

## **Encuentro de realidades: analizando las barreras existentes en el proceso de entrevistas a personas con discapacidad por parte de estudiantes de la Clínica Jurídica en Discapacidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP**

**María Alejandra Espino Layza<sup>1</sup>**

**María José Barajas de la Vega<sup>2</sup>**

**Sharon Geraldine Bustamante Arce<sup>3</sup>**

### **Resumen**

La Clínica Jurídica en Discapacidad es un curso que tiene una metodología teórico-práctica que busca que los y las estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y en el curso a casos reales, brindando asesoría e incluso patrocinio de casos de personas con discapacidad. Para ello, los y las estudiantes tienen un acompañamiento constante del equipo docente de la Clínica durante todo el ciclo académico en la asunción de casos, desde la entrevista a usuarios y usuarias hasta la elaboración de demandas y seguimientos de procesos judiciales o procedimientos administrativos.

En la presente investigación se busca analizar el proceso de entrevistas a usuarios y usuarias de la Clínica Jurídica en Discapacidad realizadas por estudiantes del referido curso, con la finalidad de identificar las barreras comunicacionales, actitudinales y de accesibilidad que se pueden generar durante dicho proceso y proponer recomendaciones para evitar o contrarrestar dichas barreras. Para ello, se realizaron dos grupos focales con estudiantes, encuestas on-line y entrevistas con usuarios y usuarias.

### **1. Uso de las entrevistas en la enseñanza clínica**

---

<sup>1</sup> Abogada por la PUCP, con estudios de maestría en derechos humanos. Actualmente es adjunta de docencia la Clínica Jurídica en Discapacidad y abogada de la Oficina Académica de Responsabilidad Social de la PUCP, donde tiene a su cargo el consultorio de Chorrillos y el consultorio Unicxs. Sus áreas de investigación e interés son: discapacidad, género y violencia.

<sup>2</sup> Abogada por la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid – ICADE (España) y por la Universidad de San Martín de Porres. Máster en Relaciones Internacionales y Derechos Humanos. Actualmente se desempeña como asesora legal de la Oficina Académica de Responsabilidad Social de la PUCP, y como adjunta de docencia de la Clínica Jurídica en Discapacidad de la misma casa de estudios.

<sup>3</sup> Bachillera en Derecho por la Pontificia Universidad Católica del Perú y Adjunta de docencia del curso Clínica Jurídica en Discapacidad. Actualmente, es estudiante del Programa de Segunda Especialidad en Derechos Fundamentales y Constitucionalismo en América Latina.

Las clínicas jurídicas, como programas que cuestionaban la educación tradicional del derecho, surgieron a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, teniendo como objetivo humanizar el ejercicio y aprendizaje de la carrera de derecho, así como de utilizar el derecho como un instrumento de cambio social a través del servicio de asesoría jurídica a personas de bajos recursos (Witker, 2007: 181-185).

De esta manera, siguiendo a Torres Villareal, el modelo de enseñanza clínica se instaura para “desarrollar la capacidad de análisis y argumentación de los estudiantes de Derecho, así como su versatilidad y destrezas en el manejo de diversas causas jurídicas socialmente relevantes, procurando así ‘transformar el derecho y la enseñanza del mismo’” (Torres Villareal 2013: 713).

Así pues, lo interesante de este modelo es que genera un aprendizaje y enriquecimiento de doble vía, en la medida que los y las estudiantes pueden aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de derecho y, por otro lado, las personas de un grupo en situación de vulnerabilidad determinado pueden acceder a un servicio de asesoría gratuita que permite que puedan acceder a la justicia en un contexto de injusticia estructural como el de nuestro país. En tal sentido, siguiendo a Puga, la educación clínica permite el ejercicio socialmente responsable de la profesión (Puga, 2002: 51 citado por Torres Villareal, 2013).

El aprendizaje práctico con el que cuentan los y las estudiantes en la Clínica Jurídica en Discapacidad es integral en la medida que ellos y ellas aprenden a identificar los problemas centrales de un caso, a entrevistar a un usuario o usuaria, a elaborar informes jurídicos así como elaborar demandas y acompañar al usuario en el entendimiento de la estrategia jurídica.

Atendiendo a las características antes señaladas es que la Clínica Jurídica en Discapacidad es un curso que se dicta en últimos ciclos y tiene por objetivo acercar a los y las estudiantes de la facultad de derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú a la realidad de las personas con discapacidad en nuestro país.

Ahora bien, este acercamiento tiene como pieza clave al primer encuentro que se da entre los y las estudiantes y las personas con discapacidad. En nuestro país no existe

un modelo exitoso de educación inclusiva<sup>4</sup>, motivo por el cual casi la totalidad de estudiantes del curso Clínica Jurídica en Discapacidad no han tenido contacto alguno con una persona con discapacidad a lo largo de su vida. De esta manera el primer encuentro que se da a través de una entrevista puede resultar muy abrumador para los y las estudiantes y retador para los y las adjuntas del curso.

Esta situación se ve potenciada por las particularidades que presenta el grupo poblacional conformado por las personas con discapacidad, no solo por su heterogeneidad sino además por la situación de estigma y desigualdad estructural en la que se encuentran. Por consiguiente poder entablar un correcto encuentro intersubjetivo entre los y las estudiantes y los y las usuarias es necesario derribar barreras que van desde los estigmas, prejuicios y sesgos construidos históricamente, hasta la accesibilidad física o la imposibilidad de entablar un contacto visual o comunicativo en condiciones usualmente utilizadas entre personas sin discapacidad.

