



Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Sociales  
Carrera de Sociología

**Documento de Cátedra 44: Stewart, David W. & Prem N. Shamdasani (1990); Focus Groups. Theory and Practice. Newbury Park: Sage Publications. Capítulos 4 “The focus group moderador” y 5 “Conducting the focus group”.**

Traducción resumida del inglés al español por:

**María Pía Otero (2007)**

**Cátedra de Metodología y Técnicas de la Investigación Social**

**Profesora Titular: Ruth Sautu**

Este Documento de Cátedra forma parte de una serie que tiene como propósito contribuir a la formación de alumnos de la Carrera de Sociología de la Universidad de Buenos Aires en cuestiones vinculadas al diseño y realización de investigaciones científicas en el campo de las ciencias sociales. Su contenido complementa los textos de metodología de lectura obligatoria y optativa incluidos en cada uno de los tres cursos que se dictan en la Carrera.

Estos documentos son material de uso interno y no pueden ser incorporados a ediciones impresas ni reproducidos comercialmente.

La Cátedra solicita a los usuarios de estos Documentos que citen a sus autores indicando las referencias completas, es decir: autores, fecha, título, número y tipo de documento (traducción, resumen, elaboración propia, etc.). En los casos en que el usuario utilice sólo parte del documento, haciendo referencia a algunos de los autores/obras originales allí incluidos, consignar que fue tomado de nuestro Documento de Cátedra. Por ejemplo:

E. O. Wrigth (1985), *Classes*, London: Verso, citado en Documento de Cátedra II.1., Plotno, G., Lederman, F. & Krause, M. (2007) “Escalas Ocupacionales”.

**Stewart, David W. & Prem N. Shamdasani (1990); Focus Groups. Theory and Practice. Newbury Park: Sage Publications. Capítulos 4 "The focus group moderador" y 5 "Conducting the focus group".**

La presencia de un moderador o facilitador, quien es casi siempre un extraño para el grupo, puede crear una atmósfera de artificialidad y potencialmente inhibir el flujo libre de la discusión. El moderador de un grupo focal es impuesto al grupo y se le confía la difícil tarea de crear *rapport* y motivar a los participantes a compartir sus ideas y sentimientos. Mientras que este líder artificial puede guiar al grupo rumbo a algún lado, este líder designado elimina mucho de la distracción asociada al desarrollo de patrones propios del liderazgo dentro del grupo (Stewart y Shamdasani, 1990).

#### **4 El moderador**

Lo que distingue entre moderadores efectivos de aquellos menos efectivos está relacionado tanto con factores individuales como situacionales. Estos incluyen características personales (por ejemplo a edad, sexo, personalidad); educación y entrenamiento; experiencia como moderador y características situacionales tales como la sensibilidad del tema, la profundidad y la amplitud requerida en la indagación sobre el tema, las características físicas del entorno donde se está realizando la reunión, y las limitaciones de tiempo. Dominar la técnica de moderación para algunos es un arte en sí mismo requiriendo al moderador ponerse muchos sombreros y asumir diferentes roles durante el transcurso de un mismo grupo. El moderador tiene la tarea de balancear los requerimientos de sensibilidad y empatía por un lado, y de objetividad y compromiso por el otro.

Una primera pregunta importante es si los moderadores deben ser seleccionados sobre la base de requerimientos específicos relacionados con el propósito del grupo, la composición grupal, el lugar de realización del grupo, o si existe un moderador ideal para todos los propósitos que puede lidiar con todos los tipos de grupos. Para responder a esta pregunta necesitamos examinar que es lo que hace a un buen moderador o facilitador. Entonces veremos si estos requerimientos o estándares son representativos de un individuo o requieren de la interacción de características específicas del moderador con otras características del grupo.

La cuestión de una moderación efectiva se puede tratar a partir de tres grandes líneas de trabajo: técnicas de entrevista, estudios de liderazgo, y dinámica de grupo. Este conocimiento, junto con una comprensión adecuada del problema de investigación, puede ayudar a mejorar la efectividad de la moderación en cuatro formas: la selección del moderador, la preparación del moderador, el proceso de moderación, y el análisis de los datos de los grupos focales (incluyendo la evaluación de las consecuencias no intencionadas del comportamiento del moderador).

