

Sugerencias para realizar entrevistas

Clínica Internacional de Derechos Humanos
Programa de Derechos Humanos, Facultad de Derecho de la Universidad de Harvard

Junio de 2010

I. Antes de una entrevista

- A. *Diferentes tipos de personas a entrevistar—¿Con quiénes quiere usted hablar?*
1. Empiece por determinar con quiénes quiere hablar y qué espera aprender de cada entrevista. Algunas personas pueden ser sólo fuentes de otras fuentes, lo cual crea un efecto dominó.
 2. Testigos presenciales y/o víctimas
 - a. Estas personas deberían proporcionar “la historia”, documentar el abuso y humanizarlo.
 3. ONG locales
 - a. Pueden ser buenas para conocer el contexto desde el terreno y obtener más contactos.
 - b. A menudo son organizaciones de promoción y defensa, por lo que podrían tener algún sesgo.
 4. Académicos/as
 - a. Pueden ofrecer un punto de vista potencialmente más imparcial.
 - b. Podrían tener buena información sobre el contexto y asuntos históricos.
 5. Especialistas
 - a. Pueden ayudarle a responder preguntas técnicas (por ejemplo, jurídicas, científicas, médicas, etc.) que usted tenga.
 6. Representantes gubernamentales
 - a. Podrían estar anuentes a ofrecer declaraciones oficiales, las cuales es importante incluir en una investigación.
 7. Perpetradores
 - a. Pueden proporcionar equilibrio para un informe, brindar pruebas de intención y motivo, así como explicar por qué algo se hizo.
 - b. A menudo es aconsejable entrevistar a estas personas más adelante en una misión.
- B. *Preparación*
1. Prepare líneas de preguntas con anticipación, particularmente si usted es nuevo/a en el campo.
 2. Escuche atentamente y prepárese para modificar sus preguntas tanto durante una entrevista como entre cada entrevista.
 - a. No fuerce la entrevista hacia ciertas direcciones.
 - b. Por ejemplo, si va a preguntarle a alguien sobre una masacre y resulta que la persona entrevistada no estuvo allí, usted tendrá que idear otras preguntas útiles que pueda hacerle.
 3. Diseñe las preguntas de acuerdo a la experiencia y los conocimientos de la persona entrevistada.
 - a. Algunas personas pueden brindar testimonio presencial, mientras que otras ofrecen su experiencia en un área específica.

- b. Recuerde que no toda la gente es experta en todo—evalúe la información que una persona le proporcione de acuerdo a su área de experiencia.
- C. *Coordinación*
- 1. Antes de ir a una entrevista, coordínese con sus colegas entrevistadores respecto a las preguntas y la logística.
 - 2. A menudo es bueno que una sola persona conduzca la entrevista, de manera que sea fluida y se establezca un mejor vínculo con la persona entrevistada. De lo contrario, un/a entrevistador/a podría estar orientando a esta persona en cierta dirección y de repente otro/a entrevistador/a interrumpe la línea de preguntas.
 - 3. Usted puede hacer una pausa o tomar un receso en puntos clave para preguntarles a otros/as entrevistadores/as si tienen preguntas. Una opción puede ser dividir la entrevista en dos segmentos a fin de que una persona haga una serie de preguntas y una más haga otras.
- D. *Entorno*
- 1. Lo mejor es que la persona entrevistada esté sola con usted en un espacio seguro para que se sienta cómoda y pueda hablar libremente. Sin embargo, esto no siempre es posible, sobre todo en presencia de niños/as y en situaciones familiares.
 - 2. Considere la seguridad de las personas entrevistadas siempre que sea pertinente.