Es por ello que creemos que si el objetivo de la educación clínica es generar un cambio social y un aprendizaje de doble vía, es necesario evaluar los procesos de entrevista empleados en la Clínica Jurídica con el fin de determinar si estos objetivos se están cumpliendo de una manera adecuada. Asimismo, si esta entrevista es respetuosa de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y del mandato de igualdad y no discriminación materializado a través de las medidas de accesibilidad y ajustes razonables.

En tal sentido, en la presente investigación nos centraremos en evaluar el proceso de entrevista utilizado en la Clínica Jurídica en Discapacidad a través de un acercamiento descriptivo del método utilizado en clase y durante las entrevistas (siguiente acápite) y, posteriormente desarrollaremos los hallazgos encontrados en la identificación conjunta con estudiantes y usuarios y usuarias en las barreras que se generan en el proceso de entrevista.

## **2. Proceso de entrevista utilizado en la Clínica Jurídica en Discapacidad:**

El curso de Clínica Jurídica en Derechos Humanos y Discapacidad tiene una metodología teórica-práctica y una duración de tres horas académicas a la semana. El

---

<sup>4</sup> Con la promulgación de la Ley 29973 se reconoce el derecho a la educación en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad, con lo cual se han dado algunos pasos hacia la transición de la educación especial a la educación inclusiva a través de medidas como, por ejemplo, las adoptadas por el Ministerio de Educación institución que establece que toda institución educativa debe reservar dos vacantes por aula a niños y niñas con discapacidad. No obstante, en la práctica de la Clínica Jurídica hemos detectado que esta norma no es eficaz.

mismo está conformado por un equipo de cinco adjuntos y adjuntas de docencia y la docente del curso. El salón, conformado generalmente, por no más de doce estudiantes se divide en grupos de tres, teniendo en consideración los intereses académicos de los estudiantes y afinidad entre los mismos.

Cada grupo es asesorado por una adjunta o adjunto respecto a los casos que le sean asignados. De esta manera, el adjunto o adjunta acompaña a los y las estudiantes durante todas las entrevistas que se realicen a los usuarios y usuarias, y también brinda un acompañamiento integrado en la evaluación del caso, diseño de estrategia y ejecución de la misma. Por su parte, la docente titular se encarga de dictar la parte teórica y de supervisar el avance de todos los grupos.

El primer día de clases, se realiza una presentación general del curso y, posteriormente, se aborda la temática referida a la realización de entrevistas. Para ello, se realiza una explicación sobre el trato que se debe tener al momento de interactuar con personas con discapacidad: lenguaje correcto a utilizar, atención no asistencialista, consideración de ajustes razonables y encuadre de la entrevista.

Para el desarrollo de la entrevista, la Clínica Jurídica en Discapacidad ha elaborado dos materiales:

1. Guía del usuario.- se entrega a la persona con discapacidad y aborda los siguientes puntos: qué es la Clínica Jurídica en Discapacidad, el contacto inicial, entrevista y entrega de documentos, selección de casos y acuerdo de representación (Bregaglio, Constantino y Ocampo, 2013). La sección referida a la entrevista se centra en lo que la o el usuario deberá contarnos en la entrevista y los documentos que debe llevar la misma, todo ello bajo la supervisión de la profesora o adjuntos y adjuntas de docencia (Bregaglio et al, 2013).
2. Manual para el estudiante.- este desarrollan dos criterios básicos: la accesibilidad y la adaptabilidad. El primero, para asegurar que el lugar de la entrevista sea accesible, o intentarlo en la medida de lo posible. El segundo, centrado en personas con discapacidades sensoriales o mentales, debemos adaptar nuestro lenguaje al de los y las usuarias. Por ejemplo, se indica que en el caso de personas sordas se debe hablar despacio, vocalizar y utilizar frases cortas (Bregaglio, Constantino y Ocampo, 2013).

Asimismo, en el manual se abordan algunas pautas específicas respecto a determinados grupos de personas con discapacidad. Por ejemplo, respecto a las personas en sillas de ruedas, personas ciegas y personas sordas se indica que se debe consultar si la persona requiere algún tipo de ayuda como el guiado hacia la facultad a personas ciegas o movilizar la silla de ruedas de un lugar a otro (Bregaglio et al, 2013).

Es importante precisar que ambos documentos no son revisados durante el horario de clase y se deja como material complementario disponible en línea. Asimismo, se debe reconocer que el tiempo de capacitación dedicado en clase a las pautas básicas para realizar entrevistas con personas con discapacidad es limitado de cara a enfrentarse a las particularidades que puede darse en cada entrevistas.

En efecto, las recomendaciones de los materiales son genéricas por lo que puede ocasionar que, por un lado, se homogenice el trato a las personas con discapacidad y, por otro, que se pasen por alto la identificación de las posibles barreras que afrontarán tanto los y las estudiantes como las personas con discapacidad durante la entrevista.

Las limitaciones antes detalladas motivaron que en la presente investigación se tenga por objetivo identificar las barreras actitudinales, comunicacionales y físicas que afrontan tanto estudiantes como personas con discapacidad en el encuentro que se da en el marco de la asesoría jurídica; y, a su vez, en proponer recomendaciones para derribar estas barreras.

