



# La Importancia de la Generación de Confianza en el Contacto con la Población Privada de Libertad en Cárceles del Paraguay

José Antonio Galeano Monti <sup>1</sup>

## RESUMEN

A partir de las actividades que realizan las distintas instituciones públicas y de la sociedad civil en las cárceles del Paraguay se analiza críticamente el tipo de acercamiento que se propicia desde las distintas instituciones al momento de contactar con las personas que viven en contextos de encierro y carcelario. Se ofrece un marco de referencias y se analizan las estrategias utilizadas por distintos investigadores que trabajaron con diversas poblaciones en situación vulnerabilidad, de manera a poder dimensionar la importancia de trabajar en la construcción de la confianza con los participantes de las investigaciones para contar con informantes e información de calidad. Se reflexiona críticamente algunas prácticas encontradas, y se ofrece una propuesta de trabajo y una estrategia de acercamiento respetuosa y cercana a las personas privadas de libertad.

**Palabras Clave:** Rapport; Confianza; Acercamiento; Personas Privadas de Libertad.

---

<sup>1</sup> Máster en Servicios Públicos y Políticas Sociales, Universidad de Salamanca, USAL, España. Doctorado en curso en Ciencias Sociales, Universidad de Salamanca, USAL, España. josegaleano@usal.es

**E**ste documento pretende servir como propuesta de un acercamiento hacia poblaciones y espacios que se encuentran en especial situación de vulnerabilidad, marginalidad, exclusión. La integran, por ejemplo y sin pretender agotar a las mismas:

- personas en situación de pobreza viviendo en zonas periurbanas y excluidas;
- personas trabajadoras del sexo;
- integrantes de los pueblos indígenas y minorías étnicas;
- colectivos de inmigrantes en situación irregular e informal;
- miembros familiares víctimas de violencia doméstica física, sexual o psicológica;
- niños, niñas y adolescentes abusadas sexualmente, embarazadas o con hijos;
- personas usuarias de drogas;
- personas en situación de calle;
- personas que realizan actividades delictivas como método de supervivencia económica;
- personas institucionalizadas en hospitales psiquiátricos, hogares de abrigo;
- adolescentes y adultos en penitenciarías.

Se espera brindar elementos que sirvan para responder a algunas de las siguientes preguntas: ¿es posible investigar con poblaciones que se encuentran en estas situaciones?, ¿se puede contar con relatos de personas con estas características?, ¿existe una sola manera –a modo metodológico- de obtener información de esta realidad?

El acercamiento con poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad, exclusión, marginalidad, requieren de ciertos aspectos y cuidados –tanto por el investigador/a como por las personas sujetas de estudio- a tener en cuenta para poder lograr la calidad de la información que se pretende encontrar.

Al decir cuidados se hace referencia a las actitudes, expresiones verbales y no verbales, maneras de comunicarse por parte de los investigadores, antes que a cuidados de seguridad o al peligro que puede suceder. Si bien lo segundo también se debe tener en cuenta, en este documento se aborda principalmente los cuidados en términos metodológicos y éticos que se tienen que considerar y deberían tener en cuenta.

El presente documento se concentra en poblaciones que viven en contextos de encierro y carcelario, y se espera que sirva para discutir las estrategias de acercamiento a esta población en los espacios de privación de libertad. El mismo se basa en el trabajo presentado en el 7º Congreso

Iberoamericano en Investigación Cualitativa y que se encuentra en las Atas CIAIQ2018 (Galeano 2018) y se amplía con el análisis de diversas experiencias de trabajo del autor en dos instituciones de derechos humanos: el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay (de carácter público), y la Organización Enfoque Territorial (de la sociedad civil) en el que se fueron estableciendo distintas estrategias a lo largo del tiempo en el trabajo de campo en las cárceles.

## **EL CONTACTO Y EL RELACIONAMIENTO CON POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

Muchas referencias existen en lo que en metodología se denomina como building rapport (construcción de confianza/relacionamiento), y se considera importante hacer un breve estudio del arte y recorrido acerca de lo referenciado a las estrategias de acercamiento utilizadas en algunas investigaciones con poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Correa y Pan (2010) recuerdan que siempre es pertinente tener presente que:

El escenario de investigación está compuesto por la población, el espacio y tiempo donde se producirán los encuentros, los aspectos materiales -mobiliarios, elementos visibles: vestimentas, objetos, etc.- junto con otros elementos que escapan a tales visibilidades como relaciones jerárquicas, imaginarios dentro/fuera del espacio, acontecimientos, otros (p. 46).

Las mismas autoras se centran en la preparación por la que tiene que pasar la persona y el equipo de investigación, para poder trabajar con “poblaciones problemáticas”.