II. Durante una entrevista

- A. *Presentaciones*
- 1. Explique quién es usted en una forma que la persona entrevistada pueda comprender. Recuerde que esa persona podría no saber qué es Harvard o conocer su organización.
 - 2. Explíquele cuál es su proyecto.
 - 3. Describa cómo se utilizará la información (asegúrese de obtener el consentimiento de la persona entrevistada).
 - 4. Prepárese para: a) personas que piden dinero / ayuda, y b) personas que se quejan de que sus entrevistadores/as nunca hacen nada por ellas.
 - 5. La meta es que usted se gane la confianza de la persona desde el inicio.
 - 6. Pida permiso para tomar notas.
 - 7. Hable sobre la confidencialidad en este momento y/o al final, dependiendo de quién sea el testigo. En algunos casos, usted podría tomar la decisión por estas personas (es decir, decidir no usar nombres por razones de seguridad, independientemente de lo que ellas digan). Si su testigo está dando una entrevista confidencial, asegúrese de excluir *cualquier* factor que pudiera revelar su identidad (por ejemplo, no identifique al Dr. Ramos como “doctor” en cierta aldea si en ésta hay un solo médico).
- B. *Organización de la entrevista*
- 1. Permita un espacio amplio. Deje que la persona entrevistada relate su historia. Dígale, por ejemplo, “Me enteré de que usted presencié la masacre ocurrida el 4 de diciembre del año pasado. ¿Podría decirme

- qué vio?” Esto propicia que la persona brinde una narración—lo cual es bueno para el informe y ayuda a que la persona se explaye.
2. Vuelva atrás y haga preguntas específicas. Puede hacer una lista de ellas en el margen de su libreta (por ejemplo, cuándo, qué día/hora, etc.).
- C. *Fiabilidad frente a credibilidad*
1. La fiabilidad tiene que ver con la precisión del testigo. A fin de determinar su fiabilidad, pregúntele varias veces: “¿Cómo sabe usted eso?” Algunas personas pueden relatar una buena historia y ser honestas al hacerlo, pero quizás no tengan conocimiento fáctico y experiencia de primera mano respecto a un acontecimiento.
 2. La credibilidad se refiere a la veracidad del testigo. ¿Tiene esta persona algún incentivo para mentir o tergiversar los hechos? Busque sesgos, temor, codicia, apatía.
- D. *Tipos de preguntas*
1. Evite preguntas conductivas, que pueden contaminar las pruebas. No confunda las preguntas conductivas con preguntas que crean un fundamento.
 2. Evite las preguntas compuestas. Éstas pueden confundir a la persona entrevistada. También pueden conducir a respuestas confusas (por ejemplo, si la persona contesta con un “sí” a una pregunta de dos partes, no quedará claro a cuál de esas partes está respondiendo).
 3. Use su creatividad; por ejemplo, algunas personas no sabrán las fechas y horas. Pregunte si algo ocurrió en la mañana, la tarde o la noche, o si fue antes, durante o después de la cosecha.
 4. Sea consciente de que algunos países tienen sistemas de fechas que son diferentes al nuestro.
 5. Pida a las personas que dibujen diagramas o mapas, pero tenga en cuenta que algunas podrían ser analfabetas.
 6. Pregúnteles a las personas si tienen algún documento que puedan proporcionar.
- E. *Personas difíciles de entrevistar*
1. Prepárese para guiar una entrevista. Esto es tanto un arte como una habilidad. Use tipos de preguntas y un orden de preguntas para mantener la entrevista encarrilada.
 2. Las personas que divagan pueden hablar demasiado sobre asuntos que podrían ser irrelevantes. Prepárese para regresar la charla al tema central sin ofender a la persona; por ejemplo, empiece a hacer preguntas más específicas de modo que haya menos campo para divagación.
 3. Las personas reservadas podrían contestar con una sola palabra o dar respuestas muy breves a preguntas abiertas. Intente hacer preguntas más amplias para tratar de lograr que las personas se explayen. Si esto no funcionara, regrese a preguntas específicas a fin de obtener información pertinente de manera más sistemática.
 4. Las personas traumatizadas necesitan cuidado y sensibilidad adicionales.

