

Quiero  
recolectar apreciaciones de otros  
en una conversación  
para descubrir  
sus perspectivas



## GUÍA PARA ENTREVISTAS

INSPIRADO EN

IDEO (2012) Develop an interview approach p58. En: Human Centred Design Toolkit.

NIVEL DE COMPROMISO



**REQUIERE ALGO DE DIÁLOGO** con colegas/  
compañeros. Planea un tiempo para interactuar  
y llenar en colaboración tal vez durante un día.

# ¿De qué se trata y por qué debería utilizarlo?

La forma más fácil de entender a una persona es hablando con ella. Las entrevistas son una forma de conectarse con las personas; una oportunidad para escucharlos y describir sus experiencias en sus propias palabras. Hablar con las personas acerca de su vida diaria puede ayudarnos a definir y describir los problemas que enfrentan, entender el entorno del que forman parte, e incluso imaginar la forma en la cual podemos contactarlos. Las entrevistas también pueden servir para evidenciar por qué se necesita nuestro trabajo o el impacto que nuestro trabajo está generando.

Obtener lo deseado a partir de una entrevista puede ser más difícil de lo que crees – lo que las personas dicen y lo que en realidad hacen frecuentemente son cosas muy distintas. Establecer un profundo entendimiento de una experiencia particular puede tomar algo de tiempo, y requiere una serie de preguntas y actividades como parte de una conversación. Incluso una breve entrevista puede proveernos una gran cantidad de información, con material acumulándose rápidamente conforme empezamos a hablar con muchas personas. La **Guía para Entrevistas** funciona como una lista de comprobación que ayuda a preparar un plan de acción para conducir entrevistas.

## ? CÓMO SE UTILIZA

Esta ficha es un ejemplo de cómo se prepara una entrevista. Dependiendo del enfoque del proyecto, es posible que incluya otros datos.

Por lo general existe una mezcla de métodos y motivaciones subyacentes que se buscan explorar. Hay que enfocar los cuestionamientos en preguntar “Qué” y “Cómo” y luego profundizar más en las motivaciones preguntando “Por qué”.

Se puede seguir este sistema de tres pasos para estructurar la entrevista:

**Abrir:** Haz que el participante se sienta a gusto con preguntas “de calentamiento” con las que se sienta cómodo (por ejemplo, Demografía doméstica; ¿Quién hace qué en su casa? o algunas anécdotas recientes relacionadas con el tema).

**Ampliar:** Estimule un pensamiento más grande y amplio en cuestiones relacionadas con las que uno no se detiene normalmente (Aspiraciones futuras, ¿cómo se relacionan las cosas?).

**Profundizar:** Hay que profundizar en el reto actual y sugerir escenarios desafiantes de “Qué tal si”.

Existen varias formas de obtener y documentar información durante una entrevista. Asegúrate de motivar a los participantes a ser específicos y claros con respecto a sus preferencias y motivaciones. Puedes pedir a las personas que simplemente te digan, pero también puedes invitarlos a que te demuestren cosas, o quizás que hagan un dibujo de alguna práctica particular que tengan (por ejemplo, ¿cuál es tu lugar favorito de un cuarto? ¿cuál es tu objeto favorito en la casa?).

Antes de conducir la entrevista real, resulta inteligente practicar con tu equipo para saber cómo formular una pregunta y obtener mejores respuestas. También hay que pensar cómo serán utilizadas estas entrevistas después; esto será particularmente útil si habrá varias personas realizando entrevistas.

Muéstrame

Dibújalo

Piensa en voz alta

Sé específico

Quiero recolectar apreciaciones de otros  
en una conversación que refleje sus perspectivas

**Muéstrame**

Si estás en el entorno del entrevistado, pídele que te enseñe las cosas con las que interactúa (objetos, espacios, entrevistas, etc.). Toma fotografías o notas para luego refrescar tu memoria. O haz que te encaminen en un proceso.

**Dibújalo**

Pídele a los participantes que hagan un mapa de sus actividades y experiencias a través de bocetos y diagramas. Esta es una buena forma de desbaratar supuestos y revelar cómo las personas perciben y organizan sus actividades.

**Piensa en voz alta**

Mientras ejecutan un proceso o tarea, haz que describan en voz alta lo que están pensando. Esto ayuda a descubrir motivaciones, preocupaciones, percepciones y razonamientos.

**Sé específico**

Normalmente generalizamos acerca de lo típico y dejamos de fuera detalles valiosos. En lugar de esto, pídele a las personas que sean específicas con sus períodos de tiempo. En vez de preguntarle cómo es un día típico en su vida, hay que preguntar qué fue lo que pasó ayer.