

Entrevista: saltar a la cancha

Todo listo para la entrevista con... eso es lo de menos. Para una producción periodística, para una investigación o para un trabajo práctico de la Facultad, lo primero que se debe definir es un objetivo: ¿qué quiero hacer? Parece obvio, pero muchas veces se nos escapa esa pregunta inicial y la cosa se complica.

“Tengo el teléfono de Messi, el flaco tiene onda conmigo, si lo llamo me da la entrevista”. No es un mal testimonio el del jugador de Barcelona, suma puntos tener unas declaraciones propias de “Leo”. Pero si el trabajo que estamos encarando es sobre cómo perjudica a los clubes de un barrio de La Plata el aumento de los servicios públicos, ahí tal vez Messi pueda aportar poco. O quizá tenga cosas para contar: algún recuerdo de su niñez en Rosario, o conozca alguna experiencia catalana, o la de un amigo que está en un club. ¡Tremendo disparador! Pero no será el testimonio central de nuestro trabajo, junto a la de Messi necesitaremos otras entrevistas.

¿Burdo el ejemplo?, pero pasa muy a menudo. “Tengo un amigo que...”, “mi hermano...”, “mi mamá...”. ¿Son ellos los mejores potenciales entrevistados para mi trabajo? Sin menospreciar, pero si mi amigo ocupa un cargo equis en la Comisión Directiva de un club, ¿por qué entrevistarlo a él?, ¿no me podrá dar una mano para llegar al dirigente que más conoce del tema que pienso abordar? Lo mismo con mi hermano que juega en: ¿lo entrevisto a él o le pido que me ayude a contactar a determinado compañero que puede aportar un poco más para mi trabajo? O mi mamá, que sabe un montón de tal cosa: ¿la entrevisto a ella o le digo que me oriente, que me ponga en tema, para después definir a quiénes me conviene entrevistar?

De los párrafos precedentes se desprende algo: tengo que saber del tema en cuestión. Antes de definir un listado de posibles entrevistados, antes de empezar a entrevistar, tengo que estudiar: Google, Wikipedia, YouTube, archivos, documentos, libros, hemeroteca, charlas con gente de confianza... Conocer el tema me guiará en el trabajo y me permitirá sacarles el mayor de los provechos a las entrevistas.

Definidos los posibles entrevistados, para el trabajo uno termina entrevistando al que se pudo. O sea, no siempre se llega al entrevistado que uno desea, pero el entrevistado al que llegamos tiene que decir algo, tiene que enriquecer nuestro trabajo. Esto es: el lector no se tiene que quedar con la duda de por qué no entrevistamos a fulana ni por qué entrevistamos a mengana. [Esto no iba, es parte del *back stage*] El producto final tiene que gustar, tiene que resultar completo.

Ahora sí, a la caza de, cómo damos con el entrevistado. No hay una fórmula, claro, y algunos resultarán más fáciles que otros. Lo que siempre se debe tener en

cuenta es que nosotros le estamos pidiendo al entrevistado que disponga parte de su tiempo para hablar: hacemos el pedido y estamos a merced de su buena predisposición o posibilidades. Y muchas veces el entrevistado no dimensiona cuán urgidos estamos en charlar con él. “Llamame la semana que viene”. Alarma: ¿Y si la semana que viene me dice: “Mejor llamame la otra”? ¿Y si la otra, “la otra”? Nos va a pasar.

Volvamos. Al entrevistado tal vez lo conozcamos nosotros, o sea conocido de, o quizá alguien tenga su contacto, como por ejemplo un periodista amigo, y entonces ya tendríamos manera de llegar a él. Pero de no ser así, habrá que echar mano a otras vías.

Una vía es llamar o ir a la casa, o al lugar de trabajo. Antes, con los teléfonos fijos y sin Internet, había que acercarse a un locutorio y pedir una guía telefónica de determinada localidad; ahora alcanza con ingresar a “paginasblancas”, o en su defecto a “paginasamarillas”. Pero teléfonos fijos hay menos, y no todas las personas que tienen teléfono fijo lo tienen a su nombre o figuran en la guía. Todo dependerá del perfil que tenga nuestro entrevistado: si es una persona mayor, es posible que tenga teléfono fijo.

El trabajo es más fácil de rastrear. En el caso de los deportistas, los lugares de entrenamiento. Entonces se puede ir o llamar al club, preguntar cuándo y dónde entrena tal división. Lo mismo para los dirigentes de las instituciones: ¿a qué hora acostumbra a ir la presidenta?