En tal sentido, en el siguiente capítulo plasmaremos los hallazgos del trabajo de campo realizado con ex estudiantes de la Clínica y usuarios y usuarias.

### **3. Hallazgos de las percepciones de personas con discapacidad y estudiantes acerca del proceso de entrevistas utilizado en la Clínica Jurídica en Discapacidad**

#### **3.1. Metodología y limitaciones**

La metodología utilizada para los hallazgos de las percepciones de ex estudiantes de la Clínica Jurídica fue mediante la realización de grupos focales (dos en total), con el fin de alcanzar el mayor número de estudiantes en el corto periodo de tiempo para

realizar la presente investigación y, a la vez, para facilitar el intercambio de opiniones y la complementación de estas entre los y las mismas estudiantes que participaron en los grupos. Respecto a los hallazgos de las percepciones de los y las usuarias de la Clínica Jurídica, se optó por la realización de entrevistas semiestructuradas y, para aquellos con dificultades para movilizarse, se les solicitó el llenado de un formulario en línea. Asimismo, tanto en el caso de estudiantes como de los y las usuarias, se les garantizó el anonimato en la presente investigación mediante consentimiento informado.

Finalmente, es preciso hacer notar que la respuesta respecto a la participación de este estudio fue mayor en el caso de estudiantes que de usuarios y usuarias, lo cual constituyó una limitación especialmente a la hora de determinar las opiniones de estos últimos, que además fueron más escuetas por tratarse del llenado de un formulario. Así, se logró que siete de veinte estudiantes contactados participaran en los grupos focales; mientras que de los once usuarios y usuarias contactados, sólo cuatro aceptaron ser parte; tres a través del llenado del formulario (usuarios y usuarias con discapacidad física) y uno a través de entrevista. Sobre este último, resaltar también que no se consiguió contar con todas las respuestas a las preguntas planteadas debido a que el usuario tiene autismo moderado y dificultades altas para comunicarse, si bien se extrajeron conclusiones generales sobre sus percepciones.

### **3.2. Hallazgos de las percepciones de estudiantes**

En este apartado, realizaremos una síntesis de los principales resultados extraídos de los grupos focales, divididos en tres apartados: antes de la realización de la entrevista, durante la entrevista y después de la entrevista:

#### Antes de la entrevista:

- *Interacción previa al inicio del Curso de Clínica Jurídica con personas con discapacidad*

Solamente cuatro estudiantes tuvieron un contacto previo con personas discapacidad antes de llevar el curso de Clínica Jurídica de Discapacidad: dos de ellos y ellas por tener un familiar con discapacidad, otro por haber pertenecido a una asociación que promueve la inclusión de personas con discapacidad y otra por haber realizado visitas a un centro de rehabilitación, pero sin tener consciencia de que allí se

encontraban también personas con discapacidad. El resto refiere no haber tenido contacto previo, pero se valoró el hecho de que haya estudiantes que sí lo hayan tenido porque creen que pueden apoyar y ayudar a sentirse más seguros a la hora de entrevistar a aquellos o aquellas que no han tenido esta interacción.

En este sentido, se mencionó como idea de mejora del curso el poder armar grupos de trabajo en los que por lo menos haya un estudiante que haya tenido este contacto previo, siempre que sea posible.

- *Conocimiento previo del caso objeto de asesoría legal por parte de la Clínica Jurídica*

Se les preguntó a los y las estudiantes si tuvieron información suficiente sobre el caso de manera anticipada, si les pareció útil tener los antecedentes del caso y qué hechos o datos considerarían importante tener para prepararse para la entrevista. Sobre ello, cinco estudiantes indicaron que sí tuvieron información suficiente de los casos con antelación suficiente a la entrevista. Un estudiante no se pronunció al respecto y otras dos estudiantes afirmaron que, de los dos casos que se les asignaron, solamente contaban con información previa en uno de ellos, ya que en el segundo el equipo de la Clínica les informó que iban a tener una entrevista el mismo día, por lo que no tuvieron tiempo para prepararla adecuadamente. Como ellas mismas comentan, respecto a una entrevista que realizaron a una persona con trastorno bipolar y a una persona con autismo moderado, respectivamente: *“Lo ideal hubiera sido tener dos días de anticipación para buscar en internet sobre ese trastorno, etc...”* (Estudiante 1, 2019).

*“[...] hubiera sido bueno tener más tiempo (para preparar la entrevista) y algo más de datos, porque no sabíamos si iba a venir solo (el usuario), con qué familiares, su situación familiar, qué es lo que buscaba... Fue bastante intempestiva su entrevista y fue ahí mismo cuando recabamos toda la información”* (Estudiante 3, 2019).

Definitivamente, el no contar con esta información previa denotó menor seguridad en ellos y ellas para entrevistar, ya que refirieron sentirse incluso temerosos o temerosas respecto al trato al usuario o usuaria o a la información que deberían darles. *“Para nosotras era muy importante tener la información sobre qué tipo de discapacidad tenía la persona porque a nosotras... Personalmente, yo tenía miedo*

*de ser irrespetuosa o decir algo que pudiera...faltar el respeto a la persona o que se sintiera incómoda”* (Estudiante 1, 2019).