Ahern et al. (2017) encontraron que los profesionales que trabajan con jóvenes que sufrieron explotación sexual, precisan de un proceso de acercamiento para obtener información confiable del abuso. Para construir este relacionamiento con las víctimas de explotación sexual infantil, resulta fundamental ganarse la confianza, para lo cual es importante tener en cuenta que:

- La confianza se genera durante largos períodos de tiempo (meses o años).
- Se requiere contactos repetidos con los jóvenes.
- Las víctimas previamente pudieron haber tenido malas experiencias en entrevistas “similares” con personas adultas de otras instituciones.
- No se debe pedir testimonios complejos ni revelaciones antes de que los jóvenes estén listos.
- Es clave minimizar las funciones como autoridades y maximizar la autenticidad de ser “cuidador de personas”.
- Resulta importante tener una predisposición a la ligereza y flexibilidad: permitir a los jóvenes elegir dónde y cuándo reunirse.

José Antonio Galeano Monti

- Tener una vestimenta y un comportamiento casual.
- No ser juiciosos y tener buen humor.

Otro estudio también relacionado con adolescentes víctimas de violencia sexual (Yoder & Ruch 2015) comenta cómo se generó la construcción de la confianza y del relacionamiento a través del contacto con los familiares de adolescentes, en el que se tuvo que “reducir los sentimientos de desconfianza, marginación o temor y disipar las ideas preconcebidas sobre el tratamiento que de otra manera prohibiría la participación de la familia” (p. 2526). En este caso se trataba de profesionales que desempeñaban roles terapéuticos y que acompañaban a los familiares a los juicios en la corte, a las reuniones de la escuela, y en los espacios que eran claves para la cotidianidad de las y los adolescentes. Los proveedores de este estudio manifestaron como fundamental transmitir a las familias “sentimientos de seguridad, confianza y conexión, y empatía” (Ídem).

- Con relación a los sentimientos de seguridad o la generación de espacios confortables, los profesionales que trabajan con adolescentes víctimas de acoso sexual manifestaron la necesidad de habilitar una “zona segura” donde las familias puedan sentirse protegidas, y de propiciar un espacio seguro que fomente un discurso abierto.
- En lo que hace a la confianza y la conexión se establece como importante ganarse la confianza de los miembros de la familia de manera individual, “lo que conduce a un efecto de ‘derrame’ a otros miembros” (Ídem); dedicar tiempo y estar con las familias, aunque en ocasiones no se hagan cosas, y sea “simplemente sentarse allí y no compartir nada” (Ídem).
- Y con relación a la empatía por parte de los profesionales se expresó como aspectos a tener en cuenta: sentir lo que las familias y adolescentes sienten, tratar de entender las dificultades por las que pasan; reconocer las adversidades puede ser el primer paso hacia la perseverancia duradera y la dedicación a las familias.

Hamilton et al. (2017) reflexionan sobre prácticas e intervenciones relacionadas a abuso sexual con adolescentes indígenas, y consideran la importancia de tener presente la cultura y las costumbres para la generación del relacionamiento y de la confianza necesaria para poder contar con testimonios de adolescentes indígenas.

El estilo de construcción de relaciones en muchas comunidades aborígenes es diferente del de las sociedades occidentales, donde la evitación de preguntas durante las presentaciones puede considerarse grosera o egoísta. Posteriormente, puede haber potencial para que los actuales protocolos de entrevista modifiquen la fase de práctica para adaptarse mejor al estilo de comunicación en muchas comunidades aborígenes (p. 175).

Martins y Ferreira (2016) analizan el potencial de las entrevistas narrativas en el estudio de experiencias traumáticas, tomando como objeto de estudio a mujeres que fueron víctimas de violencia en sus relaciones de intimidad. Sostienen que para recoger la información se deben tener en cuenta algunos criterios y “debe haber una amplia comprensión del fenómeno, una familiaridad o proximidad con las personas entrevistadas para que se desenvuelva un ambiente de confianza, un lenguaje accesible para una mejor comunicación” (p. 620). Así mismo recomiendan que al momento de las entrevistas “deben mostrarse señales de estímulo, gestos, miradas y señales verbales de incentivo” (p. 621) en vista a que las personas entrevistadas son llevadas a narrar acontecimientos del pasado, y por lo que resulta importante que exista una reciprocidad de escucha activa y visual.

En un trabajo realizado por Sallee y Harris (2011) se analiza cómo el género del investigador puede influir en la recolección de datos. Compararon dos estudios de masculinidad, aplicados con jóvenes varones, y en el que en un estudio fue aplicado por un varón y en el otro por una mujer. Se encontró que el género del entrevistador tiene una influencia en los participantes: con la entrevistadora mujer los estudiantes fueron más reflexivos acerca de su masculinidad; con el entrevistador varón los participantes pudieron haber exagerado su comportamiento masculino. Concluyen así los autores que “el género desempeña un papel prominente en el proceso de investigación, afectando la capacidad de los investigadores para establecer una relación con los participantes” (p. 411).

