detalles innecesarios en primera instancia:

- Priorice información básica para actos urgentes

- Después de la entrevista:

- Agradezca la colaboración
- Explique los pasos a seguir de forma sencilla
- Evite generar falsas expectativas, no prometa cosas que no se pueden cumplir

Ejemplo: “Gracias por compartir esto. Esta información ayudará en el proceso. Más adelante otras personas podrán ampliar con usted si es necesario.”

5. Manejo de crisis emocional

Si la víctima presenta:

- Llanto intenso
- Ataques de pánico
- Bloqueo emocional

Actúe así:

- Mantenga tono calmado
- Invite a respirar lentamente
- Suspenda la entrevista si es necesario
- Solicite apoyo del personal de salud

6. Articulación con el personal de salud

- Respete la prioridad de la atención médica
- Coordine con el equipo de urgencias antes de intervenir
- Evite interferir en procedimientos clínicos

7. Enfoque diferencial

Tenga especial cuidado con:

- Niños, niñas y adolescentes
- Víctimas de violencia sexual
- Personas con discapacidad
- Adultos mayores

Tip #3: La entrevista debe ser aún más cuidadosa y, en lo posible, con personal especializado.

Recuerde: “La forma en que se realiza la entrevista puede ayudar a la víctima o profundizar su daño.”

El rol policial no solo es investigar, sino también **proteger la integridad emocional de la persona.**