Obviamente, casi todos tienen teléfono celular. Y ahí se repite la lógica: el entrevistado puede ser conocido, o conocido de, o quizá alguien tenga su contacto. ¿Atenderá los llamados de números desconocidos? Depende de quién se trate, puede haber alguna persona que le maneje la agenda –o filtre llamados–. Esa sería la persona a contactar o a esquivar, depende.

Tal vez consigamos una dirección de correo electrónico. Suponiendo que es la correcta, ¿usa nuestro entrevistado el *mail*? Y si es institucional, ¿lo lee alguien? Y si leen nuestro mensaje, ¿cómo nos enteramos? O sea, se puede probar con el correo, pero a no confiarse.

Si el entrevistado es joven, es muy posible que sea amigo de las redes sociales y/o aplicaciones. Mensaje privado de Facebook, vale, aunque tal vez no lo vea porque no somos “amigos”. Para mensaje directo de Twitter, necesitamos primero que nos siga. WhatsApp o Telegram, según la configuración, nos puede “clavar el visto” o no. Y si “me clavó el visto” y nada; ese es un problema.

O sea, hasta se puede mandar una carta certificada por correo, un fax o una paloma mensajera. Nada garantiza el éxito, hay que ir tanteando. Eso sí, ya dicho, uno

depende de la predisposición y posibilidades del entrevistado, esto quiere decir: los apurados somos nosotros y los tiempos los maneja él. Así comienza una interesante negociación, tire y afloje hasta acordar la entrevista, si es que se logra el contacto, y si es que se logra acordar la entrevista.

Paso de gigante, está el okay para la entrevista. ¿Y ahora? Dónde, cuándo y cómo la hacemos.

Imaginemos una entrevista para un medio gráfico. La situación ideal es que esta sea cara a cara, un encuentro mano a mano con nuestro entrevistado. Dejemos de lado el teléfono, el Skype, los audios de WhatsApp o el envío de las preguntas por correo electrónico. Encontrémonos con nuestro entrevistado; para las concesiones, para ir cediendo, tenemos tiempo.

Lograr un clima de distensión, una charla en la que nos olvidemos de los grabadores y del reloj, nos puede regalar una muy buena entrevista. Además de las respuestas del entrevistado, el cara a cara nos dejará para nuestro trabajo sus gestos, sus énfasis, sus silencios, su atención. Y nos dejará también un ambiente para describir, y un antes y un después de la charla.

Combinemos con el entrevistado dónde encontrarnos. Que elija un lugar que le sienta bien, donde esté cómodo. Y volvemos al principio: tenemos que tener claro qué queremos. Si vamos a tomar fotos o a filmar, qué mejor que donde entrena, por ejemplo. No lo obligamos a movilizarse, está en un sitio familiar y a nosotros nos sirve para nuestro registro de imágenes.

¿Y el tiempo? Procuremos que nuestro entrevistado tenga tiempo para nosotros. Difícil en un encuentro espontáneo, muy posible en una entrevista acordada en la que entienda que no se trata de tres preguntas al pasar al término de un partido. Queremos charlar un rato.

Hasta ahí una situación muy cercana a la ideal, aunque no siempre posible. ¿La hacemos por teléfono? Si no queda otra, sí. Antes se grababa con el contestador automático, con el “alta voz” o con un cable llamado “chupete”. En cambio los celulares tienen aplicaciones para las conversaciones y además existen grabadores que, *bluetooth* mediante, toman la charla. Es un buen recurso, pero está claro que resignaremos mucho respecto del cara a cara. Y además: ¿estaremos realmente seguros de estar hablando con la persona que queríamos hablar?

En el medio, Skype o cualquier tipo de videollamada, como Facebook o WhatsApp. Si la conexión es buena, nos resultará muy práctico y recuperaremos

algunas de las cosas que perdimos con el teléfono, pero no estaremos cara a cara y todo se limitará a lo que veamos en la pantalla y a lo que capte el micrófono.

Los audios de WhatsApp son más un ping pong que una entrevista. Uno pregunta, el otro responde, pero no sabremos cómo reaccionó a nuestra pregunta el entrevistado, cuánta atención nos prestó, ni en qué circunstancia nos respondió. No hay nada del cara a cara y se pierde mucho del ida y vuelta de una conversación.