En tal sentido, una de las recomendaciones construidas de manera conjunta es la de, en la medida de lo posible poder contar con información previa del caso. Cabe señalar que en varias ocasiones resulta difícil poder conseguir ésta información de manera previa al primer contacto el cual se da con los y las estudiantes, porque el usuario o usuaria no lo transmite.

- *Necesidad de conocimiento previo del tipo de discapacidad del usuario o usuaria a entrevistar*

Al hilo de lo anteriormente mencionado, se percibe que los y las estudiantes sí lo consideran necesario en casos de personas con discapacidad intelectual o psicosocial, *“porque además es básico para la clínica tener empatía. Cómo es la situación que está enfrentando, como la puedes ayudar... analizar la información previamente entre nosotros y nosotras y ya en la entrevista poder entender mejor al usuario”* (Estudiante 1, 2019).

En cambio, en el caso de personas con discapacidad física, los y las estudiantes consideraron que no era necesario tener un conocimiento previo del tipo de discapacidad al no identificar mayores barreras que las físicas (las cuales son superadas toda vez que el campus en su mayoría es accesible). No obstante, consideramos que si sería útil conocer en todos los casos el tipo de discapacidad para evitar, por ejemplo, barreras comunicacionales (intérprete de señas) o cualquier apoyo o ajuste en general.

Asimismo, creen que la información dada en la clase respecto a las pautas generales a la hora de entrevistar es un insumo muy útil, pero la mayoría de estudiantes señalaron que fue limitada. Asimismo, señalaron que en algunos casos consideran que esta información debería proporcionarse en un momento distinto al primer día de clase debido a la gran carga de información que reciben ese día. Propusieron recibir dicha información en las clases subsiguientes y/o al interior de los grupos de trabajo cuando se hayan formado, ya que da pie a una mayor reflexión en un espacio de mayor confianza; o incluso sugieren enviar estas pautas antes del inicio de las clases en un email a todos los nuevos alumnos y alumnas, incidiendo en la importancia de que lo revisen y vayan perdiendo el temor a enfrentarse a una entrevista con una



persona con discapacidad. Ello en el marco que en el Perú la educación inclusiva es mínima y, por tanto, la mayoría de los estudiantes no solo tiene prejuicios sino que en su vida educativa jamás se ha relacionado con una persona con discapacidad, situación que genera un temor intersubjetivo lógico.

- *Reflexión en grupos de trabajo sobre posibles barreras que podrían enfrentar al o el usuario*

Respecto a la necesidad de tener unos momentos de reflexión grupal antes de proceder con la entrevista, con miras a valorar la necesidad de estar atento y atentas a posibles barreras que pueda afectar al usuario o usuaria, la mayoría de estudiantes admitió no haberse podido reunir o solo pudieron reunirse 10 minutos antes, ya sea por falta de tiempo o porque no lo consideraron necesario pues entendieron que su caso no contaba con dificultades en ese sentido. No obstante, todos y todas coincidieron con lo que una estudiante recalcó, y es que no solo es necesario reflexionar “[...] sobre las barreras del usuario, sino sobre el contenido del caso y qué tipo de preguntas puedes hacerle: qué cosas es relevante preguntar, qué cosas pueden hacerle sentir cómodo o incómodo, etc. y reflexionarlo también con el asesor” (Estudiante 4, 2019).

Por consiguiente, en la educación clínica que incluye el uso de entrevistas a usuarios y usuarias, la reflexión es un eje transversal que no puede ser olvidado y, por el contrario, debe ser el hilo conductor de la asunción de casos y la asistencia jurídica.

- *Utilidad de la guía de entrevista y límites de esta*

Ahora bien, más allá de la reflexión grupal que se les recomienda realizar a los grupos de estudiantes antes de entrevistar, sí se les solicita realizar una guía de entrevista con preguntas claves que les guíe y les de seguridad frente al usuaria, además de facilitarles la extracción de información relevante para el caso. Sobre este punto, solamente en dos casos no la realizaron por falta de tiempo, ya que se les avisó sobre el día de la entrevista con poca antelación. En el resto de casos, todos y todas la elaboraron y ninguna la consideró limitante, sino todo lo contrario: les ayudó a ordenar ideas, a preguntar todo lo que consideraban necesario sin ser redundante, a que la entrevista fluyera e incluso les es útil a la hora de elaborar el informe jurídico posterior.

De los comentarios y reflexiones de los y las estudiantes se evidencia que el uso de la guía de entrevista es una buena práctica que ayuda a un mejor manejo de la entrevista. Ahora bien, es importante que exista un formato común que oriente a lxs estudiantes.

#### Durante la entrevista:

- *Límites y dificultades para la identificación del usuario o usuaria*

Debido a que en muchas ocasiones usuarios y usuarias con discapacidad intelectual o psicosocial vienen acompañados de sus apoyos, que son personas de su confianza que les guían en sus tomas de decisiones en la vida, se les preguntó si sintieron que el entrevistado e entrevistada era realmente el usuario o usuaria o si notaron en algún momento que el apoyo ocupaba el protagonismo y de facto anulaba o modificaba de algún modo su voluntad.