Este capítulo se enfocará en la aplicación de los principios de la entrevista y del conocimiento de los estilos de liderazgo para la selección del moderador y su preparación. La dinámica de moderación de un grupo focal y el rol del moderador en el análisis de los datos de los grupos focales será discutido en detalle en el capítulo cinco. Comenzamos con un a revisión corta de los estilos de liderazgo y de las estrategias de entrevista, y discutimos sus implicaciones para diferentes estilos de moderación. Esto es seguido por una discusión vinculada con el entrenamiento preparación y selección del moderador.

#### **Liderazgo y dinámica de grupo**

El moderador del grupo focal está posicionado en el rol de líder nominal del grupo. No obstante, las implicancias de este rol variarán de grupo a grupo existen diferentes interpretaciones de liderazgo.

Usualmente han estado asociadas con motivación, ejercicio en Florencia (poder), dar direccionamiento, y dar el ejemplo a los otros en el grupo. Shaw (1981) nota que es importante distinguir entre líder y liderazgo: el liderazgo refiere a un proceso, donde el líder está vinculado con la posición en la estructura grupal o con la persona que ocupa esa posición. Dos definiciones clásicas de liderazgo nos sirven para ilustrar la naturaleza del proceso de liderazgo:

1.Liderazgo es el proceso de influir en las actividades grupales hacia el establecimiento de metas y el logro de las mismas.

2.Liderazgo y la influencia interpersonal, ejercida en una situación y dirigida, a través del proceso comunicativo, hacia el logro de una o varias metas específicas.

En las numerosas definiciones de liderazgo, encontramos algunas cosas comunes tales como: involucra a personas, influencias y metas. Ciertamente con estos criterios el moderador de un grupo focal es un líder. Carter (1954), en su estudio clásico sobre los líderes, identifica tres grandes conjuntos de rasgos (traits) relacionados con el liderazgo:

\*Viabilizar la consecución de las metas del grupo, que incluye aquellas habilidades que son necesarias para sudar a que el grupo alcance sus metas, por ejemplo: inteligencia, conocimiento de cómo conseguir alcanzar las metas, etc.

\*Sociabilidad en el grupo, e inclusive aquellos factores que son necesarios para que el grupo funcione con fluidez, por ejemplo, sociabilidad, cooperativismo, popularidad,

\*Atractivo individual, que incluye factores relacionados con el deseo de la persona de ser reconocido por el grupo, por ejemplo, iniciativa, autoconfianza, persistencia.

La emergencia de liderazgo está influenciada tanto por características individuales tales como la personalidad y la inteligencia, como por procesos interpersonales tales como cohesión grupal, compatibilidad, y la homogeneidad o heterogeneidad del grupo no obstante, estos factores solamente no hacen al moderador un líder. Los rasgos personales y el comportamiento deben reforzar lo que viene dado por la designación de este rol o el moderador perderá su posición de liderazgo frente a los demás en el grupo.

El abordaje tradicional de los estudios de liderazgo, denominado abordaje de rasgos, se ha basado en el supuesto de que los líderes poseen ciertas características o rasgos que los distinguen de los que no son líderes. Ahora bien, los rasgos asociados con un liderazgo exitoso tienden a ser contingentes respecto de la situación, por tal razón también se ha estudiado la efectividad de diferentes estilos de liderazgo bajo diferentes condiciones.

A continuación se describen cuatro estilos de liderazgo que varían de acuerdo a factores situacionales, a las características de los miembros del grupo, y a las características del entorno de trabajo. Los miembros del grupo pueden variar de acuerdo a su motivación, habilidades, autoconfianza, y deseos de trabajar juntos. La situación en sí misma puede ser tanto estructurada o inestructurada. Alguno de los siguientes estilos podría estar más apropiado función de estas características:

Liderazgo *supportive*: nuestra preocupación por el bienestar y las necesidades personales de los subordinados; ser amigable y fácilmente aportarle; ser considerado; crear un clima amistoso; y tratar a los miembros del grupo como iguales.

Liderazgo directivo le dice a los subordinados es lo que se espera que hagan; los día y dirige que, probé estándares y cronogramas; establece el rendimiento esperado; le pregunta algo le pide a los miembros del grupo que sigan determinadas reglas y regulaciones.