Anderson y Wild (2007) señalan la desconfianza de por sí existente con organizaciones gubernamentales, debido a la relación de poder histórica que existe hacia las poblaciones en situación de vulnerabilidad, lo que en ocasiones genera que las personas se cierren y sean cautelosos a los entrevistadores de algunas agencias de autoridad. Esto resulta un llamado de atención para los operadores judiciales, y a la necesaria reflexión acerca de las prácticas, en ocasiones donde las personas no cuentan ni manifiestan sus problemas, ya que las mismas se podrían deber a prejuicios o juicios fundados con base a experiencias anteriores.

En un estudio realizado en un reclusorio para adolescentes (Ferreira 2016) se explica que para conquistar la confianza de los chicos y jóvenes es mejor llegar a ellos a través de un acompañamiento individual, contextualizado y de calidad, entendiendo que “cuando se contacta con niños y jóvenes frágiles por el curso de sus vidas es importante que se comprenda la importancia del respeto que éste pasa por aceptar, percibir y comprender que cada uno tiene una historia de vida singular” (p. 241).

González-Reyes y Córdova-Plaza (2016) con la finalidad de propiciar la participación de jóvenes indígenas en un estudio etnográfico, tuvieron como propuesta y estrategia a las técnicas audiovisuales, lo que facilitó la creación de lazos de empatía y confianza necesarias para alcanzar

rapport entre las partes. Una fortaleza en este estudio consiste en la coincidencia generacional de los investigadores y los participantes de la investigación. Señalan que:

la propuesta de la cultura visual contribuye a un diálogo fluido entre las partes mediante los siguientes alcances: a) el establecimiento de relaciones más horizontales, b) el favorecimiento de una expresión más libre, c) la obtención de una mayor comprensión entre ópticas relativamente distintas, c) la liberación de tensiones y ansiedades derivadas de la participación, y d) la identificación, discusión y apropiación de los propósitos de la investigación (p. 796).

En dos investigaciones con niños en situación de calle de Colombia sobre sexualidad y supervivencia respectivamente (Giraldo et al. 2016; Giraldo et al. 2017), se encontró como importante el hecho de haber planeado el acercamiento de manera gradual, dedicando entre 6 y 8 meses para establecer vínculos cercanos con los participantes y así garantizar que la información a ser obtenida sea de confiable, de calidad y que tuviera credibilidad.

Se realizaron recorridos de observación y acercamiento... Después de que se hizo el contacto se les visitó en los lugares que frecuentan, se realizaron reuniones sociales en las que se compartieron alimentos, juegos y se hicieron recorridos por las calles, con el fin de generar la suficiente confianza y claridad sobre el objetivo, los contenidos y los compromisos, tanto de los participantes como de los investigadores. Además se invitó a los y las adolescentes a participar durante al menos dos meses en reuniones que permitieran el acercamiento entre los participantes y los investigadores. Cuando hubo suficiente confianza y empatía se les presentó el proyecto de investigación y se les invitó a participar en él. (Giraldo et al. 2017, p. 61)

Vieira y Pappámikail (2017) reflexionan acerca de los obstáculos para acceder a la participación de adolescentes en las investigaciones y concluyen que es importante crear condiciones para acceder a la cooperación de los participantes. Establecen que “se trata de negociar con cada sujeto a su participación voluntaria en la investigación, respaldada en un conjunto de procedimientos éticos comúnmente utilizados, y conquistar su confianza de modo a garantizar su cooperación en el proceso de partida de la información” (p. 531). Las estrategias utilizadas por las investigadoras de modo a mitigar las resistencias y desconfianzas que se generaron por el desequilibrio generacional entre los investigadores y los adolescentes consistieron en:

- Acceder a los adolescentes a través de adultos intermediarios (un profesor).
- Entablar conversaciones prolongadas entre los investigadores y los adolescentes.
- Dedicar un tiempo para el proceso de aproximación gradual y de conquista de la confianza.
- Contactar a través de dispositivos relacionales virtuales (Messenger).
- Conversar en el lenguaje que le resulta familiar a los adolescentes.

### **ÉTICA: CUANDO NUESTRO OBJETO DE ESTUDIO SON SUJETOS DE ESTUDIO A CUIDAR**

Por más que la persona en situación de vulnerabilidad no tenga problemas en brindar información, y no dimensione los problemas que podría ocasionar en ella, el investigador es responsable de tomar las precauciones y si fuera necesario no realizar el contacto para no exponer a la persona ni ocasionar daños.

Zimmerman y Watts (2003) indican que al contactar con poblaciones o colectivos en situación de vulnerabilidad se tienen que tener en cuenta los riesgos que pueden ocasionar la exposición de las personas que brindan información a los/as investigadores. Algunos de estos riesgos identificados consisten en: represalias contra la persona por parte de los cuidadores o superiores; represalias contra la familia o los hijos; vergüenza, rechazo o castigo por parte de miembros de la familia o su comunidad; identificación por parte de autoridades; traición de las compañeras de trabajo o miembros de la comunidad; lealtad y dependencia dentro de la red de la persona.