Al respecto, se mencionaron cuatro casos (dos de ellos sobre usuarios o usuarias con silla de ruedas) donde la identificación fue clara. Sin embargo, las dificultades surgieron en casos de usuarios y usuarias con discapacidad intelectual. Destacaron que *“al inicio, las preguntas iban dirigidas a los apoyos. Era por un tema de que (el usuario) no estaba logrando conectar. Es más, estaba muy tenso; fue complicado (Estudiante 7, 2019).* Otra estudiante que también trató este caso complementó diciendo que *“la mayor cantidad de información la pudimos obtener de sus padrinos. Entonces por ese lado, sí sentía que podía existir ese riesgo de que sus padrinos terminen reemplazando la voluntad [del usuario]” (Estudiante 3, 2019).*

A pesar de ello, sí hay casos donde la figura del apoyo queda clara, y es algo que los y las estudiantes valoran: *[...] en el caso de (la usuaria “X”), “Y” era la persona que la acompañaba y ella estaba siendo como un apoyo, aunque “X” si era capaz de formular frases, aunque era un poco difícil entenderla. Pero “Y” no respondía por ella, sino que le reformulaba las preguntas o le explicaba lo que decíamos de manera sencilla. Entonces ese segundo caso me ayudó a ver cómo debe ser la figura de un apoyo”.* (Estudiante 3, 2019).

De esta manera, se observa que las dificultades en la identificación del usuario/a se encuentran ligadas a la problemática del ejercicio y reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad intelectual. El contexto histórico de

exclusión y dependencia en el que han vivido estas personas ha generado una socialización limitada y una imposibilidad de expresarse por sí mismos y, además, una dificultad al momento de identificar quién es capaz (el apoyo o el usuario o usuaria), situación que se ve reflejada en las barreras identificadas por los y las estudiantes.

- *Barreras para obtener la información del usuario o usuaria y recursos utilizados al respecto*

Nuevamente, se hace énfasis en los casos de personas con discapacidad intelectual con dificultades de comunicación oral. Así, se menciona el caso de un usuario o usuaria que no podía formular frases largas y que su realidad está ligada netamente al tiempo presente. En ese caso, las estudiantes involucradas, necesitaron consultar a sus apoyos y al centro educativo al que el usuario asiste para obtener información sobre la mejor manera de entender su voluntad; descubriendo que en su caso era a través del uso de imágenes (dibujos o fotografías). Destacan también la importancia de tener bien preparado el primer encuentro con el usuario para generar un ambiente de confianza que permita entender sus necesidades, así como realizar breves pausas durante la entrevista si se percibe que el usuario o usuaria se siente cansado o abrumado ante las preguntas que se le están realizando. Además, tener presente que, sobre todo en el caso de personas con discapacidad intelectual o psicosocial, se podría necesitar más de una entrevista para que se genere una relación de confianza entre el usuario o usuaria y el equipo de la clínica.

Aparte de esto, los y las estudiantes entrevistadas no identificaron ninguna otra barrera, salvo casos aislados en los que el o la usuaria oculta cierta información importante para el caso o actúa por su propia cuenta sin informar de ello a los y las estudiantes y a la adjunta que están patrocinando su caso, lo que a veces ocasiona que haya que reconfigurar la estrategia jurídica de alguna manera o que lxs estudiantes realicen algún escrito que finalmente no se vaya a utilizar, por ejemplo. Por ello, inciden en la importancia de poner límites acerca de la obligación de transparencia de los y las usuarias durante la entrevista.

En ésta sección hemos podido observar la creatividad de los y las estudiantes para afrontar situaciones en las que existe una gran barrera de comunicación, siendo una práctica positiva el que los y las estudiantes entrevisten a personas con discapacidad mental y se reten a sí mismos para poder comunicar y recibir ideas.

- *Rol del adjunto o adjunta en el acompañamiento y asesoría a estudiantes para la realización de entrevistas*

Se valoró mucho la presencia del adjunto o adjunta en la asesoría de los grupos de trabajo de estudiantes durante el curso, y en el caso que nos ocupa, en la preparación y acompañamiento de entrevistas. Se las siente como una “guía y soporte” que, antes de las entrevistas, les otorgaron las pautas precisas para realizar bien esta labor, y durante las mismas, estuvieron pendientes y dispuestas a absolver consultas puntuales con el grupo o a redireccionar la entrevista si se consideraba necesario, pero sin usurpar el rol de entrevistadores que deben tener los y las propias estudiantes.

Se evidencia que las limitaciones de la preparación en clase inicial acerca de las entrevistas pueden ser suplida con la labor de los y las adjuntas en el día a día (incluyendo el desarrollo de la entrevista). No obstante, esto puede generar que los y las estudiantes no tengan la seguridad necesaria para dominar y dirigir la entrevista y, por el contrario, requieren de una mayor asistencia o dependencia del o la adjunta.

#### Después de la entrevista

- *Espacio de reflexión entre el grupo de estudiantes post entrevista*

En general, los y las estudiantes manifiestan que sí tuvieron un espacio después de que el o la usuaria se retirara al terminar la entrevista para poder conversar internamente sobre el caso: si la información extraída fue adecuada, cómo se sintieron interactuando con el usuario o la usuaria y si el caso es viable para que lo asuma la Clínica Jurídica.

