

4

Los otros cuentan

Tom Wolfe, ese dandy con traje blanco de las letras estadounidenses, apasionado estandarte del "nuevo periodismo" y persuasivo heredero de la novela realista, dijo en un reciente manifiesto literario: la tarea del escritor que pretenda conocer las angustias que aquejan a los protagonistas de los grandes urbes contemporáneas

inevitablemente envuélvase en investigaciones particulares, reportajes, el recurso más valioso y menos comprendido para cualquier autor de grandes ambiciones, no importa que su medio sea el impreso, la película, el video o la escena.

Wolfe hablaba con la autoridad de su talento, experiencia y éxito: su primera novela, *The bonfire of the vanities* (La hoguera de las vanidades), que se convirtió en un best seller inmediato tras aparecer a finales de 1987 y que en 1990 pasó al cine, se basó en un laborioso trabajo de investigación para recrear las acciones y personajes que, en un Nueva York frenético y confuso, sobreviven a impetu y contradicciones desmedidas. Durante tres años, Wolfe fue impetivamente pasajero del metro parón en Brooklyn, Harlem o Wall Street, huésped de prolongadas fiestas, participante ocioso de banquetes, pastores y juegos, minucioso analista de costumbres y estados, acucioso lector de la prensa local e irreverente entrevistador de personajes. Crónicas a esta labor, realizada con la vocación del reportaje.

1 Tom Wolfe, "Stalking the billion-footed beast. A literary manifesto for the new social novel", *Harper's*, noviembre de 1989, Nueva York, pag. 52.

CENTRO DE ESTUDIANTES	
F.P.Y.C.S.	
Nº CARP	S.F. 1
FOLIO 13	D.F. 4
GRUPACION RODOLFO WALSH	

FOLIO Nº 10 D/F: 4

"Los otros cuentan" Eduardo Uibarri.

Del libro "Idea y vida del reportaje"
Editorial Trillas. México. 1994.



ro, cuando llegó el momento decisivo, se encorrió a escribir centenares de páginas; no se dedicó a hurgar en lo más recóndito de su mente para dar vida a la trama, sino en las notas, grabaciones, documentos y recuerdos acumulados con paciencia, intuición y método.

Pocos escritores han dispuesto —o podrán disponer durante su vida profesional— de tres o cuatro años para investigar un tema. Menos aún los periodistas: en nuestro rápido microcosmos profesional, tres días ya son muchos para algunos. Sin embargo, no importa el tiempo de que dispongamos, pues una cosa resulta indudable: no es posible confeccionar trabajos de relevancia, efecto e interés si no están afincados en cierta tarea investigativa, en el contacto con gentes, ideas, acciones, sitios y objetos de los cuales se obtiene información, nacen razonamientos o se inspiran interpretaciones y opiniones, que luego trasladaremos a la página, la pantalla o la grabadora.

Todo lo contrario de lo trágico aunque poética decisión que con tanta insistencia —y quizá también torpeza— se atribuye a Dostoievski: *Basta* se los ojos en un hermoso jardín para evitar que el mundo lo destrajera y, así pensar mejor.

En periodismo —¿quién lo duda?— los otros cuentan. Son ellos los que constituyen la realidad, los que toman decisiones, los que lanzan dardos políticos o ideológicos, los que reflexionan o actúan, los que ascienden a las cumbres más sublimes o se precipitan en las más recalcitrantes sumas, y si pretendemos ser notarios, exégetas o tribunales de esa realidad, debemos incorporar a nuestras permanentes inquietudes y cualidades el saber qué y cómo escurbar en ella. Sin desarrollar la habilidad investigativa el periodismo difícilmente pasará de la noticia simple, del artículo hueco o del editorial anémico.

En esta tarea de búsqueda —ya fue dicho en el capítulo 2—, el periodista tiene muchos puntos en común con científicos y otros investigadores. Como ellos, debe acudir a fuentes relevantes para el tema y enfoque escogidos, como ellos, debe estar dispuesto a combinar el entusiasmo de las súbitas iluminaciones con el tedio potencial de la investigación sistemática.