Liderazgo participativo: consulta, miembro de del grupo sobre las actividades, cronogramas, y propósitos; expide opiniones y sugerencias; permite la participación en la toma de decisiones; toma en cuenta las perspectivas de los miembros del grupo junto

Liderazgo orientado al logro de metas: establece objetivos desafiantes; busca mejorar el rendimiento; enfatiza en la excelencia en el rendimiento; muestra expectativas y confianza en que el grupo tiene la habilidad de lograr estándares altos.

La principal responsabilidad y desafío para el líder es, entonces, analizar los requerimientos de la tarea y las características del grupo y adoptar el estilo de liderazgo apropiado que puede ser más efectivo para conseguir los resultados esperados. Los moderadores de los grupos focales no son diferentes en este sentido de otros líderes. Su tarea es incluso más desafiante porque tienen que tratar con extraños, tienen poco poder para influir sobre los participantes. Mientras que un gerente se puede a posar en la estructura jerárquica para demandar más o productividad, los moderadores de los grupos focales tienen que usar el tacto y la persuasión para alentar a la participación grupal y mantener el interés del tema. Así, el estilo de liderazgo que probablemente sea el más apropiado para la moderación exitosa de los grupos focales tenderá a ser el de naturaleza *supportive*.

### **Estilos y tácticas de entrevista**

El estilo de entrevista, el tipo de preguntas y el nivel de interacción deseado entre los participantes variará de acuerdo con los propósitos con que se realizan los grupos focales. Por ejemplo nuestro estudio se requería un estilo de entrevista más estructurado con algunas preguntas para profundizar en los temas dado que el objetivo de nuestras entrevistas grupales era generar hipótesis de investigación.  
(...)

#### Selección y preparación del moderador

Un punto de partida útil para la selección del moderador es examinar las características personales (por ejemplo, edad, sexo, personalidad), la educación y el entrenamiento, y la experiencia como moderador. Sin embargo, estos requerimientos no son necesarios ni siquiera calificaciones suficientes para la moderación efectiva. Langer (1978) advierte que la moderación es esencialmente un arte creativo que debe ser practicado por aquellos dotados para ello.

La efectividad de un moderador artista también determinada por las variables situacional es tales como la sensibilidad del problema, la facilidad para la conducción del grupo, las limitaciones de tiempo, y la interacción entre características demográficas del moderador con las características de los participantes del grupo.

La investigación en sobre el impacto de la homogeneidad y compatibilidad del grupo sobre la dinámica grupal, parece sugerir que cuanto más compatibles son los miembros del grupo (incluyendo el moderador), mayor es la interacción y más abierta es la comunicación. Pero no hay evidencia concluyente de que en una cultura integrada racialmente, cosmopolita, las diferencias de monte demográficas entre el moderador y los participantes del grupo pueda sesgar los hallazgos de la investigación.

Más aún estudios sobre la influencia del entorno sobre el comportamiento grupal sugieren que ciertas visiones sobre cómo sentarse pueden afectar las distancias interpersonales deseadas, y así la naturaleza y frecuencia de la interacción entre los participantes del grupo. La composición del grupo en términos de género o de sensibilidad social hacia el tema, por ejemplo, pueden sugerir la manera apropiada presentara la gente para producir un entorno confortable para la interacción del grupo junto en nuestro estudio consideramos pocos dos son textos podemos señalar una situación particular que hubiera sido deseable evitar la de antemano. En el grupo de clase media no poseedores de armas donde los participantes eran conocidos, y no podían evitar hacer comentarios en voz baja entre ellos, vísperas en 12 de la conversación general estaba manteniendo el grupo. Además, estaban sentados al lado de la moderadora, distrayendo también su atención. En esta situación hubiera sido deseable ubicarlos intercalados con otros miembros del grupo.

### **Preparación del moderador**

La preparación del moderador debe incluir la comprensión tanto de la naturaleza del problema de investigación y de la naturaleza potencial de la dinámica grupal que puede originarse como resultado de la composición del grupo, el tópico a discutir, y el lugar físico donde se realizará el grupo. La comprensión de la dinámica grupal y de la emergencia de liderazgo puede ayudar al moderador a anticipar problemas y a diseñar estrategias para moderar el comportamiento disruptivo de líderes emergentes entre los participantes del grupo. Dado que en muchas instancias, estos comportamientos son inevitables, la manera más productiva de lidiar con ellos podría ser buscar la asistencia de estos líderes emergentes para generar la discusión e incrementar el entusiasmo de los miembros del grupo. Esta forma de abordar el problema es más viables situaciones donde los participantes tienen respeto por algún miembro del grupo particular en virtud de su experiencia o experto y en el tema que se está discutiendo.