Salvo en un caso que no se dio este espacio en el grupo pero sí se comentó a grandes rasgos en plenaria en la clase, se conversó post entrevista acerca de las posibles vías del caso, lo cual consideran crucial. No obstante, una estudiante consideró necesario que se reflexione no solo desde el plano jurídico, sino también desde el emocional acerca de los sentimientos y preocupaciones del propio usuario o usuaria sobre su caso, para cultivar también la empatía como objetivo del curso de Clínica Jurídica.

Finalmente, se destacó y valoró que el adjunto o adjunta aproveche también ese espacio para dar una retroalimentación de la actuación y el trato de cada estudiante en la entrevista, así como consejos con vistas a mejorar en las siguientes.

- *Transmisión de una adecuada asesoría legal al usuario o usuaria*

En este punto en general, los y las estudiantes sienten que sí dieron una asesoría legal adecuada, aunque afirman que en algunos casos, el usuario o usuaria tenía muy claro lo que quería obtener y actuaba de manera independiente, informando después de actuar a los y las estudiantes, lo cual les desconcertaba y a veces les hacía sentir inseguros o frustrados ante la asesoría dada. De otro lado, un alumno mencionó que aunque informó a la usuaria correctamente a nivel jurídico, nunca le quedó claro qué es lo que precisamente buscaba obtener: “[...] *la solución no era por el dinero* (se refiere a que la empresa a la que se le recomendó denunciar recibiera una multa) *sino que ella quería una disculpa*”. Y precisamente ello se relaciona con lo anteriormente analizado respecto a la necesidad de que los y las alumnas reflexionen no solo sobre las salidas jurídicas a los casos, sino también tratar de percibir cómo se sienten a nivel emocional, hasta donde sea posible, para conectar de una forma más efectiva, digamos, con el usuario o usuaria.

Lo anterior refleja que el derecho no solo es una herramienta jurídica, sino que algunos y algunas usuarias con discapacidad pueden acudir en realidad para tener un orden, ser escuchados y escuchadas, así como tener un espacio de catarsis. Situaciones que deben ser advertidas a los y las estudiantes al inicio del ciclo con la finalidad de que tengan herramientas para enfrentar este tipo de entrevistas y no se frustren por no entender el petitorio o no poder ser “de ayuda”.

### **3.3. Hallazgos de las percepciones de usuarios y usuarias**

En este apartado, realizaremos una síntesis de los principales resultados extraídos de los formularios en línea enviados a ex usuarios y usuarias de la Clínica Jurídica, cuyas preguntas iban orientadas a los apartados que se presentarán a continuación, igualmente divididos en tres grupos: antes de la entrevista, durante la entrevista y después de la entrevista. Asimismo, se presentan los escasos hallazgos que se pudieron encontrar respecto al sentir de un usuario con discapacidad intelectual, ya que como se mencionó, no fue posible extraer toda la información que se hubiese

querido debido a las dificultades en la comunicación del usuario y el limitado tiempo para realizar la entrevista que tuvieron las entrevistadoras.

#### Antes de la entrevista

- *Sentimiento del usuario o usuaria respecto a ser entrevistado o entrevistada por un estudiante de Derecho*

Los y las usuarias se sintieron bien y no hubo ningún reclamo o exigencia de su parte sobre ser entrevistados o entrevistadas por un abogado o abogada. Incluso, en el caso de un usuario o usuaria con discapacidad intelectual, se notó su entusiasmo al acudir a la Universidad para ser entrevistado por las estudiantes que llevaron su caso, a quienes además recordaba gratamente. En definitiva, se valoró que la realización de sus entrevistas sirviera para que los y las estudiantes entendieran más los problemas asociados a una discapacidad.

- *Conocimiento previo del modelo social de la discapacidad y de sus derechos como personas con discapacidad*

Solamente una persona conocía del modelo social de la discapacidad, si bien todos y todas tenían claro que como persona con discapacidad, son portadores y portadoras de derechos específicos cuyo cumplimiento debe exigirse, y por ello acudieron a la Clínica Jurídica.

#### Durante la entrevista

- *Ajustes necesarios a sus necesidades para tener una entrevista adecuada*

Los y las usuarias solamente indicaron que sí se realizaron los ajustes necesarios para llevar adecuadamente su entrevista, pero sin especificar cuáles. Únicamente en un caso se indica que la entrevista se realizó por teléfono y no presencialmente, aunque ello no dejó del todo satisfecha a la usuaria por preferir que hubiera sido presencial.

- *Protagonismo del adjunto o adjunta en las entrevistas*

De hecho, fue el o la adjunta quien, según los y las usuarias, acapararon el protagonismo durante la entrevista, lo cual contrasta con la percepción de los y las

estudiantes entrevistados, que sienten que fueron ellos y ellas mismas quienes lideraron ese espacio. Ahora bien, en un caso se indicó que las comunicaciones posteriores a la entrevista se vienen manteniendo únicamente con la adjunta en cuestión, lo cual lleva a reflexionar además sobre el rol de los y las propias estudiantes en el seguimiento del caso y el contacto con el o la usuaria.

Esto puede deberse a que terminado el ciclo, los y las usuarias mantienen contacto sólo con el o la adjunta hasta el inicio del nuevo ciclo. En tal sentido, usuarios y usuarias que llevan mucho tiempo siendo usuarios o usuarias de la clínica han pasado por varios grupos de estudiantes, siendo más difícil establecer un contacto permanente con estudiantes de determinado ciclo.

