

## Entrevistas grupales

Como puedes prever, existe diversidad en los tipos y concreciones de entrevistas realizadas no a individuos sino a un grupo al mismo tiempo. De esa variedad vamos a considerar solo tres tipos: el grupo focal, el grupo de discusión y el delphi (siempre se escribe así, pero se pronuncia *delfi*). Dejaremos para otro momento este tipo. En el presente capítulo vamos a ocuparnos de los dos primeros. En sentido estricto, grupo focal y de discusión son dos técnicas distintas aunque en muchos textos se utilizan como sinónimos. Aquí vamos a distinguirlos.

A grandes rasgos, en una entrevista grupal se desea saber cómo se configura *algo* en el grupo humano del que proviene o al que representa el conjunto de personas entrevistado (grupo focal), o identificar con la máxima precisión los diferentes discursos que están presentes, y que se definen por identificación y diferenciación entre las aportaciones de quienes participan (grupo de discusión). Comencemos por el grupo focal, para añadir al finalizar el apartado qué es lo propio o distintivo del grupo de discusión.

### Desafíos comunes

---

Una forma de considerar el papel de IN en las entrevistas grupales es pensar en desafíos o retos que suelen estar presentes y en cómo preverlos, darse cuenta y solucionarlos sobre la marcha. Aunque podríamos utilizar un listado más extenso, he simplificado las posibilidades más relevantes en lo siguiente.

#### 1. Paco no interviene

Hemos puesto un esfuerzo importante en la selección de PA. Son personas que pueden aportar información valiosa para los objetivos de la investigación. Todas las opiniones, experiencias, vivencias, visiones... son valiosas. Pero puede ocurrir que alguien se mantiene en silencio o casi no participe. El desafío es conseguir que todos los miembros de PA dejen su impronta.

#### 2. Ana adquiere otro papel

Una variante de lo anterior ocurre cuando alguien toma un papel diferente al de PA. Por ejemplo, se intenta suavizar el ambiente, reforzar conductas, apoyar intervenciones... Son funciones propias de IN, pero que pueden ser asumidas por Ana. Ello puede resultar realmente una ayuda o puede interferir negativamente con la misión de IN. No obstante, lo más grave es que mientras Ana desempeña esa función y no la de miembro de PA, no estará suministrando la información que requiere el estudio.

#### 3. Lucía acapara

El otro desafío es el contrario. Algunas personas se lanzan prácticamente desde el principio y tienden a opinar continuamente. En algunos casos, es como si cada intervención de otro miembro de PA fuera interpretada por Lucía como una pregunta directa que debe responder. Así que en casos extremos las Lucías responden prácticamente a todas las intervenciones. Esto es un problema en muchos sentidos. No solo puede asfixiar la participación de otras personas, sino que la actitud de respuesta puede ser tal que oculte, desvíe o desvirtúe la verdadera opinión de Lucía.

#### 4. Nos perdemos

Es un peligro constante. Una vez que las personas se sienten cómodas en la situación, es más fácil que hagamos como solemos comportarnos las personas: el placer no es hablar de

algo concreto, sino hablar en sí. Por ello, es fácil que el grupo se desvíe. Alguien pone un ejemplo sobre el tema y la siguiente persona añade su experiencia personal centrada en el ejemplo más que en el tema y nos vamos perdiendo. Dado que es un comportamiento frecuente, es uno de los primeros aspectos que IN debe aprender a resolver.

#### 5. La espiral del silencio

Se trata de un fenómeno muy estudiado en las ciencias de la comunicación (lo abordamos en otro capítulo). Consiste en la auto-regulación de la participación en función de lo que se considera que es la opinión mayoritaria. Imagina un grupo donde 3 personas defienden la opinión H y el resto, 7 participantes, opinan M. Si ocurre que la primera opinión en ser expresada es H, por parte por ejemplo de 2 de sus defensoras, es fácil que las 7 que defienden H frenen su intervención porque comienzan a sentir que se trata de una opinión minoritaria. Alguien del grupo M puede incluso variar su opinión por lo que conocemos como *presión de grupo*. Finalmente se pone en marcha una espiral en la que el grupo H se siente fuerte y respaldado, mientras que el M se mantiene en silencio o apoya H.