En las intervenciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay son recurrentes las consultas de las personas privadas de libertad si la información que ellos confían al equipo técnico se la proveerá a las autoridades de la cárcel, ya que más de una vez sufrieron maltratos como represalia a sus denuncias. Estas situaciones permiten comprender la renuencia a participar cuando se trabaja con posibles víctimas (Galeano 2018).

En lo que respecta al trabajo que realiza el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay, la ley N° 4288/11<sup>2</sup> en su artículo 8° da la potestad de resguardar la identidad y la integridad de las personas que colaboran brindando información. En la práctica esto se constituye en una herramienta valiosa que genera confianza y acercamiento con las personas que se encuentran privadas de libertad.

De igual manera -sin contar con una ley que regule las actuaciones del equipo de trabajo- cuando el contacto se realiza desde las organizaciones de la sociedad civil, se manifiesta en todo momento la intención de establecer un contacto acorde a los parámetros éticos de la investigación y se garantiza que en todo momento, y más aún si se realiza un registro y grabación de voz, que el uso de la información será de carácter confidencial y que bajo ninguna circunstancia se proveerá cualquier tipo de información procedente de ese contacto con la persona privada de libertad a ninguna persona ajena al equipo de investigación y menos aún a funcionarios o autoridades de la cárcel en la se encuentra.

---

<sup>2</sup> Ley N° 4288/2011 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay.

José Antonio Galeano Monti

Al momento de decidir entre hacer estudios y aplicar estrategias de recolección de datos cualitativas, cuantitativas o mixtas, es importante tener presente que el objeto de estudio es lo que marca y determina esta decisión entre optar por uno u otro enfoque.

En este sentido, el objeto de estudio marca también el tipo de contenidos a recoger. Si lo que interesa no es el caso individual (como es lo habitual en los estudios sociales, a diferencia de los policiales o los administrativos) sino la comprensión de las situaciones y dinámicas más generales, sería innecesario entrar en detalles (como nombres) que pudieran suponer un riesgo añadido. Una buena práctica, sobre todo si hablamos con personas en situación de vulnerabilidad, es acordar (y respetar) limitaciones a los contenidos a abordar en la técnica a tratar sobre todo si es abierta. Por ejemplo, si lo que interesa es conocer los procesos por los que una mujer cae en una situación de trata de personas, se puede acordar no hablar nada sobre los detalles de su experiencia como persona tratada en destino. La tentación de querer saber lo más posible debería así ser limitada por el propio objeto de estudio (Galeano 2018).

También es importante tener presente los costos en recursos humanos y financieros entre uno u otro enfoque a ser utilizado. Además de las dificultades que podría ocasionar en las poblaciones o colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad (ver tabla 01).

**Tabla 01.** Estrategias metodológicas, según las dificultades con la población vulnerable, la necesidad de recursos y aspectos a tener en cuenta

ESTRATEGIA METODOLÓGICA	DIFICULTAD CON LA POBLACIÓN VULNERABLE	NECESIDAD DE RECURSOS	ASPECTOS A TENER EN CUENTA
<i>Cualitativas</i>			
Entrevistas individuales	Temor a participar	Bajo	Blindar represalias.
Entrevistas grupales		Bajo	Conversar en espacios seguros para ellos.
Historias de vida		Medio	Acercamiento progresivo. Generar confianza.
Observación participante	Ingreso a sus sectores y espacios	Bajo	Informar a la población privada de libertad. Persuadir a guardias y funcionarios penitenciarios.
Grupos focales	Dispersión de los participantes Temor a participar	Medio	Blindar represalias. Conseguir un espacio cómodo, tranquilo, confortable y a la vez natural.
Revisión documental	Ninguna	Bajo	Solicitud formal o informal al acceso a la documentación.
<i>Cuantitativas</i>			
Encuestas	Temor a participar	Medio	Presentación de los objetivos individualmente.
Censo	Negación de la persona privada de libertad	Alto	Presentación de los objetivos individualmente.
Revisión documental	Ninguna	Medio	Explicación de objetivos a funcionarios.

Fuente: Elaboración Propia.

En las poblaciones más pequeñas como son los centros educativos (correccionales) para adolescentes en conflicto con la ley penal, o las áreas de las mujeres que se encuentran en las cárceles de varones resulta oportuno optar por metodologías cuantitativas y en las poblaciones más grandes por metodologías cualitativas o mixtas. En la experiencia del desarrollo de las investigaciones y de las inspecciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay se apuesta a un enfoque mixto, basados principalmente en encuestas y entrevistas semiestructuradas, desde los cuales se obtiene la información deseada y que sirve para la realización de los informes. Es importante en este sentido considerar los cuidados necesarios para poder generar confianza en las personas participantes de la investigación sujeto de estudio, ya que podrían verse afectadas durante o luego de la realización de las entrevistas (Galeano 2018).