- *Barreras identificadas para comunicar los hechos del caso y entender la asesoría legal recibida*

No se identificaron barreras en este sentido, salvo en un caso de una usuaria que fue entrevistada por teléfono, probablemente ante la imposibilidad de coincidir en una fecha y horario con los y las estudiantes que la entrevistaron, la cual sintió que “[...] *si bien es cierto ahora la tecnología nos permite comunicarnos vía telefónica y ya no presencial, me hubiera gustado saber con quién converso y así puedan comprender mejor mi situación de porqué acudí a ellas (para ser asesorada), aunque comprendo que no todas las personas con discapacidad pueden acercarse [...] (a la Clínica Jurídica) pero yo sí lo podía hacer y me hubiera gustado que escucharan mi caso y/o necesidad...*” (Usuaria 1, 2019).

En tal sentido, se rescata el valor del contacto personal para poder transmitir mejor las ideas y que el o la usuaria se sienta escuchada. Este pedido debe contrastarse con las dificultades de movilidad en la ciudad de Lima, de recursos e incluso de los horarios de los estudiantes teniendo en cuenta que hay un horario establecido para el curso, el cual resulta muchas veces insuficiente; así como, el que la mayoría de estudiantes al ser de últimos ciclos se encuentra laborando en el momento en el que lleva el curso.

- *Actitud paternalista o asistencialista vs actitud empática por parte de los y las estudiantes*

Solamente un usuario sintió que el trato hacia su persona en la entrevista fue paternalista, mientras que el resto sintió que fue adecuado a lo esperado: de

profesional a usuario o usuaria. Lamentablemente, con respecto a aquel usuario no detalló porque consideró paternalista el comportamiento adoptado durante la entrevista.

#### Después de la entrevista

- *Tiempo de respuesta a las consultas legales planteadas*

En la mayoría de casos, los y las usuarias estuvieron conformes con el tiempo que tuvieron que esperar a que los y las estudiantes se comunicaran con ellos y ellas y les entregaran el informe jurídico sobre su consulta después de tener la entrevista. No obstante, un usuario o usuaria recomendó mantener una comunicación más activa y periódica entre estudiantes-usuario para dar una respuesta a su caso (máximo una semana desde la entrevista) y respecto al seguimiento de los casos.

#### **4. Recomendaciones para derribar las barreras detectadas en el proceso de entrevistas a personas con discapacidad por parte de estudiantes de la Clínica Jurídica**

Del análisis de los hallazgos planteados en el acápite anterior, a continuación destacamos las principales recomendaciones de ajustes en la metodología utilizada al momento de presentar, realizar y hacer seguimiento del proceso de entrevista.

##### - Antes de la entrevista

1. Al inicio del ciclo es necesario identificar a los y las estudiantes que tengan experiencia en voluntariados con poblaciones en situación de vulnerabilidad con la finalidad de poder armar los equipos de forma tal que al menos uno o una de estas estudiantes sea un soporte para el resto de su equipo en el abordaje del primer contacto con personas con discapacidad.
2. Al momento de coordinar la fecha y hora en la que se desarrollará la entrevista, el equipo docente de la Clínica deberá coordinar previamente con los estudiantes y darles un plazo mínimo de 5 días para poder preparar adecuadamente la entrevista: utilizando la guía de preguntas, la ficha de información y brindando un espacio de reflexión con el o la adjunta encargada.



3. En aras de garantizar una correcta comunicación con el o la usuaria, es necesario tener como prioridad que la entrevista se realiza de manera presencial, por lo que se deberán agotar todos los medios para lograr dicho objetivo y, únicamente, de manera excepcional se podría utilizar medios alternativos de comunicación como videollamadas.

Ello se debe a que el uso de medios alternativos de comunicación puede dificultar establecer un lazo de confianza usuario/a-abogado/a y estudiante, así como interpretar y comprender los hechos que está narrando. Estas dificultades se ven potenciadas en el caso de personas con discapacidad intelectual respecto a las cuales, consideramos, que realizar una entrevista no presencial sería perjudicial para la correcta comprensión del caso.

4. Mejorar la preparación durante las primeras clases para las entrevistas. De preferencia dedicar una clase entera al manejo de entrevistas, brindando un espacio de reflexión de la importancia de la realización de entrevistas, así como abordando los temores, prejuicios, ideas, etc. que puedan tener los y las estudiantes. Asimismo, es importante dejar en claro a los estudiantes y a los y las usuarias la finalidad de la entrevista la cual no es la asunción directa del caso, sino un primer acercamiento que permitirá evaluar la viabilidad del caso y la viabilidad de que la Clínica asuma el patrocinio. Sumado a ello, deben trabajarse habilidades como entrevistadores por ejemplo saber dirigir la entrevista, saber redireccionar la entrevista en caso la persona con discapacidad divague y tener una rapidez en identificar las preguntas jurídicamente relevantes.
5. Elaborar una ficha en la que se detalle los principales datos de la persona con discapacidad que se contacta con la clínica solicitando una asesoría, consignando tipo de discapacidad, rubro de consulta jurídica, breve resumen de los hechos del caso planteados durante el primer contacto con la Clínica; y, ajustes o medidas de accesibilidad que la persona necesita. Ésta ficha debe ser archivada y conservada para los próximos ciclos dentro del historial del caso.
6. Es importante exhortar a los y las estudiantes indagar acerca de la situación de discapacidad de la persona a entrevistar con el objetivo de que ellos y ellas estén preparados emocionalmente y, además, se genere una empatía no

asistencialista hacia la otra persona. También, para que prevean los ajustes razonables que podrían ser necesarios durante la entrevista.