Por chat, ¿se sentirá cómodo nuestro entrevistado respondiendo por escrito? ¿Podremos repreguntar? ¿Nos responderá con la misma extensión que si lo hiciera oralmente? ¿El ambiente?, ¿los gestos?

Y por último, ¿si mandamos las preguntas por correo? Ya no nos quedará nada de nuestra entrevista. El entrevistado se tomará todo el tiempo del mundo para responder; responderá lo que interprete él; no tendremos ninguna posibilidad de repreguntar o reforzar idea alguna; no obtendremos más que palabras, pues no habrá imágenes, ambiente, sonido, nada. Y además, ¿escribirá él?

Por ello, la situación ideal suele ser el cara a cara. Pero no siempre se puede, entonces se va concediendo, se va cediendo. Y muchas de las entrevistas que leemos en los medios son por teléfono, por videollamada, por audios de WhatsApp, por chat o por *mail*; a decir verdad, son las menos las cara a cara. Las leemos y hasta nos gustan, pero seguramente pudieron haber estado mucho mejor.

Y se nos dio el cara a cara, en el lugar que eligió el entrevistado, o quizá en un café al que lo convocamos; en esos casos, se paga la cuenta, obvio.

Teniendo muy presente las advertencias de Gabriel García Márquez, no obstante, las entrevistas conviene grabarlas. Pero es cierto también que se debe tener en cuenta que el grabador puede molestar a nuestro entrevistado, ponerlo nervioso, inhibirlo. Demanda un ejercicio el saber que todo lo que estamos diciendo quedará registrado ¡para siempre! Ni hablar cuando al grabador se suma una cámara filmadora, con sus luces sobre el rostro. ¡Y los flashes! Por ello es clave lograr que el ambiente permita a nuestro invitado estar cómodo, lo más suelto que se pueda frente a nuestras preguntas.

Respecto de nosotros, el grabador. En la era de los casetes, con un par de horas de cinta y juegos de pilas AA alcanzaba. Con los digitales o con los teléfonos, uno debe asegurarse tener suficiente espacio en la memoria; ojo con los audios viejos, y ni hablar con los videos de las vacaciones en el teléfono. Y lo mismo para la batería: tenemos que ir con carga –si tenemos cargador, mejor– o con pilas de más para los grabadores. Ah, y con todo probado antes.

¿Grabador de cinta, grabador digital o teléfono celular? ¿Y por qué no los tres? Mejor dicho: no está demás tomar registro doble, o triple. Si tenemos dos teléfonos dando vueltas, grabemos con los dos teléfonos. Si hay tres, y si eso nos deja más tranquilos, grabemos con los tres. Advertencia para los teléfonos: “modo avión” o la función que sea para que ni los llamados ni las notificaciones nos interrumpan o interfieran la grabación.

Nunca están de más la libreta y las lapiceras –lapiceras, plural–. Es muy práctico tomar nota de algunos conceptos del entrevistado, dejar sentado allí descripción del ambiente y otras observaciones, y quedarnos con un registro por si nos fallan los teléfonos y/o los grabadores.

A propósito de la grabación, otras dos cuestiones: tener presente el sonido ambiente y que este no interfiera en nuestro registro, y que el grabador esté grabando: luz roja encendida, contador en marcha, cinta girando...

Con el “rec” accionado, la entrevista debe estar organizada. Tiene que tener un orden cronológico, temático o de interés. No son preguntas sueltas como si se tratara de una conferencia de prensa o testimonios pospartido en zona mixta. Se debe planificar. No podemos llevar a nuestro entrevistado para adelante y para atrás todo el tiempo, ni volver sobre temas que ya charlamos.

Punto clave aquí, ya mencionado, se debe estudiar. Tenemos que saber quién es nuestro entrevistado. Conocerlo nos permitirá hacer una mejor entrevista, mucho más jugosa, con mayor profundidad y énfasis en cuestiones interesantes y menos conocidas de su vida, de su carrera, y vaya a saber de qué. Y además, nada peor que dejarle a nuestro entrevistado la idea de que no sabemos de él. ¿Cuál será su predisposición hacia una entrevista realizada por un improvisado?, ¿cómo responderá a preguntas que expongan nuestro desconocimiento de cosas que, se supone, debemos conocer?