Algunas acciones que podrían mitigar dichos riesgos consisten en:

- realizar el contacto, la conversación o entrevista sin la presencia de los funcionarios o encargados de seguridad de las instituciones de encierro,
- encontrar espacios seguros y confortables para ellos, como ser sus celdas o habitaciones, que permite contar con privacidad y garantiza la tranquilidad de las personas, y
- no centrarse solamente en una celda sino más bien ingresar en distintas celdas de distintos espacios y pabellones, y tener conversaciones informales con la mayoría de las personas posibles, de manera a dispersar la atención de los guardias o funcionarios que podrían estar observando desde lejos y generándose ideas de lo que estarían contando las personas privadas de libertad.

La realización de grupos focales o grupos de discusión dentro de las cárceles presenta muchas dificultades y barreras que dispersan a la metodología y la rigurosidad necesaria para considerarla como tal, ya que las variables extrañas se potencian en ambientes cerrados, con hacinamiento y con muchas necesidades (Galeano 2018). En ocasiones que se realizaron encuentros o conversaciones grupales si no se previó un espacio acorde se favoreció la dispersión de los participantes, ya que una de las características de las cárceles es el hacinamiento y el ocio improductivo, lo que genera que las personas ajenas al proceso de intervención o de trabajo tengan interés o curiosidad en saber de qué se trata (momento 1 de la imagen 1 en el que se observa a personas en los alrededores del grupo de conversación). Por el contrario y si se encuentra un espacio propicio para el diálogo favorece a que el grupo pueda concentrarse sin mayores distracciones (momento 2 de la imagen 1) y a que las personas encargadas de los procesos o de la investigación puedan desarrollar de una manera más ordenada.

**Imagen 01.** Conversación grupal (momento 1 y 2) con personas privadas de libertad en la Penitenciaría Nacional de Tacumbú, noviembre de 2017



Fuente: Registro documental de la Organización Enfoque Territorial.

El desarrollo de las encuestas, al ser necesaria la selección de participantes conlleva a un temor de participar por parte de las personas privadas de libertad. Esto no sucedería en la realización de censos, ya que las personas se dan cuenta que al tener la intención de contactar con el total de la población no se corre peligros ni represalias posteriores, y que de alguna manera se encuentran blindadas y anonimizadas.

La revisión documental, tanto la cualitativa como la cuantitativa, en la práctica no representa problemas considerables en lo que respecta a los cuidados a tener en cuenta para no exponer a las personas privadas de libertad, ya que toda la documentación obra en las oficinas administrativas de las cárceles y se trabaja sin contacto con las personas privadas de libertad.

### **HACIA UNA ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO RESPETUOSA Y CERCANA A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

En los apartados anteriores se analizó cómo al tratarse de poblaciones vulnerables se deben tener presente la particularidad de cada una de ellas y tratar de prever y manejar algunas variables que podrían afectar al contacto fundamental entre investigador y entrevistados, como ser: el sexo/género, la cultura, el idioma que se habla, el espacio o lugar donde se establece el contacto, el tiempo que se destina, la vestimenta que se usa, los usos y las costumbres de las personas que son el objeto de estudio.

Mena y Murillo (2006) establecen la premisa principal que para que la gente hable, cuente sus problemas, y manifiesten las cosas que les suceden y que interesan a los investigadores, hay que hablar su lenguaje.

José Antonio Galeano Monti

Hablar su lenguaje implica tanto lo que literalmente indica -comprender sus modismos, palabras, actitudes, culturas, jergas específicas-, como así también no contrastar exageradamente en la presencia y aspecto de los y las investigadores, como ser las actitudes de saludar, sentarse con ellos, vestirse de una manera sencilla.

Pound y Greenwood (2016) encontraron que para poder establecer un buen relacionamiento e inicio de cualquier entrevista o contacto, es fundamental compartir un lenguaje y un trasfondo cultural similares; y disponer de un tiempo para estar con las personas. Uno de los factores que encontraron que dificultó el buen relacionamiento fue el hecho de no compartir un mismo idioma, ya que imposibilitaba el contacto.

Ahern et al. (2017) concluyen que uno de los factores que genera empatía es la vestimenta casual.

Desde el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay se insta a las personas que realizan inspecciones, visitas, entrevistas o acciones en las instituciones de encierro, a tener presente que podrían generarse barreras entre ellas y las personas en situación de vulnerabilidad, para lo cual se recomienda vestir prendas informales o casuales, y evitar vestimentas formales y/o accesorios lujosos. Esto en vista a que el contexto de encierro es uno que se caracteriza por tener necesidades materiales. Al momento de establecer el contacto con las personas privadas de libertad desde el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay se opta por los espacios de ellos/as, los lugares donde se sienten más cómodos, y en lo posible se trata de no romper la rutina que tienen, e incluso se busca poder insertarse en ella (Galeano 2018) (ver imagen 02).