F. *Testigos hostiles*

1. Es importante obtener puntos de vista opuestos, de modo que todas las partes estén representadas; por ejemplo, autoridades gubernamentales o perpetradores. A veces estas personas se abren, pero en otras ocasiones pueden ser hostiles.
2. En la medida de lo posible, a menudo es bueno dejar las entrevistas a personas hostiles hasta el final de la misión. Esto permite que usted llegue preparado/a sobre asuntos para los cuales necesita respuestas. También le ayuda a asegurar que no haya interferencias con su misión (por ejemplo, que le expulsen del país).
3. Al inicio, quizás usted quiera dar la impresión de que sabe poco, lo cual puede alentar a las personas a decir lo que piensan más libremente que si pensarán que usted tiene ideas preconcebidas. Usted siempre tendrá que equilibrar esto con la necesidad de mostrar algún nivel de credibilidad.
4. Después puede hacerles a las personas preguntas más directas y recordarles lo que dijeron antes; por ejemplo: "Usted dijo xx hace unos momentos pero, según lo que he escuchado, yy es cierto".
5. Reserve las preguntas difíciles para el final (pero siempre calculando el tiempo), para que no le expulsen demasiado pronto de la oficina de alguien. Esto también le permite determinar cuán hostil es una persona.

G. *Trabajando con intérpretes*

1. De ser posible, evalúe a un/a intérprete, antes de contratarle, para detectar habilidades, prejuicios, etc.
2. Explíquele clara y repetidamente que usted necesita tener una traducción literal/textual.
3. Obstáculos
 - a. Español deficiente—Idee maneras creativas de hacer preguntas (por supuesto, se debe evitar el uso de intérpretes que tienen poco dominio del español, a menos que sea absolutamente necesario).
 - b. Respuestas abreviadas—Reitere la traducción literal/textual si la persona entrevistada habla durante cinco minutos, pero el/la intérprete le devuelve a usted sólo un par de frases.
 - c. Interferencia de opiniones de un/a intérprete—Esto también puede ocurrir. Sea consciente de los sesgos potenciales de un/a intérprete para poder detectarlos. De nuevo, explíquele que usted necesita saber lo que la persona entrevistada está diciendo.
 - d. El/La intérprete podría tratar de dirigir la entrevista. Recuérdele que usted debe saber lo que le está preguntando a la persona entrevistada y necesita formular las preguntas.
4. Beneficios de un/a intérprete
 - a. Use intérpretes/traductores (y mediadores) para aprender sobre el idioma y la cultura. Estas personas podrían ser una parte valiosa del equipo. Pueden tener una conciencia, que usted no tenga, acerca de cómo formular preguntas. Sin embargo, no discuta estos asuntos durante la entrevista.

- H. *Cómo concluir la entrevista*
1. Pregunte: "¿Hay algo más que usted quisiera agregar?"
 2. Pregunte: "¿Recomendaría usted a alguna otra persona con quien yo pueda hablar?"
 3. Obtenga el nombre correctamente deletreado de la persona entrevistada, su edad, profesión u oficio y otros datos pertinentes.
 4. De ser posible, pídale a la persona sus datos de contacto en caso de que hubiera preguntas de seguimiento.
 5. Si aún no lo ha hecho, pregúntele a la persona si usted puede utilizar su nombre o información que la identifique.

III. **Después de una entrevista**

- A. *Proteja sus notas*
1. Mantenga sus notas en un lugar seguro (usualmente consigo) para evitar pérdida y robo.
 2. No ponga sus notas dentro de equipaje chequeado.
 3. Siempre que sea pertinente, no incluya en sus notas las identidades de las personas entrevistadas.
 4. Usted puede enviar las notas a su propia dirección de correo electrónico si se encuentra en un lugar donde la falta de seguridad pudiera ser un problema.
- B. *Escriba sus notas a máquina o en la computadora*
- C. *Organice las notas*