Pero las similitudes no deben ocultar importantes diferencias. Una fue mencionada en ese mismo capítulo: los periodistas, al contrario que los científicos, nos interesamos más por casos singulares, verdades particulares y situaciones

actuales que por la generalización teórica. Otras diferencias se relacionan con las desventajas objetivas que a menudo confrontaremos, y que Tom Goldstein, tras mencionar la urgencia periodística de reconstruir lo que sucedió a partir de fragmentadas evidencias, ha expresado así:

Al tratar de establecer la verdad de esta manera, los reporteros a menudo operan con severas limitaciones. Carecen del distanciamiento y la perspectiva de los historiadores, de las técnicas precisas del científico, y de las herramientas más elementales de los custodios de la ley, el poder de la estación judicial para forzar testimonios o la entrega de documentos, y la autoridad para intervenir teléfonos o registrar legalmente en los predios de un extraño.²

Sin embargo, estas aparentes desventajas no ocultan un hecho significativo: constituido el grupo de investigadores (al menos no puntuales) que, normalmente, tiene un acceso más oportuno —expedito a personas, documentos y acontecimientos, y en esto no estamos solos— con frecuencia nos respaldan la ley y empujamos o instigamos que, debido a su importancia pública, consumiremos un poderoso aliado para abrir puertas que se cierran a otros.

Los puntos de partida

Para echar a andar una investigación periodística, una vez decidido el tema y su posible enfoque debemos detenernos brevemente a considerar el tipo de información que requerimos para fundamentarlo, las fuentes en que podemos obtenerla y los canales y métodos para llegar a ellas. En esto el repertorio y las posibilidades son múltiples, como lo ilustran los siguientes ejemplos.

1. A finales de marzo de 1985 el Consejo de Seguridad Nacional de Brasil tomó una rotunda decisión: tropas de la aviación y el ejército serían movilizadas a territorios de los indios Yanomamis, en la Amazonia, para retirar de la Sierra de los Guaraúcos a los buscadores de oro (germe-

² Citado por Susan P. Shapiro. "Caution! This paper has not been fact checked." *Worship Paper*, Center for Media Studies, Columbia University, Nueva York, pag. 8.

perros establecidos allí. A mediados de abril, sin embargo, aproximadamente 15 mil hombres comenzaban sacando 30 kilos de oro por día de esas tierras.

El permanente asalto de la zona y la desobediencia a la decisión tomada en Brasilia, captaron la atención del periodista Ricardo Kotscho, del *Jornal do Brasil*, quien publicó en la edición dominical del 17 de abril un artículo e interesante trabajo, con el título "El último Eldorado". En su texto hay una serie de referencias a datos y estadísticas que demuestran una tarea de investigación documental; sin embargo, se imponen los testimonios de la observación directa del autor y los relatos y opiniones de varias personas entrevistadas en la región. Sin ellos quizá no habría sido posible escribir un reportaje de interés. Sólo el contacto directo del periodista con el lugar, los hechos y sus protagonistas, lograron dar a la publicación una viveza, interés y relevancia documental difícilmente alcanzables de otra forma.

Kotscho, sin duda, se planteó el tema, realizó una evaluación de las fuentes para fundamentarlo y tras buscar los datos disponibles de documentos, emprendió el viaje a la zona, recopilando material de la información que requería. Sin este contacto directo de la escena de los hechos, la calidad de su reportaje habría sido inferior.

El testimonio, la viveza, incluso la participación emocional, fueron mucho más importantes para el periodista Steve Sternberg y el fotógrafo Michael A. Schwarz, del *Atlanta Journal-Constitution*. Durante 19 meses, ambos siguieron el proceso de deterioro de Tom Fox, un enfermo de SIDA de 33 años, muerto el 11 de julio de 1989. Cuarenta días después, el 20 de agosto, el periódico publicó "When AIDS comes home" (Cuando el SIDA llega a casa), una sección especial de 16 páginas que conmovió a los lectores con las revelaciones literarias y gráficas del mundo íntimo de este enfermo.

La conmoción, sin embargo, había sido más intensa y sostenida para Sternberg y Schwarz, quienes de observadores de lo que ocurría a Fox, asumieron luego el papel de consejeros telefónicos, hasta convertirse en ayudas y participantes directos durante los últimos días del paciente. En este trabajo —dice la presentación de un folleto que lo reproduce—, "el reportero y el fotógrafo son personajes del relato. No se trata de periodismo objetivo, no en el sentido clásico de los libros de texto. Pero sin duda creemos que

logra un balance entre las demandas del periodismo y la responsabilidad de tener compasión". Esta dolorosa actividad participativa era la única forma de obtener la información para cumplir los propósitos de un penetrante y revelador reportaje testimonial.