Estos desafíos no agotan las posibilidades. Pero son reales y frecuentes. Y constituyen una muestra de situaciones en las que IN va a encontrarse y debe solucionar. Como ocurre con todos los procedimientos. No hay nada mejor que ensayar y adquirir experiencia.

## Grupo focal

---

Como en todas las aproximaciones metodológicas de la XC, el primer reto es conseguir que la experiencia reproduzca las opiniones, creencias, marcos ideológicos, vivencias, actitudes etc. del grupo poblacional del que proviene PA. Igualmente, el interés no es cada individuo participante como individuo, sino el grupo en su conjunto, que debería representar las diferentes voces y situaciones del grupo de procedencia. Esta primera descripción permite comprender las dos principales justificaciones a la hora de escoger el grupo focal como método de recogida de información:

1. Lo que interesa es investigar el *pensamiento grupal* (definido como creencias, etc.), por lo que se requiere que PA sea estudiado como grupo y funcione como grupo. Se estudia por ejemplo el comportamiento grupal de un equipo de fútbol, de vecinos de un barrio, de un colectivo de parejas no heteronormativas, etc. La situación grupal permite que las personas se identifiquen como miembros de esa entidad y participen desde esa impronta, ayudando en la situación a que emerja lo que característico del grupo.
2. Los objetivos e intereses son los mismos que en la entrevista focal. No obstante, se aprovechan las características del grupo focal. En este caso, interesan los individuos como representantes de su propia realidad o grupo de referencia, no como parte de una unidad-grupo. La situación permite que escuchar a otras personas sirva de estímulo que ayude a que afloren aspectos que no aflorarían durante una situación de entrevista individual.
3. Frente a la entrevista focal, el grupo focal añade aspectos específicos muy valiosos:
  - a) Para Callejo (2002), lo más sobresaliente es la posibilidad de que afloren consensos así como divergencias. Ambos resultados son igualmente relevantes. En las conclusiones del estudio se dibujará, por tanto, aquello en el que el grupo coincide y aquello en lo que difiere. El consenso no es un objetivo, sino un resultado posible.

- b) Para Ruíz e Ispízu (1989), hay tres ventajas frente a la entrevista individual: 1) la entrevista en grupo es provocativa. La dinámica facilita que los individuos ganen en capacidad analítica y extraigan su yo latente estimulados por el resto; 2) también reproduce un contexto social donde las observaciones son más reales; y 3) se entrevista a más personas en menos tiempo.

No todo son ventajas, también Ruíz e Ispízu plantean que en las entrevistas en grupo suelen aparecer cuatro inconvenientes: 1) la presión de grupo, mediante la que se consiguen consensos artificiales; 2) los individuos dominantes, que imponen su visión; 3) la existencia de subgrupos que defienden sus intereses; y 4) el etiquetaje, mediante el que las personas son esclavas de la etiqueta en la que se les inserta. Para evitarlos, es necesario que IN sepa bien cómo llevar la situación.

## El papel de IN

En la entrevista focal, IN tiene un papel muy claro, ya descrito en su capítulo específico. En las entrevistas grupales todo lo abordado entonces es válido, pero es necesario añadir algo más. Principalmente coexisten tres funciones claramente diferenciadas:

1. Entrevistar.  
Consiste en organizar los estímulos, sean preguntas, relatos, síntesis, etc. para lanzarlos al grupo. El objetivo es que se aborde todo el esquema de temas y subtemas que se ha diseñado, del mismo modo que se hace en una entrevista focal.
2. Moderar.  
Se trata de facilitar un buen desarrollo: que todo el mundo participe, que nadie acapare, que se establezcan relaciones de respeto, que PA se sienta responsable y con un papel relevante. Sobre este aspecto vamos a dedicar algo más de texto en este capítulo.
3. Registrar.  
No solo consiste en grabar el audio de la experiencia y garantizar que el registro está funcionando. También consiste en hacer un dibujo o esquema sobre cómo se dispone PA en el espacio y realizar notas para facilitar la transcripción posterior. Lo veremos más despacio en un apartado posterior.