Un aspecto importante de la preparación del moderador envuelve el aprendizaje de cómo tratar con los diferentes tamaños de grupos. El tamaño del grupo pueda afectar la efectividad de los moderadores. Utilizando como medida de efectividad la cantidad de ideas que se generan, Fern (1982) encontró que grupos de ocho personas generaron significativamente más o número de ideas que los grupos de cuatro personas. Ahora sí se incrementa el número de personas en el grupo más a salir y es o 12 comienzan a aparecer problemas se magnifican los problemas para el control de la conversación. Además es probabilidad de distracciones, murmullos frecuentes, conversaciones paralelas, etc.. El moderador está presionado a asumir un rol de disciplinar y el comportamiento de un maestro de clase, llamando al orden. Los problemas se incrementan sin que necesariamente aumente la cantidad de información por el rango de temas emergentes.

Así, la discusión se enfocó en las influencias de las características demográficas y del comportamiento del moderador sobre su efectividad. Hemos mostrado, sin embargo, en la preparación del moderador tiene que también incluir la comprensión de la naturaleza y el alcance del problema de investigación, priorizando los diferentes objetivos de la investigación; determinando la profundidad apropiada para la exploración de, estando actualizado y familiarizado con el tópico u objeto de discusión; decidiendo en la estrategia y la secuencia de las preguntas que facilitarán la discusión; y en último lugar el análisis y la interpretación de los datos. El moderador también tiene que estar preparado tanto para lidiar con un estancamiento prematuro de la participación renovando el interés y el entusiasmo como para manejar nueva información con información inesperada adaptando la vía entrevista. Muchas veces agradeciendo comentarios favorables con sonrisas o reforzando comentarios, y respondiendo a comentarios desfavorables con indiferencia, ojos atónitos, o movimientos corporales se reflejan disconformidad

Siendo pacientes, permisivos y alentadores cuando alguien trata con dificultad de articular un pensamiento favorable, pero no darle esa asistencia a quien encuentra difícil expresar una posición desfavorable.

Iniciando una ronda de preguntas con un participante que se inclina favorablemente, de modo tal que una visión favorable sentará un precedente y un contexto para los subsecuentes comentarios.

Evitando explorar sentimientos contrarios cuando se expresan comentarios favorables, pero profundizando activamente cuando se articulan comentarios desfavorables.

Dirigiendo más activamente preguntas hacia quienes parecen estar sosteniendo posiciones más favorables e ignorando a aquellos que aparentan menos probabilidades de tener visiones en este sentido.

Etc.

## **Capítulo 5**

### **Conduciendo el grupo focal**

Las sesiones de grupos focales por lo general son divertidas y estimulantes para los participantes, observadores y moderadores. El trabajo inicial del entrevistador es crear un ambiente que no sea amenazante ni evaluativo en el cual los miembros del grupo se sientan libres de expresarse abiertamente y sin preocupación sobre si otros del grupo acuerdan o no con las opiniones que se emiten. Una vez que el ambiente se estableció, es asunto del moderador mantener la discusión sobre el tema y asegurarse la participación activa de todos los miembros del grupo. La moderación de un grupo focal es difícil y requiere que el moderador esté alerta constantemente cada grupo tiene identidad propia, y ni siquiera dos grupos se comportan del mismo modo, a un cuando estén discutiendo el mismo tema. Sin embargo, hay problemas y temas que son comunes a todas las discusiones de grupos focales.