3. Los informes estadísticos, los datos que estos contienen y su buen manejo se construyeron en la médula de un amplio informe sobre los refugiados que existen en el mundo, publicado el 23 de diciembre de 1989 por *The Economist*, de Londres. Por supuesto en el reportaje, que apareció como una sección especial: "The year of the refugee" (El año del refugiado), hay algunas declaraciones personales. Sin embargo, los antecedentes de la situación, fundamentados en buenos archivos, más los compendios estadísticos de la Organización de las Naciones Unidas y otras publicaciones oficiales, constituyeron las fuentes indispensables para sostener el contenido y los múltiples cuadros que lo acompañan. Fue un típico, acucioso y bien guiado trabajo de biblioteca y escritorio, aderezado con algunos toques humanos y orientado a plasmar el estado actual grave de un problema internacional.

Durante cualquier investigación la meta es llegar a tantas fuentes y con tanta profundidad como sea posible. Los problemas, sin embargo, abundan. Son frecuentes los casos en que no logramos obtener la información que necesitamos. ¿Que periodista no se ha sentido frustrado ante un funcionario que se niega a conceder una entrevista, un documento que permanece inaccesible, una visa negada, una encuesta mal hecha en la que cifábamos múltiples esperanzas? Cuando ello ocurre, la actitud debe ser perseverante: hay que buscar sustitutos, indagar en otras partes, activar otros contactos, presionar —hasta legalmente, cuando sea posible— para que el sesamo se abra sin reticencias.

Pero así como lo más grave es la carencia, también hay que cuidarse de la hiperabundancia. Un periodista debe saber hasta dónde llegar en su tarea investigativa. Las fuentes, a menudo, son vastas; nuestro tiempo, tema y recursos no lo son. Hay que tener prioridades claras, establecer un orden jerárquico en cuanto a quién, qué, dónde, cómo y para qué debemos consultar, para no sucumbir en medio del caos surgido en una investigación indiscriminada y sin un derrotero claro. Para guiarla, lo mejor es un enfoque

también claro, pero esto no es suficiente. Cada vez que hablémos a un nuevo protagonista, observemos una situación interesante, analicemos un documento o vivamos otra experiencia, debemos confrontar los datos obtenidos con los que ya tenemos, y ambos con el tema seleccionado. De esta manera podremos mantener un simple "debe y haber" de la investigación, que nos permita darnos cuenta de hasta dónde hemos llegado y qué nos falta por recorrer. (Sobre como manejar la información obtenida se ocupa, en detalle, el siguiente capítulo.)

En nuestra tarea de búsqueda es conveniente tener clara una elemental distinción entre las fuentes y los métodos, canales o procedimientos para llegar a ellas. (Véase la fig. 4.1.1) Las fuentes son el receptáculo de la información, el depósito de lo que buscamos; el manantial del que brotan, con espontaneidad o dificultosamente, acontecimientos, decisiones, acciones, emociones. La información está en las fuentes, sean éstas personas, documentos, acontecimientos o incluso lugares. A ellas debemos acercarnos mediante canales (múltiples): entrevistas, conferencias de prensa, sesiones privadas, encuentros casuales, entrevistas, rastreo y análisis de textos, observación o participación. También los instrumentos y la tecnología para acceder, guardar y procesar la información varían: unas veces nos valemos sólo de la buena memoria; otras, de notas o grabadoras, en algunas ocasiones recurrimos a tarjetas o ficheros; en otras a la computadora; unas veces observamos siguiendo la ubicación imprecisa orientación de nuestro "sentido común"; otras, guías sistemáticas y métodos controlados que nos llevan al campo del "periodismo de precisión" (véase fig. 4.1.1).

Del manejo que hagamos de estas posibilidades dependerá en gran medida el éxito. Por ello es importante ahondar un poco en las características de las fuentes y de los caminos para acceder a ellas.

