

CÓMO RESPONDER PREGUNTAS¹

INTRODUCCIÓN

Las entrevistas y las ruedas de prensa son el fascinante reino de las preguntas, el ejercicio de la interrogación. La gran periodista Oriana Fallaci² señaló que “*las preguntas son más importantes que las respuestas*”, porque no está en juego sólo la pregunta que desencadena una respuesta, sino también la que remite a nuevas preguntas. Desde Sócrates -el gran *preguntador*- hasta nuestros días, preguntas y respuestas gozan intensamente de las entrevistas y ruedas de prensa, y no están ausentes de ningún producto periodístico.

Una respuesta ha de ser clara: que dé información “noticiable”, que satisfaga las necesidades informativas y explicativas de un público amplio, que eche mano de anécdotas e historias brevísimas (aunque atrayentes y relevantes), que jerarquice -según su importancia- los mensajes transmitidos. Otra forma de expresarlo sería: que dé respuesta a las famosas *6 preguntas: qué, quién, por qué, cuándo, cómo y dónde*.

La mayoría de las preguntas, si uno va preparado, son fáciles de contestar. Para prever posibles preguntas que se le puedan hacer, el secreto fundamental es una preparación cuidadosa; aunque no siempre se podrán tener a punto todas las respuestas, nada mejor que anclarse en sus objetivos, en el conocimiento del entrevistador, en los receptores de sus mensajes y en el enfoque de su tema. Por otra parte, nunca deberá olvidarse que “*uno debe ser siempre dueño y responsable de sus respuestas*”, aunque

¹ Nota Técnica de la División de Investigación del Instituto Internacional San Telmo, España. Preparada por el profesor Ricardo Velilla Barquero.

Copyright © Septiembre 2011, Instituto Internacional San Telmo, España.

No está permitida la reproducción, total o parcial, de este documento, ni su archivo y/o transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro o por otros medios, sin la autorización expresa y escrita del Instituto Internacional San Telmo.

² Cita en HALPERÍN, J.: *La entrevista periodística, intimidades de la conversación pública*. Buenos Aires: Aguilar, 1998.

no conviene pecar de ingenuo. El célebre periodista John Brady³ llega a afirmar: “*Nada es imposible para un entrevistador que conoce cómo llevar su juego a buen término valiéndose de una pregunta irresistible.*” Sin embargo, ante preguntas difíciles, lo mejor son las respuestas inteligentes. Una entrevista se ha comparado al juego de ajedrez: el entrevistador no mueve una pieza sin pensar en el próximo movimiento, sin un propósito definido a lo largo de su cuestionario.

En esta Nota técnica vamos, pues, a tratar un tema ampliamente requerido por todos aquellos que –tanto desde ámbitos empresariales y políticos, como profesionales: médicos, arquitectos, investigadores, abogados,...- tienen que enfrentarse a las preguntas de periodistas tanto en ruedas de prensa como en entrevistas. Pretendemos también que sirva de orientación en el día a día de la acción directiva en las organizaciones, para ello facilitamos un amplio arsenal de sugerencias prácticas y ejemplos variados.

¿CÓMO PREPARAR LAS RESPUESTAS?

En esas circunstancias el mayor error consiste en dejarse llevar por la improvisación. La preparación de los 3 o 5 mensajes clave que desea difundir y la práctica adecuada son los dos medios imprescindibles para triunfar. Si esto se hace con rigor, se comunicarán las ideas de mayor importancia, se evitará la difusión de detalles irrelevantes y se responderá siempre con coherencia y solidez. En su preparación, anticiparse a las preguntas que le podrán hacer es algo que le conducirá al éxito. Nunca olvide, por otra parte, que usted dispone del caudal de la información y es responsable de administrarlo frente a terceros (periodistas oyentes).

Si se tiene en cuenta esto y se prepara bien, se pueden anticipar casi el 70% de las preguntas. ¿Qué hacer con el 30% restante? Aceptar con realismo que no es una “enciclopedia andante” o una “base de datos infinita”. Sin embargo, puede ser útil plantearse en la preparación las siguientes cuestiones:

- ¿Qué 5 preguntas importantes me haría yo mismo?
- ¿Qué 3 preguntas espero que me hagan?
- ¿Qué 5 preguntas deseará hacerme el entrevistador?
- ¿Qué 5 respuestas desea conocer mi público?
- ¿Qué 3 preguntas desearían que me hicieran?
- ¿Qué preguntas espero que no me hagan?
- ¿Qué preguntas no podría responder? ¿Por qué?
- ¿Qué respuestas podrían ser delicadas? ¿Por qué?

³ Cita en HALPERÍN, J.: *Obra citada.*

Son varias las preguntas que le pueden formular⁴:

- Concretas: *¿Qué sucedió?*
- Abiertas: *¿Cuál es su opinión sobre...?*
- Con opciones propuestas por quien pregunta: *¿Prefiere que la situación se resuelva así o así?*
- Múltiples: *¿Su nuevo producto es barato, satisface las necesidades de los consumidores, pero ha alcanzado sus expectativas de venta?*
- “Dos en una”: *¿Su organización tiene alguna política de reclutamiento especial para mujeres e inmigrantes?*
- Que cuestionan la opinión de una tercera persona: *¿Qué cree que opinaría X en estas circunstancias?*
- Hipotéticas: *¿Qué pasaría si...?*
- De confrontación: *¿Por qué adoptó esa posición tan negativa?*

A la preparación también podrá ayudar clasificar las preguntas según el siguiente cuadro:

Preguntas fáciles de contestar	Preguntas difíciles de contestar
Preguntas irrelevantes/ innecesarias	Preguntas delicadas

Es posible que, sobre todo al comienzo de la entrevista o rueda de prensa, le hagan preguntas “neutrales” que exigen amplias respuestas sobre las causas (*¿qué sucedió?*), los procesos (*¿cómo sucedió?*), las motivaciones (*¿por qué se actuó así?*) o los objetivos (*¿para qué se hizo?*). Las preguntas cortas se contestan por lo general de manera sucinta; las largas, favorecen unas veces -por lo confusas- respuestas breves y otras, respuestas matizadas y amplias. Las preguntas complejas y demasiado largas exigen del entrevistado una pregunta aclaratoria que la haga más concisa y corta.

La estrategia que puede usar el entrevistador para lograr “buenas” respuestas es importante. Un ejemplo sencillo lo aclarará. Un periodista deseó realizar un reportaje sobre los hábitos saludables de los niños de escuela en Edmonton, Canadá. Si les preguntaba directamente: *¿Desayunaste esta mañana?* La respuesta –poco veraz- probablemente sería sí, pues incluso los niños son reacios a admitir que son pobres o tienen hambre. En su lugar preguntó: *¿Cuál es lo primero que hiciste cuando te levantaste esta mañana? ¿Y después qué? ¿Y después..?* Hasta que el niño llegaba a la escuela. Si no mencionaba el desayuno, era el momento de preguntar: *¿Y el desayuno?* Así descubrió que un tercio iba sin desayunar.

⁴ ROJAS, O.: “Mensajes clave y preguntas y respuestas. Cómo nunca olvidar lo más importante al comunicar.” *Razón y Palabra* (Agosto-septiembre de 2003).