**Imagen 02.** Conversación con adolescentes privados de libertad en el centro educativo de Villarrica, diciembre de 2016



Fuente: Registro fotográfico del autor.

Otra cuestión fundamental para desarrollar rapport con una persona privada de libertad, a la hora de realizar una entrevista, es saber escuchar lo que la persona quiere contar. Muchas veces sucede que los investigadores están muy ceñidos a sus instrumentos de recolección de datos, sin embargo, existen ocasiones en que las personas que participan de la encuesta o entrevista desean contar algo en particular, independientemente a la temática de la entrevista. Escuchar esto es muy importante para generar un vínculo con el entrevistado, y de seguro mejorará la calidad de la información a ser recabada.

Es importante comprender que muchas veces éstas llevan largos periodos de tiempo queriendo contar alguna cuestión en particular, al presentarse la situación en que un investigador preste atención, ven esta como una oportunidad para desahogarse o buscar algún tipo de ayuda. En este sentido, es fundamental que el investigador se tome el tiempo que sea necesario para escuchar lo que la persona privada de libertad tiene para decir, demostrar empatía e interés en su relato e incluso, si está en sus manos, brindarle algún tipo de contención. Sin lugar a dudas, esto puede marcar la diferencia en la calidad de la entrevista.

En lo que respecta a algunas actitudes, también desde el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay se contextualizan los lugares en los que se realizarán las actividades. Se tiene siempre presente que las personas privadas de libertad son las “dueñas de casa”, por lo que se insta que al estar frente a ellas, se salude cordialmente, y se solicite permiso para acceder a sus espacios. En la mayoría de las intervenciones se tiene preferencia en acceder a los lugares de alojamiento de las personas privadas de libertad, ya sean en sus celdas o en los pasillos de los pabellones de las personas privadas de libertad, ya que estos consisten en sus espacios naturales de desenvolvimiento cotidiano, a diferencia de lo que sería por ejemplo trasladarles a otros espacios como ser oficinas administrativas de las cárceles en las que se podrían propiciar marcos de desconfianza o de falta de naturalidad en el contacto.

Como se tratan de contextos de necesidades extremas y de vulneraciones, como ser hambre, malas condiciones de habitabilidad, malos olores, hacinamiento, como política del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay, frente al pedido de dinero o de objetos materiales como ser bolígrafos o cualquier elemento de trabajo –que puede ser frecuente-, se evita llevar objetos de valor y dinero de manera a decirles la verdad, que no se cuenta con nada para darles. En lo referente a llevar objetos materiales en modo de agradecimiento tiene sus matices, ya que cuando el objetivo es realizar una inspección general -como suele ser el caso del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura- no son necesarios, además de que representan un movimiento logístico mucho mayor, debido a que si se pretende entregar algo a todas las personas que participen, se debe ver la forma en la que estos se

van a trasladar estos materiales dentro del penal, por lo que puede no ser recomendable la utilización de esta estrategia (Galeano 2018).

Es diferente cuando la intención de los investigadores es construir grupalidad o generar un proceso que se sostenga a lo largo del tiempo -como suele ser el caso de las organizaciones sociales en las cárceles-, puede ser conveniente llevar algún incentivo, como puede ser algún alimento del gusto de los participantes, medicamentos o insumos básicos, ya que esto puede servir como puerta de entrada hacia una dinámica donde se generen vínculos mucho más fuertes. Desde la experiencia de trabajo de la Organización Enfoque Territorial se tuvieron experiencias en las que este factor fue determinante para empezar un proceso, que luego se pudo consolidar, incluso llegando a la autosustentabilidad.

Es importante señalar que hasta la fecha desde el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Paraguay no se tuvo inconvenientes frente a la negativa como respuesta a este tipo de pedidos, lo cual refuerza la capacidad de generar un contacto real con las personas privadas de libertad, en el que desde el marco de la conversación sincera, se pueden poner límites en función a las capacidades que se tiene desde las instituciones que asisten o colaboran con las personas privadas de libertad (Galeano 2018).

### **PRÁCTICAS ENCONTRADAS Y APRENDIZAJES**

Al ser más importantes los cuidados y la protección de las personas privadas de libertad, que aquellas que realizan el trabajo de campo, es que se tienen que ajustar las acciones y actividades de acuerdo a lo que mejor resulte para las personas en situación de vulnerabilidad. Las instalaciones de algunas cárceles se encuentran preparadas para mantener separadas, y por tanto evitar un contacto, entre las personas privadas de libertad y sus abogados o defensores. Existen espacios que producen un tipo de contacto impersonal, público y distante (Galeano 2018) como puede observarse en la imagen 03.