LA GENTE Y LO QUE PUEDE DECIR

Los seres humanos constituyen la fuente más importante del periodismo y, en general, de las ciencias sociales. No importa de quiénes se trate: de un simple ciudadano que se queja de los servicios públicos, un ministro que acaba de

Fuentes

1. Personas
2. Acontecimientos
3. Documentos

Canales

1. Entrevistas
2. Encuestas
3. Sesiones de grupo
4. Conferencias de prensa
5. Reuniones privadas
6. Encuentros casuales
7. Análisis de documentos
8. Observación directa
9. Participación

Figura 4.1 Fuentes y canales.

presentar su renuncia por discrepancias con el presidente, un experto que explica las características de un fenómeno natural, o un oficial de tránsito que da los detalles de un accidente. La gente guarda una enorme cantidad de información y gran parte del contenido de los medios. También los seres humanos son el objeto fundamental de nuestra tarea. Revisa cualquier periódico y verá cuántas noticias y reportajes se basan en lo que alguien (o muchos) han dicho o hecho.

Esos "alguien" tienen funciones y naturalezas diversas que afectan su conducta, credibilidad, importancia y posibilidades de acceso. Por ello es conveniente intentar una clasificación de las fuentes personales que nos ayude a seleccionar nuestras prioridades y estrategias en el contacto. He aquí un resumen de los principales tipos.

Generadores o protagonistas de la información. Entre ellos se encuentran el Ministro de Hacienda que al iniciarse un nuevo gobierno diseña un energético programa de austeridad y se dedica a impulsarlo en el seno de los poderes Ejecutivo y Legislativo; el candidato presidencial fallido en busca de nuevos horizontes políticos; el participante en una asociación dedicada a buscar empleo a ex drogadictos; la creadora de un nuevo ritmo musical que de pronto recorre

el mundo... La lista puede continuar. Todo el que, gracias a su acción, influencia, oportunidad u otras condiciones produce noticias, afecta el desarrollo de los acontecimientos o se incorpora a ellos, es un protagonista y, por tanto, una fuente viva y primaria de información, no importa el género periodístico que estemos practicando.

Llegar a ellas, tener un contacto directo con los generadores de los actos, debe ser la aspiración de todo periodista, pues eso aumentará las posibilidades de enriquecimiento informativo y humano. Pero debe ser precavido: los protagonistas quedan tener intereses muy directos en la situación de la que son parte, estar emocionalmente involucrados en ella, parecer intensas fobias o exageradas filias y, por tanto, carecer del distanciamiento necesario para informar con fidelidad de lo ocurrido. Como participantes son vitales, pero también pueden resultar riesgosos. Son típicas fuentes interesadas y hay que tratarlas con una buena dosis de suspicacia.

Voceros. Sobre todo el mundo institucional, con sus altas y bajas, necesidades de crear instancias y controlar o facilitar las actividades con la prensa, los *protagonistas* —o las *actrices*—, para que estos representen —saben acudir a la ayuda de voceros para reemplazarlos como fuente. En alguna medida, el más alto protagonista del juego político nacional —el presidente— es vocero del gobierno, pero con mayor frecuencia se vale de ministros de información o secretarios de prensa. Estos funcionarios y muchos otros que cumplen la función de relacionistas públicos, se convierten en sumas canales cuando se limitan a facilitar —o entorpecer— el acceso de los reporteros a las fuentes. Pero asumen la identidad de estas si se constituyen en los proveedores directos de lo que los periodistas buscan. Los voceros, pues, sustituyen a los actores en nombre de ellos mismos. Su versión jamás puede tener la immediatez, el peso, la autoridad o la frescura de un protagonista, pero al menos posee una representatividad que la fundamenta, y regularmente es más accesible que la del protagonista. Si ante un hecho de corrupción hubiera, el presidente de la institución se nega a hablar, pero deposita la responsabilidad en un vocero, este se convierte en representante del banco o, por ello, en su voz oficial, a la que debemos prestar oídos.

Los voceros, con frecuencia, son profesionales de la comunicación. Como tales conocen mejor que los personajes

que representan las necesidades de los periodistas, pero también suelen tener un mayor grado de capacidad manipuladora, de la que es importante cuidarse.

Observadores o testigos. Cuando alguien no da testimonio de actos propios, sino de los demás; cuando no es —ni pretende ser— representante oficial de esos actos; cuando sólo habla de lo que captó con sus sentidos, no de lo que produjo con su conducta o ideas, estamos en presencia de un testigo. Por tener menos interés en las acciones o situaciones de que se dan cuenta, pueden constituir fuentes menos prejuiciadas que los protagonistas. Por ello se convierten en un excelente recurso para confrontar las versiones que éstos dan, o para sustituirlos cuando no están disponibles o, simplemente, no quieren hablar. Un caso simple: si las víctimas de un accidente han sido conducidas al hospital por su estado de gravedad, acudimos a quienes han presenciado el hecho para precisar sus detalles. Un caso complejo: si muere un conocido personaje de la vida nacional y no hemos previsto a tiempo una buena sembranza que incluya sus propias afirmaciones, por testimonios de quienes lo conocieron se convertirá en elementos básicos de nuestro texto.