De nuevo con la planificación, debemos pensar la entrevista antes. ¿Por dónde empezamos?, ¿qué temas vamos a tocar? Podemos apuntarnos una cantidad equis de preguntas, divididas también en ejes temáticos. Podemos valernos de ello como ayuda memoria, nos será muy útil contar con una guía al momento de la charla.

Pero ojo, por más que planifiquemos la entrevista, y sin perder el foco de aquello que fuimos a buscar, la charla tomará su curso: el entrevistado se explayará más o menos de lo que pensábamos, surgirán nuevas preguntas, nos obligará a repreguntar sobre determinadas cuestiones. O sea, hay que estar atento, hay que seguir la charla y no estar pendiente de: “¿Qué pregunto después?”. Es cierto, genera temor quedarse en silencio, no saber qué pregunta sigue. Pero si nos distraemos quizá nos perdamos

algo importante, y con ello la posibilidad de profundizarlo, de repreguntar, de aclarar. Y ese momento es único, después ya es tarde.

Es importante el comienzo de la entrevista, cuando se empieza a marcar la cancha de ambos lados. Y por ello es clave no errarle, por ejemplo, en las primeras preguntas: no salir con los tapones de punta ni con temas delicados que desde el vamos condicionarán el resto de la charla. En la primera parte se debe generar clima de confianza, de distensión. En ese ambiente luego irán surgiendo el resto de las cuestiones a tratar.

Y por último, algo central: el protagonista es el entrevistado, no nosotros. Nuestras preguntas deben ser directas, sin necesidad de estar demostrando cuánto sabemos ni cuán bien hablamos de determinada cosa. Pregunta clara, concisa, y que el entrevistado responda. Y no lo interrumpimos, solo cuando alguna aclaración o repregunta lo justifican.

Terminada la entrevista, “stop” y a cuidar los registros como si fueran oro. No debemos quedarnos solo con la copia del teléfono o el grabador, sino descargarla en la computadora, compartirla con los compañeros, *back up* del archivo en la “nube”... Si hay copias por todos lados, ya tendremos tiempo de eliminarlas.

Y cuando la experiencia parece culminada, cuando todo salió bien (contactamos al entrevistado, se produjo el encuentro, se sorteó con éxito la charla y llegamos con el audio a casa), todavía falta DESGRABAR. ¿De qué se trata? De pasar a texto el audio, así de simple.

La primera pregunta que surge es: “¿No hay un programa que lo haga automáticamente?”. Posiblemente haya. Si no, existe un recurso mucho más artesanal: hay gente que cobra por palabras para realizar las transcripciones.

Sin embargo, el de desgrabar no es un momento menor en todo este recorrido. Y si bien es tedioso, es importante que desgrabe alguien que haya participado de la entrevista. Pues además de transcribir textualmente los dichos de nuestro entrevistado, por haber estado allí sabrá interpretar los silencios y recordará gestos, reacciones, acentos y detalles del ambiente que sin ser parte hablada, aportan al sentido de la respuesta.

Además, la desgrabación es una primera instancia de edición. Salvo que nos pidan una desgrabación textual, por lo general en esta uno empieza a corregir la sintaxis del entrevistado –no es lo mismo una respuesta hablada que escrita– y las repeticiones de palabras; sintetiza respuestas extensas; suprime cuando el entrevistado se va por las ramas; elimina las muletillas. Si en la charla tocamos un

tema y rato después volvimos sobre lo mismo, se puede agrupar; si la respuesta es extensa, se puede incorporar una pregunta en el medio; si no responde exactamente a nuestra pregunta, se puede reformular la misma. Se puede y se debe “meter mano”, pero respetando siempre el sentido de lo que se dijo, o de lo que se quiso decir.

O sea, centrados ya en lo que será la presentación de la entrevista, en la desgrabación comienza a prepararse el texto para nuestra producción final. Ah, eso sí: obvio que lo primero que debemos hacer es darle un nombre al archivo –“guardar como”–, porque si no, podemos perder todo.

Así termina el recorrido de la entrevista, materia prima para un artículo que podrá presentarse como pregunta–respuesta, como entrevista “vestida”, como reportaje, como crónica, como informe... Si elegimos al entrevistado correcto; si planificamos bien la entrevista; si el entrevistado se sintió cómodo; si la charla resultó interesante; si el grabador grabó todo y se escucha bien; si el archivo o casete llegan a casa; y si lo pudimos desgrabar correctamente, ya tendremos una gran parte hecha.

Si desde el comienzo tuvimos claro el objetivo, es muy difícil fallar.