Una sola persona no puede realizar bien las tres funciones. En el caso ideal, el grupo focal cuenta con una persona que realiza las preguntas y modera. Y otra toma notas de las participaciones para orientar después en la transcripción e interpretación del audio. Esta segunda función puede ser suplida por un registro de vídeo. No obstante, grabar en vídeo suele generar más resistencias en PA, bien sea en forma de no participación, o bien en la concreción de una conducta no natural, incómoda o al menos que no refleja el comportamiento que mostraría si no estuviera siendo grabada. Las reacciones a la grabación de un vídeo dependen mucho de diversos aspectos psicosociológicos de quienes participan. Si finalmente se toma la decisión de grabar en vídeo, hay que añadir un tiempo prolongado inicial "de acomodación", para garantizar que el grupo ha vencido ya la sensación de incomodidad y se encuentra concentrado en la tarea.

Y ¿cómo llevar una entrevista de grupo? Vargas (2012) propone al respecto que "el entrevistador debe balancear la entrevista de manera directiva con un rol de moderador, siendo el líder de la dinámica del grupo, desde el principio" (p. 131). Por su parte, Ruíz e Ispízu (op.cit.) añaden que "El moderador debe ser capaz de: iniciar una conversación interesante; motivar a los sujetos a que intervengan en la reunión; interrumpir, alterar, mantener el hilo de una discusión; decidir quién, cuándo y cuánto tiempo interviene;

acelerar, esperar, imponer o tolerar intervenciones, expresiones, o temas de la conversación." (p. 163)

## Grupo de discusión

---

### Qué es un discurso

Decimos que en un grupo de discusión participan dos o más *discursos*. Esta afirmación requiere comprender bien el significado del constructo. Es un tema muy complejo, que no vamos a resolver satisfactoriamente ahora. Pero su importancia requiere dedicarle alto de esfuerzo.

Martín (2014) establece dos acepciones para el término: una organización de frases o asertos que debe ser considerada como unidad; o bien un instrumento que otorga sentido a entidades sociales. Vamos a partir de esta segunda acepción, definiendo un discurso como una argumentación ideológica compartida por un grupo, sobre un tema más o menos extenso de la realidad social. No se trata de una unidad compleja de significado que flota en el aire, sino que es un instrumento muy poderoso en la construcción de comportamiento, en la creación y mantenimiento de una forma de ver, sentir, preferir y decidir en el mundo respecto a asuntos concretos. Se defiende que los discursos no tanto tienen la función de dar cuenta de la realidad como de crearla (Fernández, 2003), precisamente por su capacidad de organizar lo que ocurre, por qué ocurre y qué hay que hacer, en la mente de quienes participan del discurso. Muehlenhard y Kimes (1999) denuncian que la forma habitual de los discursos más extendidos y poderosos deriva, como una de sus consecuencias, en el mantenimiento del orden social, del estado de las cosas, a favor de grupos dominantes; afirmación que defienden Jost, Banaji y Nosek (2004) desde la teoría de la Justificación del Sistema o Sidanius, Devereux y Pratto (1992), desde la teoría de la Orientación a la Dominancia Social.

De forma sintética, un discurso organiza varios elementos (Manzano-Arrondo, 2017c):