No hay que olvidar, sin embargo, que también los observadores pueden involucrarse en los hechos, reaccionar apasionadamente ante ellos o, en el otro extremo, tener muy poco interés. También es posible que no hayan prestado suficiente atención a los hechos de que fueron testigos y que, sin preocuparse, sus versiones sean parciales o distorsionadas. Por ello es importante cotejarlas y confirmarlas antes de tenerlas por ciertas y hacerlas públicas.

Expertos o intérpretes. En muchos temas que no dominamos plenamente o, aunque lo hagamos, debemos respetarlos con un juicio profesional o experto, acudimos a los *especialistas*. Los *expertos* no hablan sólo de lo que han visto, oído o sentido, sino de lo que saben. Son aquellos que, gracias a un marco conceptual y de conocimientos, pueden explicar situaciones, explorar su sentido o especular sobre sus consecuencias. Si una ola de temblores causa pánico entre la población, los puntos de vista de un sismólogo que comente sobre el origen y características de los sismos, son parte de la información necesaria para el público; también será de interés la opinión de un ingeniero estructuralista sobre el estado de los edificios. Si el país cae en un proceso

inflacionario y deseamos explorar sus consecuencias, no basta con las declaraciones del presidente del Banco Central, representantes sindicales o amas de casa con presuntos estrechos; habrá que acudir a economistas que, sin ligámenes oficiales, puedan dar una interpretación profesional de lo que sucede.

Los expertos, sin embargo, también son seres humanos: tienen averciones y entusiasmos; pueden ser engañados por sus sentidos, y a ratos sucede que no son tan expertos como suponíamos. Lo que digan no siempre es palabra santa y final. En periodismo, como en medicina, también es recomendable buscar una "segunda opinión", sobre todo cuando el tema tiene grandes implicaciones.

La diversa naturaleza de los individuos como fuentes a que se ha hecho referencia, guarda gran similitud con los papeles que se representan en los juicios. Por un lado están los querellantes e imputados (*protagonistas*), aquellos que dan origen al caso y luchan en torno de él. Los abogados asumen parte de su representación y se convierten así en *voceros*. Para evaluar sus versiones, o aportar elementos nuevos sobre los hechos, se ofrecen declaraciones de testigos. Y también puede ser requerido el informe pericial de forenses, grafólogos o contadores (expertos).

Una persona, al relacionarse con los tribunales o con periodistas, puede cambiar su condición de fuente, según sea el caso: el Ministro-protagonista que ni siquiera acepta tener voceros cuando se trata de actividades de su ministerio, pasará a la silla de testigo si lo interrogamos para obtener detalles de la acalorada discusión de dos colegas durante el consejo de gobierno, o para que describa como eran las cosas de su insigne ex profesor que acaba de morir.

El funcionario de hoy es el simple ciudadano de mañana: los vínculos con instituciones se rompen a menudo; las actitudes ante los hechos pueden variar. Todo esto modifica la naturaleza de las fuentes y de su relación con los periodistas: quien en su oportunidad es reticente para informarnos de un caso, puede mostrarse participativo en relación con otro. El periodista debe tener muy clara esta fluidez. Ciertamente, puede prestarse a confusiones o manipulaciones por parte de la fuente, pero constituye una realidad que, bien conducida, nos ayudará en la tarea de llegar a quienes poseen la información que requerimos.

Al relacionarnos con la fuente personal, el éxito no sólo

depende de la clara percepción, de las características o lealtades de los individuos que constituyen los receptáculos de aquello que buscamos; es necesario manejar bien los canales o métodos para llegar a ellos. Aunque ninguno de estos medios debe descartarse (declaraciones, conferencias de prensa o comunicados), los tres métodos *principales para abordar a la gente*, los que nos permiten una mayor originalidad y, por tanto, posibilidades informativas, son las *entrevistas, los encuestas y las sesiones de grupo*. Ellas guardan entre sí gran similitud; se basan en la conversación, en el contacto directo con otras personas. Pero también existen diferencias que es importante distinguir. A continuación se consideran por separado.