#### **La ubicación física de los miembros del grupo**

Como el objetivo de un grupo focal es la discusión, el grupo debe estar sentado de tal manera que provee a el máximo posible de oportunidades para tener contacto visual tanto con el moderador como con los otros miembros del grupo. Cuando una ubicación circular una cercanía razonable no es posible, Wells (1974) sugiere ubicar a los menos habladores directamente enfrente del moderador, y a quienes hablan más a los costados. Así podrá obtenerse más o el balance en la discusión

La mayoría de los participantes de los grupos se sienten más cómodos cuando están sentados alrededor de una mesa. Razones para esto: una mesa probé algo así como una barrera protectora entre los entrevistados que les da una sensación de seguridad a los miembros del grupo más inseguros por reservados. También ayuda a establecer un sentido de territorialidad y de espacio personal que hace sentir más cómodos a los participantes. En los grupos de mujeres y varones la mesa probé una protección para las piernas, que de mínima puede eliminar una fuente de distracción. Finalmente, una mesa probé un lugar para descansar los brazos y las manos, y cuando se sirve comida elimina el ejercicio asociado a pasarse platos y tazas de una punta a la otra.

Algunos moderadores prefieren que cada miembro del grupo tenga un cartel con el nombre. Para asegurarles protección de la privacidad a los participantes, solamente en se utilizarán primeras nombres. La disponibilidad de nombres sentará bases para construir más rapport entre los miembros del grupo. De mínima, el moderador debe tener una lista de los nombres correspondientes a los participantes según cómo están sentados esto permite el entrevistador de preguntas a los miembros del grupo se

abandonó por su nombre y con contacto visual inmediata y simultánea también crea un mayor sentido de identidad grupal en y de cohesión

Estilo de entrevista como vimos en el capítulo cuatro, los moderadores de los grupos focales pueden utilizar una gran variedad de estilos. Como dijimos, una dimensión importante a través de la cual varían los estilos de entrevista es el grado de control o de dirección se utiliza el entrevistador.

Una conducción directiva permite generalmente una mayor cobertura de tópicos o una cobertura más de casada de tópicos de interés específico en el tiempo disponible, pero el costo es a cargo de la sinergia grupal y la espontaneidad un estilo no directiva dama sobre oportunidad para la interacción grupal y el descubrimiento da más oportunidades a que me dejen puntos de vista de los participantes, más que tener la contextualización de los temas impuesta por parte del investigador. Aunque esto ha bien la ignora a tópicos de interés para la investigación, no obstante, tiene la ventaja de ser una instancia de comprobación de la comprensión que tiene el investigador del problema y de sus dimensiones relevantes

La mayoría de las discusiones grupales involucran un estilo de entrevista entre los extremos. Un poco de direccionamiento y estructuración es útil para ir desarrollando la discusión, para controlar a los miembros más dominantes del grupo, y para convocar la participación de los más reticentes.

### **Ayuda a la discusión**

El estilo entrevista también puede variar con respecto al uso de ayudas para la discusión. Algunas entrevistas se pueden llevar adelante simplemente con las preguntas del moderador. En otros casos, la discusión se puede ver facilitada y enriquecida por presentaciones o demostraciones.

En marketing se utilizan el despliegue de objetos por ejemplo muestras de productos para estimular la discusión. Técnicas proyectil das también son muy útiles como ayuda para la discusión, particularmente cuando los miembros del grupo están reticentes a hablar sobre un tema o don de la cuestión puede involucrar valores muy profundos o sentimientos que son difíciles de identificar o articular para los participantes. Técnicas de asociación de palabras y de completar la oración pueden ser muy útiles para provocar la discusión. La narración de una historia es también otro instrumento que puede ayudar en la discusión. El entrevistador puede solicitarle a los participantes se cuenten una historia sobre algún incidente en particular esté relacionado con el objeto de investigación. Un modo de facilitar la narración de historias es con fotos o historietas. Se les puede presentar una foto de una situación, producto, objeto, o persona y pedirle a los participantes que cuente en un cuento o una historia

### **Intimidad**

Una tercera dimensión a lo largo de la cual los estilos de entrevista pueden variar es el nivel de intimidad de parte del entrevistador. En algunos casos el entrevistador tomó una distancia respecto del grupo y en otros el entrevistador puede facilitar la discusión ofreciendo anécdotas personales y ejemplos. En las discusiones sobre temas muy sensibles, mayor intimidad puede servir para relajar a los participantes y estimular la discusión. A partir de relatar o de dar información personal, lo cual puede resultar embarazoso, el moderador legitima este tipo de información y la convierte en un ejemplo para los otros el peligro de un estilo más íntimo es que cuanto más el moderador se convierte en un miembro participante del grupo, más el probabilidad de que el grupo provea de respuestas del tipo de las que cree que el entrevistador espera. Es difícil tarea la utilización de un estilo entrevista más íntimo sin sesgar las respuestas, aún para un moderador entrenado.