7. Para la elaboración de la guía de entrevista, es necesario entregar a los y las estudiantes -durante la clase relativa a los aspectos de una entrevista- un formato único de estructura de guía con las preguntas básicas que deben realizar al inicio de la entrevista. Asimismo, sugerimos incluir una dinámica en la que se realice una simulación de entrevista y elaboración de guía, dejando claro a los y las estudiantes que esa simulación tendrá muchas limitaciones pues cada caso tiene sus particularidades; o bien entablar una reunión previa a la entrevista con los o las adjuntas encargadas de cada grupo de estudiantes.

- Durante la entrevista

1. Al inicio de la entrevista hacer hincapié al usuario o usuaria acerca de los alcances de la entrevista, especificando que:
  - a. Este es un primer acercamiento a los hechos del caso,
  - b. En principio no damos una respuesta jurídica directa ni tampoco tratamos aspectos jurídicos los cuales se verán luego de la elaboración del informe jurídico que se analizará en las siguientes semanas.
  - c. Quienes realizan la entrevista son estudiantes de derecho de últimos ciclos.
  - d. La comunicación con el o la usuaria se realizará a través del correo electrónico teniendo en cuenta los plazos establecidos para la entrega del informe jurídico, el cual oscila entre una y dos semanas.
2. Es necesario que como regla general quien acuda a la entrevista sea la persona con discapacidad con los apoyos que la propia persona designe. Ahora bien, si en el desarrollo de la entrevista se evidencia que existe una total sustitución de la voluntad por parte de los apoyos, se ha registrado como una buena práctica el invitar de manera adecuada a los apoyos a retirarse del espacio en el que se desarrolla la entrevista unos minutos con la finalidad de poder asegurarse de la voluntad de la persona con discapacidad. Consideramos que ésta decisión recaerá en mayor medida en los y las adjuntas que están supervisando la entrevista.

3. Respecto al tiempo de duración de la entrevista, este suele ser muy prolongado debido a la necesidad de obtener la mayor información posible en ese encuentro teniendo en cuenta que resulta muchas veces complicado poder coordinar una siguiente entrevista. Por consiguiente, es vital realizar pausas breves en el desarrollo de la entrevista con el fin de que el usuario o usuaria no se abrume; pueda ordenar sus ideas; y que los y las estudiantes con el o la adjunta puedan evaluar los ajustes que se requieran realizar para el resto de la entrevista. Por ejemplo, en el caso de una persona con discapacidad intelectual los y las estudiantes detectaron que era necesario realizar pausas que le permitan al usuario respirar y a ellos y ellas reformular las preguntas utilizando lenguaje accesible e incluso traer recursos alternativos como imágenes.
4. Se debe tener como regla general que quienes entrevisten y tengan el dominio de la entrevista sean los y las estudiantes, las o los adjuntas deberán tener un rol de supervisión y de apoyo. Ésta regla únicamente funcionará si es que hay una debida preparación de los estudiantes previa a la entrevista, de lo contrario los y las estudiantes no tendrán herramientas jurídicas y no jurídicas para poder dirigir la entrevista.

- Después de la entrevista

1. Garantizar un espacio de reflexión inmediatamente posterior a la entrevista, elaborando una lluvia de ideas acerca del caso, una identificación de los derechos afectados, posibles vías judiciales, así como los ejes jurídicos que deberán tener en cuenta para elaborar el informe jurídico. Asimismo, en este espacio se debe incluir aspectos éticos como impactos a nivel emocional que les generó el caso.
2. Establecer un plazo razonable para el envío del informe jurídico que contendrá el análisis del caso y será enviado al usuario o usuaria. En este plazo se debe tener en consideración los días de revisión de los proyectos de informe por parte equipo docente de la Clínica. Sin perjuicio de ello, se debe tomar en cuenta que desde la perspectiva de los y las usuarias un plazo razonable es entre una y dos semanas.

- Ejes transversales

- Reflexión: el proceso de reflexión con los y las estudiantes debe ser incluido en todas las etapas de la entrevista (antes, durante y después) de tal forma que se permita garantizar un ejercicio consciente de la profesión a través de la metodología de la educación clínica. Ello teniendo en cuenta que los estudiantes identificaron una falta de espacios de reflexión profunda a lo largo del proceso de entrevistas. Reflexión que no solo debe incluir dilemas éticos o jurídicos, sino también impacto en el ámbito personal de los y las estudiantes.

Además, esto permitirá afianzar la seguridad y protagonismo de los y las estudiantes durante las entrevistas que, como se ha visto en los hallazgos, no suele ser percibido por los y las usuarias durante la entrevista.

Finalmente, sobre este punto, consideramos que en uno de los espacios de reflexión sería útil incluir a un psicólogo o psicóloga con experiencia en el seguimiento o monitoreo de trabajo con personas en situación de vulnerabilidad.

- Comunicación: durante la realización de los grupos focales, entrevista y encuestas se ha evidenciado la necesidad de mejorar la frecuencia del contacto con los y las usuarias durante la asesoría jurídica. Siendo necesario asegurar un seguimiento o monitoreo constante.