Un método clásico: la entrevista

Los estudios sistemáticos sobre la entrevista no son abundantes. Sin embargo, basta dar un vistazo a cualquier diario para reparar de inmediato en que una enorme cantidad de su información está basada en alguna forma de entrevista. Entrevistamos cuando, ante la alarma de un accidente, llamamos a un oficial de tránsito para investigar sobre su veracidad; entrevistamos cuando acudimos a algún funcionario con ciertos interrogantes sobre el nuevo proyecto de la ley que se propone enviar al Congreso; entrevistamos cuando en una conferencia de prensa, en una sesión privada o en un encuentro casual en un bar o en la calle, preguntamos sobre las iniciativas de un nuevo ministro, sobre el desarrollo de una reunión privada entre dos candidatos políticos o sobre el próximo disco que piensa poner en venta un conocido intérprete. Y por supuesto, entrevistamos cuando tras un largo periodo de preparación y gestiones, al fin logramos sentarnos ante un personaje polémico, un experto de altos vuelos o un reflexivo estadista.

En algunos casos, las entrevistas únicamente sirven para obtener datos o declaraciones específicos en qué fundamentar o ampliar una noticia. Se trata de ocasiones a menudo imprevistas, que no ofrecen la posibilidad de documentarnos, y que nos demandan una alta capacidad de improvisación, o un manejo apresurado de los conocimientos que ya tenemos sobre el tema. En otros casos sirven para recopilar informaciones, interpretaciones y opiniones que alimenta-

ran un reportaje profundo. Pero también podemos afrontar la entrevista como género y, tras ella, producir desde un resumen de la conversación hasta la transcripción del fluido —y a ratos impresionante diálogo que caracteriza a los grandes entrevistados, como la italiana Oriana Fallaci.

Es la entrevista como método lo que más interesa en este libro. Para utilizarla, el punto de partida fundamental es tener un propósito definido, una misión clara, un norte bien establecido sobre lo que pretendemos obtener de ella y del personaje. Por ello es necesario considerar ciertos aspectos:

- ¿Buscamos datos precisos —cifras, fechas, títulos—, relaciones, interpretaciones sobre los hechos, reacciones ante ellos, opiniones generales, testimonios o retrospectivaciones?
- ¿Consideramos a nuestro entrevistado como simple vocero de una institución, como un experto, un protagonista, un observador, un responsable, una víctima o un vicario de algo o de alguien?
- ¿Es un novicio en su contacto con los periodistas, un tímido novicio que por primera vez se enfrenta a un reportero, o un zorro político curtido en la relación —y quizá manipulación— con la prensa?
- ¿Que partes de nuestro reportaje pretendemos fundamentar con sus declaraciones? ¿Es la persona más adecuada para obtenerlos? ¿Hay posibles sustitutos? ¿Quiénes son?

Si no logramos definir con cierta precisión estos aspectos, y determinar con claridad qué queremos y por qué acudimos a determinado personaje, será difícil tener éxito. Por ejemplo Barbara Walters, la famosa entrevistadora de la televisión estadounidense toma la siguiente precaución: apunta en tarjetas todas las dudas que tiene en torno del tema o personaje —a veces, cientos de ellas— luego las organiza, las reduce o amplía, hasta que obtiene una especie de "esquema" de su entrevista, en la que se basa durante su diálogo con el personaje.³

De alguna manera, todo entrevista que no sea la de simple ocasión debe tener, como el reportaje, un enfoque o

³ "Technique borrowed with the Doves", *The New York Times*, 29 de junio de 1980, pag. 14-15.

propósito. Y requiere también un proceso de preparación, fundamentalmente temática, pero a veces también psicológica, que debiera ser más prolija mientras más importante sea el personaje, más delicado lo que pueda decirnos —u ocultarnos— y más directa su participación en los hechos o situaciones que nos interesan.