1. Contiene un problema o asunto (real o imaginario) como elemento sustantivo. Puede ser la inmigración, el papel de los géneros sexuales, la educación, etc. Cada elección de un problema es una acción en sí misma, pues ese asunto adquiere relevancia social gracias a ser la parte sustantiva del discurso. De hecho, de algún modo el problema puede aparecer precisamente por haber sido elegido como tal.
2. Lo describe. La descripción también contiene explicaciones. La persona que recibe el discurso y participa de él tiene la sensación no solo de que sabe qué ocurre, sino de que lo comprende gracias a las descripciones y explicaciones que incluye el discurso.
3. Organiza las responsabilidades. Los miembros de la sociedad en general o quienes están más directamente tocados por el asunto quedan agrupados, generalmente de manera muy simple. Habitualmente se definen dos grupos: quienes crean el problema y quienes trabajan para solucionarlo o evitarlo. Sobre esa estructura se establece otra menos simple, como personas que inconscientemente apoyan a uno de ambos grupos, las espectadoras, quienes sufren directamente las consecuencias, etc.
4. Llama a tomar partido. El discurso contiene una guía para reconocerse dentro de la clasificación de grupos. Por lo general, el discurso llama a una acción pasiva, es decir, a elegir formar parte de la solución y hacerlo de tal modo que por un lado tiene una

misión o papel muy reducido y por otro ha de dejar en manos de especialistas el peso de las decisiones trascendentes.

5. Reduce las elecciones. Solo puede haber una de dos posibilidades: o todo el mundo obedece y asume la responsabilidad, de tal manera que se resuelva el problema, o sufriremos su fortalecimiento.

Los discursos se estudian desde diferentes perspectivas y técnicas. Quizá la más compleja y completa es el Análisis Crítico del Discurso (Meyer, 2003)

### **El grupo de discusión**

Para entender un grupo de discusión, sirve partir y asumir las descripciones realizadas hasta el momento sobre el grupo focal, con las siguientes matizaciones importantes:

1. PA no es una colección de individuos que se representan a sí mismos o a diferentes realidades poblacionales, ni conforman una unidad-grupo. En el grupo de discusión el conjunto PA representa al menos dos unidades-grupo definidas por un pensamiento grupal diferente. Garantizar la participación de diferentes discursos es una tarea difícil. El procedimiento más habitual es nutrir el grupo de discusión de personas que han sido previamente entrevistadas, de tal forma que los resultados de las entrevistas han permitido agruparlas con fundamento empírico en uno de los discursos participantes.
2. La coincidencia espacio-temporal de al menos dos unidades-grupo permite que las intervenciones individuales se definan por identificación con los iguales y por diferenciación con el resto. Es un procedimiento que se inspira en el concepto de identidad, sea individual o grupal. La identidad es un relato descriptivo del propio Yo individual o colectivo, que se presenta al resto y al mismo Yo (Saavedra, 2007). Este relato se construye por identificación y diferenciación. En el grupo de discusión se busca la reproducción de este doble proceso, de tal forma que los diferentes discursos vayan aflorando y clarificándose tanto por coincidencias con los iguales, como por divergencias con los otros.
3. Para que el grupo de discusión funcione, es importante que PA realice bien su labor. Esto implica que debe cuidarse especialmente la fase de selección de PA, de tal forma que tengan suficiente información sobre lo que se está estudiando y que representen bien los diferentes discursos que interesan (Rapley, 2014). Como se ha indicado ya, una forma de garantizarlo es realizar entrevistas focales previas y nutrir a partir de ello la composición del grupo de discusión.
4. El papel de IN resulta especialmente delicado. Cuando personas con discursos diferentes se encuentran, pueden ocurrir muchas cosas. Una de ellas es que las diferencias sean protagonistas y algunos PA se crispen, generando un mal ambiente o una mala experiencia. Antes de que ello ocurra, IN debe añadir a las características de su conducta ya indicadas, otra especialmente importante, la de construir un ambiente de respeto y de apertura a las posiciones de las demás, resolviendo los enfrentamientos ante el primer indicio.

Para Mena y Méndez (2009), el grupo de discusión es una técnica especialmente poderosa que "permite estudiar y hacer emerger en un ambiente de confianza (grupo de pares): los discursos, las relaciones complejas del sujeto con el tema estudiado que pueden escapar a las preguntas concretas; discursos ideológicos e inquietudes; creencias que pueden estar

detrás de lo explícito; busca el estudio del grupo como tal, más que al individuo como unidad de producción de discursos ideológicos" (p. 2)