### **Observadores y grabaciones**

Cuando se utiliza un equipo de grabación lo apropiado es comunicar la presencia del mismo al grupo al mismo tiempo un que se le asegura que la grabación permanecerá confidencial y con una circulación restringida. El moderador puede sugerir que las grabaciones le evitan tener que tomar notas y le facilitan la escritura del informe los miembros del grupo que estén incómodos con la situación de ser grabados tienen que tener la oportunidad de dejar la sesión grupal sin vergüenza

A pesar de que la presencia de observadores por el uso de un equipo de grabación puede en poner algunos miembros del grupo en alerta a (al menos inicialmente), el estímulo y la excitación de la discusión provoca generalmente en los participantes se olvidan de su presencia. En general no es buena idea el moderador les recuerde a los participantes la presencia del equipo de grabación diciéndoles que hable más alto.

### **Comienzo del entrevista**

El comienzo de la entrevista establece el tono y la agenda para todo lo que va a venir después. El moderador debe intentar crear una atmósfera de confianza y apertura desde el principio. Reaseguros sobre el anonimato, del valor de todas las opiniones, sin importar cuán diferentes o poco comunes puedan ser, y de la empatía con todos los participantes son muy importantes el moderador debe establecer la agenda para la discusión y resumir las reglas básicas para la sesión. Este establecimiento de la agenda puede ser más o menos directivo dependiendo del propósito del grupo y del estilo del moderador, pero generalmente incluirá la posibilidad de que los participantes se presenten a sí mismos.

Las presentaciones de los miembros del grupo son una buena manera de construir *rapport* y sensación de grupo. Es siempre una buena idea hacer que los miembros del grupo se presenten a sí mismos y digan algo sobre sí mismos como por ejemplo su trabajo, sus familias, u otros hechos personales por fuera de la vida íntima.

Una vez que terminaron las presentaciones, el moderador introducirá el tema de discusión. Comúnmente el moderador presentara el clima en una forma general y dejará las preguntas más específicas y los temas puntuales para más adelante. Esto tienen la función muy útil de poner el tema sobre la mesa sin revelar todo los temas específicos que son de interés. Por supuesto que esta es una manera de entrevistar, embudo, era la única. No obstante, el formato embudo tiende a ser el más comúnmente utilizado ya que, entre otras cosas, es útil para saber si un tema es suficientemente importante para los participantes como para apropiarse en lo

### **Asegurarse participación**

Es necesario hacer sentir a todos los miembros del grupo que su presencia y opinión no solamente es valorada, sino también necesaria para el éxito del grupo es particularmente importante establecer esto desde el principio de la entrevista. A lo largo de la sesión, todo los miembros del grupo deberán ser alentados a hablar; la técnica es simplemente preguntar a cada uno de los participantes por su opinión este procedimiento no puede ser utilizado con cada pregunta por qué tenderán a desarticular la interacción entre los miembros del grupo, pero podrá ser usada varias veces durante el transcurso del grupo para hacer participar a los más reticentes

El moderador necesita ser particularmente sensible con las claves no verbales utilizadas por los miembros del grupo. Expresiones faciales y si estos generalmente sugieren ocasiones cuando una persona está por hablar, disentir, es interpelado por algo que se ha dicho, o requieren asegurarse en que una opinión expresada es aceptada. Hemos notado en capítulos anteriores que la habilidad del moderador en reconocer y responder a estas claves puede aumentar dramáticamente una participación balanceada dentro del grupo.



## Manejo del tiempo

Una de las habilidades más importantes del moderador es el manejo del tiempo. El moderador debe evaluar en qué medida un tema está agotado y seguir discutiendo lo no prohibido de la información. Conocer la importancia relativa de las preguntas específicas para la investigación también es de gran ayuda, porque provee de guías respecto de la cantidad de tiempo que se le debe dedicar a cada pregunta y cuáles se pueden eliminar. El tiempo queda corto un punto crítico es tener en mente de los participantes fueron convocados por un lapso específico de tiempo hay un contrato implícito con el grupo de que se terminará en el tiempo previsto. Los grupos sostenidos masas a de la hora acordada tienden a volverse hostiles.