Hay casi tantos tipos de entrevista como personalidades y papeles existen. El periodista peruano Manuel Jesús Orbe-gozo lo ha expuesto así:

Yo creo que cada personaje es una entrevista totalmente diferente de las demás. No hay una entrevista, hay cientos de entrevistas. Cada persona con la que uno se entrevista presenta un panorama distinto, un universo genuino e irrepetible, con la cual, incluso, no se pueden aplicar matemáticamente las normas que se enseñan.⁴

Por esto, antes que comenzar a enumerar los abundantes consejos específicos que existen para desarrollar la entrevista hay que estar consciente de la importancia de esos dos aspectos básicos que se llaman *objetivo* y *preparación*. Si hemos determinado que nuestro encuentro con un gran escritor va dirigido a indagar las condiciones en que se han producido sus obras, sus conexiones literarias, los temas que prefiere, los métodos de trabajo y otros aspectos de su labor creativa, nuestra preparación debe encaminarse también por esos rumbos. Si, en cambio, nos vamos a enfrentar con el funcionario que, según documentos confidenciales, es responsable de corrupción, debemos disponer de un arsenal de argumentos y referencias que le impidan evadir nuestras preguntas.

Parte de la preparación consiste también en considerar que una entrevista es un contacto humano, un intercambio no sólo de datos o ideas, sino también de instintos, emociones, temores, simpatías, antipatías y oportunidades. El periodista debe ser sensible a esto, para no caer en cualquiera de dos defectos: hacer gala de arrogancia y autosuficiencia que atemorizan a su interlocutor, o sucumbir a la flaqueza que permite al avezado funcionario dominar el encuentro. No se puede determinar con anticipación si vamos a ser sumamente francos, si vamos a emplear la suavidad o la

⁴ César Leónora, y cols., *La entrevista*, pag. 31.

dureza, si vamos a hacer las preguntas más difíciles o las más fáciles, o si vamos a estar sonrientes o serios. Eso dependerá de cuál sea nuestro propósito, cómo nuestro entrevistado y cuál la situación en que nos encontremos frente a él.

William Rivers, en su libro *Finding facts*, recomienda distinguir entre las entrevistas que el personaje desea y las que no; también, entre las que buscan información que no está relacionada con los intereses del entrevistado y las que pretenden opiniones o datos que sí lo afectan. En las primeras será posible obtener su colaboración; en las segundas probablemente surgirán conflictos, y hay que estar preparados para ello.⁵

Haya o no posibilidad de conflicto, esa preparación puede mejorarse si a partir de una clara concepción de nuestra entrevista y personaje, consideramos flexible e inteligentemente algunas de las recomendaciones que se han ido desarrollando en el transcurso del tiempo. Estas pueden asumirse desde dos perspectivas: lo que debe evitarse y lo que debe hacerse.

Usando los aportes de periodistas y psicólogos, Rivers considera cuatro posibles fuentes de errores o problemas durante la entrevista:

La experiencia y maneras del entrevistado. Si el entrevistado percibe una gran diferencia social entre él y el periodista, posiblemente modifique artificialmente su actitud. Si lo ve como perteneciente a un estrato superior, o como poseedor de cierta autoridad, aumentarán las posibilidades de que responda de forma que, según él cree, será aprobada por el entrevistador. En cambio, si ve al periodista como alguien inferior, quizá el entrevistado desarrolle una excesiva apatía. Ante esto, una recomendación de frecuente validez es usar el atuendo, los gestos y el vocabulario necesarios para reducir la distancia social con el interlocutor.

La estructuración y formulación de las preguntas. Una pregunta mal redactada, poco clara, o que por su extensión es difícil de comprender, puede producir respuestas aún más confusas o pomposas. Por ello —aunque no necesariamente vayamos a leerlas durante la entrevista—, es conveniente escribir las preguntas con anterioridad. Al hacerlo, debemos definir qué queremos averiguar con cada una de

ellas: luego, redactarlas, de manera simple y directa, y juzgarlas, desde el punto de vista —según los conocimientos o la ignorancia— del entrevistado. Al escribir las, debemos hacer lo posible por no sugerir al entrevistado cuáles podrían ser las respuestas "correctas" o las "incorrectas".

La actitud del entrevistador. Si estimulamos el antagonismo podemos cerrar las posibilidades de comunicación. Hay que evitarlo. Debemos ser corteses en el trato, pero firmes —y hasta implacables, si se da el caso— en lo que preguntemos.