Desde el Ministerio de la Defensa Pública se realizan jornadas intensivas de trabajo de un equipo de defensoras y defensores públicos, y desde la Corte Suprema de Justicia en ocasiones los Ministros de la Corte Suprema de Justicia trabajan los procesos judiciales en algunas penitenciarías como estrategia de trabajo para agilizar la actualización de la situación procesal de las personas privadas de libertad (Galeano 2018).

Llama la atención que en ambas intervenciones el contacto que realizan los funcionarios públicos con las personas privadas de libertad lo hacen en espacios, contextos y climas que no permiten un buen contacto ni rapport (ver imágenes 04 y 05). Resultan llamativos los siguientes aspectos:

**Imagen 03.** Interlocutorio de abogados en la penitenciaría regional de Ciudad del Este, pabellones A y B



Fuente: Registro fotográfico del autor.

1. las mesas de los y las defensores se encuentran pegadas unos a otros, lo que no garantiza un contacto de confianza ni confidencialidad (ver imagen 04);
2. las mesas de los Ministros de la Corte se conforman además con más funcionarios, lo que podría generar un alejamiento por la relación asimétrica entre la cantidad de personas frente a las personas privadas de libertad (ver imagen 05).
3. el estar cerca a los guardias penitenciarios genera que puedan observar y escucharles, por ello no garantiza un diálogo seguro y fluido por parte de las personas privadas de libertad además de no permitir conversar de aspectos que podrían ser importantes para las personas privadas de libertad, como ser las condiciones en las que se encuentran en las cárceles (ver imágenes 04 y 05);
4. tener que llamar a las personas privadas hasta el frente de la cárcel podría ser un factor que no garantice la realización de la entrevista, ya que podría no encontrarse a la persona, o bien podría estar sometida a castigos por parte de los guardias al momento de trabajo de los funcionarios que trabajan ese día en las cárceles (Galeano 2018);
5. realizar la entrevista en el frente de la cárcel en las áreas administrativas, implica no hacerlo en el ambiente natural ni en el espacio donde cotidianamente viven las personas privadas de libertad, y esto desde ya impregna de un contacto formal y distante desde los funcionarios públicos hacia las personas privadas de libertad.

José Antonio Galeano Monti

6. La vestimenta formal y/o de gala (traje, corbata, vestidos, camisas) de los funcionarios del Ministerio de la Defensa Pública y de la Corte Suprema de Justicia podría generar una distancia hacia el contacto con las personas privadas de libertad, lo que a su vez generaría una falta de empatía y confianza para una conversación de calidad.

**Imagen 04.** Asistencia de la Defensa Pública en la penitenciaría regional de Kambyreta, enero de 2018



Fuente: Registro fotográfico del Ministerio de la Defensa Pública.

**Imagen 05.** Jornada de trabajo de Ministros de la Corte Suprema de Justicia en la penitenciaría regional de Misiones, noviembre de 2017



Fuente: Registro fotográfico de la Corte Suprema de Justicia.

Un aspecto que no se debe dejar de tener en cuenta es el objetivo que se establece en cada una de las actividades que se realizan en las cárceles por cada una de las instituciones públicas o privadas. Así se podría establecer que el Ministerio de la Defensa Pública y la Corte Suprema de Justicia realizan sus trabajos para actualizar la información judicial de las personas privadas de libertad; el Mecanismo

Nacional de Prevención de la Tortura realiza inspecciones e investigaciones sociales para conocer las condiciones de vida en las cárceles; las organizaciones de la sociedad civil -como es el caso de Enfoque Territorial- realiza asistencia para mejorar las condiciones de vida de la población en situación de vulnerabilidad y estudios para consignar la vulneración de derechos humanos en las cárceles.

Independientemente a que se pueda demarcar esta diferencia de objetivos, es importante considerar que el trabajo se realiza en un contexto de encierro, de múltiples vulneraciones, con personas sometidas a trayectorias de vidas en situación de exclusión, y que por tanto y reflexionando de esta manera, es importante establecer una estrategia de contacto, acercamiento, y todas las instituciones o personas que quieran trabajar, investigar y desarrollar acciones en contextos de vulnerabilidad deben dedicar tiempo y esfuerzo en pensar el espacio en los cuales se encuentran las personas y diseñar la mejor opción de contacto con estas personas.

En este sentido el espacio en el cual se desarrollan las actividades marcarían una diferencia fundamental en la actitud de las personas que desarrollan sus funciones en las cárceles, así como en las personas privadas de libertad. Entre las prácticas encontradas se podría establecer que en los casos del Ministerio de la Defensa Pública y de la Corte Suprema de Justicia se parte de una relación de inseguridad o de desconfianza hacia la población privada de libertad, lo que de por sí crea una relación de desigualdad con las personas privadas de libertad, lo que podría afectar a su vez en la calidad del relacionamiento y de la información recabada. Por el contrario, en los casos de la Organización Enfoque Territorial y el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura se encuentra que es posible establecer un relacionamiento de confianza, más humano y de respeto hacia las personas privadas de libertad, en el que ambas partes (investigador/funcionario público y las personas privadas de libertad) se sienten más cómodos y pueden tener mejores resultados.