El comienzo de la entrevista es por lo general la parte más difícil de conducir. Las discusiones se desarrollan en un rango muy amplio de ideas rápidamente junto el moderador debe tratar de recordar estas ideas en las en mente o escribir las de modo tal que las pueda traer a colación si es apropiado en el momento indicado. Solamente un tema puede ser discutido por vez, y el moderador debe mantener al grupo un en este tema hasta que la discusión a ser sido votada esto pueden incluir decirle a los miembros del grupo de un tema en particular interesante, pero no inmediatamente relevante, se tratará luego.

## Profundización

Los participantes en los grupos focales no siempre dicen todo lo que quisieran decir, o no necesariamente tienen enseguida a mano lo que piensan. A veces los participantes darán signos de que tienen más para decir con gestos, por ejemplo, parando en el medio de una reacción, sosteniendo la mirada al moderador luego de haber fluido una afirmación, mostrando expresiones faciales particulares. El moderador necesita reconocer estas claves y seguir las haciéndose lo notara y alentando al participante a continuar hablando. En otros casos puede pasar y no quedó claro lo que quiso decir el participante hecho también requiere en preguntas indagatorias (*follow up* questions).

Preguntas de seguimiento, o profundización, son una parte importante para extraer información completa de los participantes. Hay distintas maneras de hacerlo, el moderador puede simplemente hacer notar que un participante no ha tocado el techo/ concluido: esto puede hacerse a partir de mantener el contacto visual con el participante y deciden sólo ama, o puede decirse la próxima persona que hable en que Juan no parece haber terminado su idea. Otra manera de profundizar es devolverle al participante en su idea, por ejemplo, "lo que entendí que usted dijo fue..."

El moderador también puede pedir más información diciendo "cuénteme más", o "no entiendo bien, me puede explicar qué quiso decir". Pedir un ejemplo, un caso, una historia, es otro modo de obtener más información. Otras profundizaciones pueden ser directamente solicitadas al grupo un conjunto. Se le puede preguntar, "alguien tiene un ejemplo de esto" o "alguien más tuvo esta experiencia" generalmente no es una buena idea profundizar preguntando directamente si alguien está de acuerdo o en desacuerdo con lo que se ha dicho. Esto da lugar a ponerse a la defensiva y establecer un escenario de conflicto en su lugar, el moderador podrá preguntar "alguien piensa de manera similar o diferente".

En algunos casos el moderador puede desear enlistar a todo el grupo en ayudar a un participante a dar su explicación. Esto se puede lograr si el moderador se hace el tonto y pregunta "Todos parecen haber entendido lo que ella está diciendo, pero eso sigo confundido todavía, alguien me puede ayudar?"

Algunas cosas no se pueden obtener fácilmente. La profundización en esos casos puede demandar la forma de solicitar demostración ("me puede mostrar como") o el uso de analogías ("dígame a que se parece"). Finalmente, un buen moderador permitirá, cuando fuera posible, que entre los miembros del grupo se interroguen para profundizar los temas. Si alguien se muestra sensibilizado por un comentario

de otra persona el moderador le puede preguntar "te ves confundido, por qué? qué es lo que no está claro?"

Las *Probes* constituyen una manera crucial de obtener información en los grupos focales. Buenas preguntas de profundización piden más información sin sugerir respuestas específicas y sin hacer que los participantes se pongan a la defensiva.

### **Problemas**

En las entrevistas de grupos focales pueden ocurrir una gran variedad de problemas: los participantes derraman café, se enferman, reciben una semana telefónica de emergencia, se prende fuego algo (servilletas y cigarrillos en un cenicero). El moderador tendrá que estar preparado para cualquier cosa que pueda pasar y luego poder atraer al grupo nuevamente a la tarea si esto es posible. A pesar de que no es posible anticipar todos los problemas, algunos ocurren con suficiente frecuencia como para discutirlos juntos.