Expectativas del entrevistador sobre las actitudes del entrevistado. El famoso "teorema de Thomas", uno de los más conocidos paradigmas sociológicos, postula que si una situación es definida como real, será real en sus consecuencias. De manera similar, si un entrevistador supone que recibirá ciertas respuestas y actúa de acuerdo con esta suposición, es probable que su entrevistado responda de acuerdo con tales expectativas. Las suposiciones del periodista no se expresan necesariamente de manera verbal; el lenguaje del cuerpo las revela más esporádicamente, y puede influir así en lo que diga el entrevistado. Es conveniente, por tanto, hacer un gran esfuerzo por mantener la neutralidad.⁶

Además de estas advertencias de Rivers, hay otros consejos, basados en la experiencia de múltiples entrevistadores, que vale la pena tener en cuenta:

1. Al organizar sus preguntas, colóquelas en orden prioritario, de modo que si el tiempo se agota, al menos haya cubierto las más importantes.

2. No tema parecer "tonto". Si a pesar de su preparación para la entrevista hay conceptos o razonamientos que no entiende, pída que se los aclaren. De lo contrario, o se tendrá que privar de usarlos en el reportaje o, si lo hace, será a costa de la cabal comprensión suya y del lector.

3. Trate de mantener el control de la entrevista. Haga lo posible por preguntar todo lo que estime necesario. Aunque su interlocutor mire el reloj en señal de impaciencia, siga preguntándole si es que aún tiene dudas importantes.

4. No acepte que, a posteriori, le impongan reglas del juego sobre las que no habían conversado con anterioridad, como que ciertas respuestas no son para publicarse. Cual-

⁵ William Rivers, *Finding facts*, págs. 53-37.

⁶ *Ibid.*, págs. 42-47.

quier regla o condicionamiento, para que sea válido, debe aceptarse previamente.

5. Escuche con atención. A veces estamos tan preocupados por lo que preguntaremos luego, que no nos percatamos de lo que ha dicho el entrevistado. Y perdemos la oportunidad de repreguntar o no repararnos en la importancia de una respuesta.

6. Trate de seguir el guión de preguntas que ha preparado, pero esté listo para modificarlo si es necesario.

7. No subestime ni sobreestime a su entrevistado. Probablemente sabe más de lo que usted supone, y quizá también sufra el mismo estrés que usted a causa de la entrevista.

8. Trate de fundamentar sus preguntas, sobre todo las más polémicas. No es lo mismo abrir el interrogante al funcionario acusado de corrupción con este preámbulo: "Se comenta en algunos círculos que usted malversó los fondos de su institución...", que con éste: "La Contraloría General de la República emitió un informe según el cual usted incurrió en una serie de gastos sobre los que no presentó comprobantes..."

9. Con temas polémicos que probablemente favorezcan la renuencia del entrevistado, trate de imaginar con anticipación cómo intentará eludir algunas preguntas, y tenga preparadas opciones para repreguntar. Además, recuerde que mientras más clara sea para usted la situación, más fácil le resultará improvisar sobre la marcha.

10. Si utiliza una grabadora, manéjela discretamente: sea pa cómo usarla, emplee cintas de larga duración y baterías en buen estado. Grabar es recomendable, sobre todo para entrevistas muy complejas o polémicas. Sin embargo, siempre tome algunas notas sobre lo que más le llame la atención. Al menos le servirán para tener visible un resumen de los temas tratados y organizar mejor el material.

11. Guarde una respetuosa distancia: evite la hostilidad abierta o la obsecuencia.

12. Como ya se dijo, sea claro en su interrogatorio y evite preguntas que se puedan contestar con monosílabos, a menos que le interese que el personaje reconozca o niegue algo sin ambages.

13. Al final, no tema preguntar al entrevistado si tiene algo más que decir. Es sorprendente cómo, ante una pregunta tan abierta, que suena tan mal en televisión o radio, algunos personajes añaden conceptos de gran interés.

Por otra parte, las posibilidades de que el periodista controle la situación se reducen considerablemente mediante ese sucedáneo de las entrevistas que son las conferencias de prensa. En ellas, el declarante es el que domina la situación. Como los periodistas —cada uno con su interés específico— lanzan a mansalva sus preguntas, las posibilidades de ahondar en ellas son mínimas. Por ello lo recomendable es que, como método para obtener la información, la periodista entrevistista producto de las conferencias de prensa sólo se utilice excepcionalmente en los reportajes, e incluso en las noticias. Y cuando lo hagamos, intentemos llegar a un acuerdo con algunos colegas, para que coordinadamente logremos ser los "coreógrafos" de al menos una parte del acto, y obtener real provecho de él.

S

5