Es una decisión política y una postura institucional el determinar cómo se mira a las personas privadas de libertad y cómo se aborda la estrategia de trabajo en las cárceles. En este artículo se promueve y se insta a que la estrategia de trabajo siempre se base en la construcción de confianza con las personas privadas de libertad, que se garantice la tranquilidad de las personas privadas de libertad como responsabilidad ética de los investigadores, ya que desde allí es posible además de cumplir con los objetivos institucionales lograr contar con información de calidad.

Esta información en principio podría parecer accesorio, pero sin embargo colabora a contextualizar el sentido, la misión, la visión, los objetivos de trabajo de las instituciones públicas y de la sociedad civil que trabajan en las cárceles, lo que se podría traducirse a futuro a que se realicen nuevas

estrategias y abordajes de trabajo, que promuevan realmente el cumplimiento de los derechos humanos fundamentales en las cárceles (no solamente el acceso a la justicia).

Y así se garantizaría que la privación de libertad se desarrolle en condiciones adecuadas y dignas para las personas.

## REFERENCIAS

Ahern E, Sadler L, Lamb M, Gariglietti G 2017. Practitioner Perspectives on Child Sexual Exploitation: Rapport Building with Young People. *Journal of Child Sexual Abuse* 26(1):78-91.

Anderson P, Wild R 2007. *Ampe akebyernemane meke mekarle: Little children are sacred. Report of the Northern Territory Board of Inquiry Into the Protection of Aboriginal Children From Sexual Abuse*. Northern Territory Government, Darwin, 320 pp.

Correa A, Pan M 2010. Aspectos implicados en la construcción del problema de investigación. *Revista Pensares* 6:41-55.

Ferreira C 2016. O Encontro do Saber Escolar por Crianças e Jovens Institucionalizadas. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2016*, 3:238-245.

Galeano J 2018. Estrategias de acercamiento y diálogo con poblaciones en situación de vulnerabilidad en cárceles del Paraguay. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2018*, 3:183-193.

Giraldo Á, Forero C, López A 2017. Aprender la sexualidad desde la “arrechera”: los y las adolescentes en situación de calle. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2017*, 3:59-67.

Giraldo Á, Forero C, Vásquez P 2016. Significado de la supervivencia para los niños en situación de calle. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2016*, 3:377-386.

González-Reyes A, Córdova-Plaza R 2016. Etnografía y técnicas audiovisuales en la investigación cualitativa. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2016*, 3:795-806.

Hamilton G, Powell M, Brubacher S 2017. Professionals' Perceptions regarding the Suitability of Investigative Interview Protocols with Aboriginal Children. *Australian Psychologist* 52(3):174-183.

Martins B, Ferreira V 2016. Potencial das entrevistas narrativas no estudo de experiências traumáticas – a partir das narrativas de mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2016*, 3:619-629.

Mena L, Murillo S 2006. *Detectives y camaleones: el grupo de discusión: Una propuesta para la investigación cualitativa*. Talasa, Madrid, 176 pp.

Pound C, Greenwood N 2016. The Human Dimensions of Post-Stroke Homecare: Experiences of Older Carers from Diverse Ethnic Groups. *Disability & Rehabilitation* 38(20):1987-1999.

Sallee M, Harris F 2011. Gender performance in qualitative studies of masculinities. *Qualitative Research* 11(4):409–429.

José Antonio Galeano Monti

Vieira M, Pappámikail L 2017. Aceder aos sujeitos: pistas e reflexões a partir de pesquisas com adolescentes. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais CLAIQ2017*, 3:528-536.

Yoder J, Ruch D 2015. Youth Who have Sexually Offended: Using Strengths and Rapport to Engage Families in Treatment. *Journal of Child & Family Studies* 24(9):2521-2531.

Zimmerman C, Watts C 2003. *Recomendaciones éticas y de seguridad de la OMS para entrevistar a mujeres víctimas de la trata de personas*. OMS-Escuela de Londres de Higiene y Salud Tropical, Programa Daphne de la Comisión Europea, Londres, 35 pp.

## The Importance of Generating Trust when Entering into Contact with People Serving Time in Prisons, in Paraguay

### ABSTRACT

This paper offers an in-depth analysis on the different kinds approach taken by Paraguayan public and civil society institutions, when making contact with people serving time in prisons in Paraguay. Moreover, in order to measure the importance of building trust with prisoners - with the purpose of generating high-quality data and working with trustworthy research participants - this paper additionally offers a framework of reference and assesses the strategies used by different researchers in their work with socially vulnerable groups. Finally, certain practices and approaches are critically analyzed herein; a work proposal and approach strategy -based on trust and respect- are offered in conclusion.

**Keywords:** Rapport; Trust; Close Up; Prisoners.

Envío: 08/11/2018  
Aceptado: 05/12/2018