### ***Expertos***

Wells (1974) sugiere que hay dos tipos de datos que se pueden encontrar en los grupos focales: expertos legítimos y autodenominados expertos. Aunque en muchas ocasiones en que son útiles los grupos focales compuestos exclusivamente por expertos, la presencia de un experto legítimo en un grupo de novatos puede inhibir la discusión. Detectarlo durante la fase de reclutamiento del proyecto puede ser la manera más efectiva de eliminar este tipo de problemas, pero hasta con un chequeo minucioso se pueden cometer errores. Cuando se presentan estos expertos en un grupo, una posibilidad es cooptarlo haciendo uso de su experticia. Esto se puede hacer al pedirle al experto que explique o detalle con más información. Este modo de abordar lo por lo general funciona bien porque el moderador es él mismo tan conocedor como el experto y el experto es ubicado en un lugar importante, pero claramente se delinea su rol dentro del grupo. El uso de esta técnica requiere que el moderador no pierda el control del grupo por parte del experto, pero haga uso del experto como un recurso para facilitar la discusión grupal.

Los autodenominados expertos son un problema más difícil para el moderador del grupo focal. Estos "expertos" tienen genuina experiencia, pero ofrecen sus opiniones como hechos. Estos individuos pueden intimidar a otros miembros del grupo, y por lo tanto no pueden ser ubicados en una posición de ayuda tan fácilmente como el experto genuino. Es posible controlar a estas personas de distintas maneras: el moderador puede decir claramente que está interesado en los puntos de vista de todos los miembros del grupo; esto puede ser suficiente para resolver los problemas por el autodenominado experto. Si esto falla, sin embargo, el moderador puede utilizar técnicas tales como cortar a la persona en el medio de la oración, evitar contacto visual, ignorar al individuo cuando desea hablar. Wells (1974) sugiere que las claves no verbales de parte del moderador (tales como mostrarse aburrido o fatigado, mover los dedos de una mano, simular que tiene dolor de cabeza, mirar el techo, el piso,) pueden ser una señal para que esa persona se calle la boca. Mostrarse desinteresado e inmediatamente cambiar el esquema después de que el experto habla también puede ser útil para mantener el control del grupo.

### ***Amigos***

En capítulos anteriores sugerimos que generalmente no es deseable tener amigos que participen en el mismo grupo, aún cuando el grupo está diseñado específicamente para que las personas se atraigan y se sientan conocidas entre ellas. Un chequeo cuidadoso durante la fase del reclutamiento puede reducir la frecuencia con que esto puede ocurrir, pero es inevitable que puedan llegar amigos en alguna ocasión. En estos casos es apropiado preguntarle a uno de ellos si quiere irse.

Templeton (1987) identificó un número de problemas creado al tener amigos en el mismo grupo: los amigos desalientan el anonimato; ponen despareja la formación grupal al no unirse; pueden engancharse en conversaciones privadas que impiden su incorporación al grupo más amplio e inhiben la expresión de opiniones de los demás; y pueden adosarse entre ellos al punto de vista del otro, creando un desbalance de opinión en el grupo. En ciertas ocasiones tener amigos en el grupo (o esposos, parientes, u otras personas que se conocen entre sí) es perfectamente consistente con los objetivos de la investigación, pero esto tiene que ser definido en el diseño de la investigación.

### ***Miembros hostiles***

En ocasiones ocurre que un miembro del grupo puede llegar a ser hostil durante la sesión. Esta persona simplemente puede haber tenido un mal día, o puede encontrar en que el tema de discusión no es exactamente lo que él pensaba. También hay personas que tienen en sí mismas una personalidad hostil y la canalizan en el grupo focal. La presencia de estos individuos en el grupo desalienta la discusión y poner muy incómodo al grupo junto si la utilidad se detecta antes del inicio del grupo a puede ser inteligente pedirle a esta persona de manera amable si quiere retirarse. Si la hostilidad surge durante la discusión grupal, puede ser de ayuda invitar al grupo a realizar un breve corte o recreo durante el cual se puede invitar a esta persona a retirarse. Si la persona no se quiere ir, entonces evitar el contacto visual puede desalentar su participación sin producir una mayor hostilidad.

### **Temas especiales**

Una de las ventajas de las entrevistas de grupos focales y que se pueden adaptar para casi todo los propósitos. Esta versatilidad significa, sin embargo, que hay un montón de temas y problemas que pueden aparecer en la conducción de grupos focales que son específicos para la uso en particular. En este capítulo vamos a trabajar con tres temas específicos: 1, la convocatoria a niños a grupos focales; 2, el uso de técnicas observacionales; y 3, la discusión de cuestiones potencialmente sensibles o vergonzantes.

(...)