

MÉTODOS CUALITATIVOS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES

Profesor: Lupicinio Iñiguez
<http://psicologiasocial.uab.cat/lupicinio>

Maestría en Ciencias Sociales
Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
Universidad de Guadalajara

GUADALAJARA 8-12 Septiembre 2008

ENTREVISTA GRUPAL

Orientaciones preparadas por Dr. Félix Vázquez (UAB)

I. ENTREVISTA GRUPAL

"Conversación que tiene unos objetivos y se desarrolla en una situación social de interrogación, de forma que implica un profesional y, al menos, una persona" (Elejabarrieta, 1995:31). La definición dada para entrevista individual es igualmente adecuada para entrevista grupal. La mayor parte de aspectos vistos con ocasión de la entrevista individual, son aplicables al caso de las entrevistas grupales (presentación, actitudes, desarrollo, etc.).

La diferencia entre una entrevista individual y una entrevista grupal es que la individual se realiza en un contexto interindividual y la grupal, en un contexto de discusión grupal. Esta, aunque parezca sutil, es una diferencia crucial e importantísima puesto que se trata de entrevistas al grupo, no a un conjunto de personas, o a una serie de personas. Los fenómenos grupales son cualitativamente diferentes de la adición de los fenómenos, o dicho de otra manera, el grupo es más que la suma de sus partes.

En la entrevista individual el contexto definitorio es la disimetría entre entrevistador y entrevistado, pero en las entrevistas grupales esta disimetría se diluye en un entramado de relaciones de poder.

PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE UNA ENTREVISTA GRUPAL

NO EXISTEN REGLAS GENERALES, PERO:

- debe estar perfectamente diseñada previamente a su realización porque de ello dependen los resultados que obtengamos
- el diseño dependerá de lo que deseemos obtener con la realización de la entrevista

I. PLANIFICACIÓN DE UNA ENTREVISTA GRUPAL

Lo que hay que decidir es:

- a) la cantidad de grupos
- b) el tamaño de los grupos
- c) el origen y las características de los participantes
- d) el nivel de implicación del entrevistador

a) El número de grupos

La decisión de cuántos grupos hay que entrevistar depende de los objetivos de la investigación. Habría que considerar los siguientes factores:

1. número de subpoblaciones diferentes requeridas: cuántas subpoblaciones básicas podemos establecer que existen en la población a la que se destina el estudio es un buen indicador para considerar la cantidad de grupos a formar (como la identificación de variables de estratificación para un muestreo estratificado). El objetivo es siempre que la diversidad de un estrato o subpoblación sea menor que la diversidad que encontraríamos en la población general a la que se dedica el estudio. No es útil pensar porque sí en las típicas variables de estratificación para establecer subpoblaciones (sexo, edad, condición socioeconómica, etc.), sino en qué se va a tratar en la entrevista y cómo resumir en subpoblaciones la diversidad de información, juicios, opiniones, actitudes, etc. sobre esa cuestión en concreto. Caso de que la determinación de subpoblaciones viene dada por más de una variable, la solución pasa por cruzarlas y de la multiplicación de las categorías se obtendrá el número de subpoblaciones. El número de subpoblaciones es un criterio a tener en cuenta, no un determinante absoluto de la cantidad de grupos a entrevistar.
2. Tipo de interrogación y análisis a realizar: cuanto más estructuradas se hayan planificado las entrevistas, menos grupos se necesitarán. Si la entrevista ha sido diseñada de forma bastante directiva, posiblemente con 3 ó 4 grupos puede ser suficiente. Por el contrario, si la entrevista no se prevé excesivamente directiva, necesitaremos de 6 a 8.
3. Coste: con demasiada frecuencia el principal factor a considerar es el costo, puesto es una técnica esencialmente "cara" (alquiler de locales, retribuciones a los participantes, etc.).

b) tamaño de los grupos

El criterio ha de ser siempre que se pueda garantizar un nivel de diálogo y discusión suficientes para producir la información grupal.

En principio, de 6 a 8 personas debería ser un número suficiente. Así por ejemplo, 6 personas puede ser el umbral mínimo para que se produzca una dinámica de interacciones mínima y 10 personas un umbral por encima del cual no se podrá garantizar un desarrollo suficiente y una dinámica suficientemente informativa.

Siempre es recomendable citar un número mayor de personas que las previstas como suficientes para la realización de la entrevistas. En efecto, el grado de motivación de las personas es muy variable no siempre se mantienen

hasta el momento de dirigirse al lugar determinado por la cita. Un consejo útil es citar al menos 2 personas más.

c) origen de los participantes

Es una cuestión crucial. En los métodos cualitativos la representatividad no es el objetivo a conseguir, más bien se trata de garantizar suficiente heterogeneidad discursiva. Usamos, pues, el término "muestreo" en un sentido muy laxo para referirnos al hecho de que no se puede elegir a las personas a nuestro antojo, sino siguiendo unos criterios.

Nos centraremos primero en la selección de las personas a entrevistas. El criterio principal es la división de la población en subpoblaciones, categorías o grupos y usar éstos como criterio de selección.

Una vez decidido a quién entrevistar, hay que resolver la cuestión de la composición de los grupos. Aquí hay que considerar que el criterio principal ha de ser el de garantizar al menos cierta heterogeneidad discursiva dentro de cada grupo, es decir, una pluralidad de opiniones, actitudes, juicios, etc. y garantizarla en función de los objetivos de la investigación. Un buen consejo, a la hora de resolver esta cuestión es preguntarse si las personas de los grupos que conformamos en la investigación intercalarían en su vida cotidiana. Si dada la temática de la entrevista se ve claro que ese tema de conversación nunca se produciría entre esas personas en la vida cotidiana, grupos homogéneos; si la conversación pudiera tener lugar, entonces grupos heterogéneos.

d) determinación del nivel de implicación del/la entrevistador

En las entrevistas grupales, el grado de directividad necesita la toma en consideración de cuestiones específicas que no fueron contempladas en el caso de la entrevista individual. El grado de implicación del entrevistador está directamente relacionado con el tipo de conducción y de desarrollo de la entrevista. Para su determinación, lo que hay que resolver es qué información queremos obtener y cuál es la mejor manera de obtenerla,. Intentando evitar en lo posible el desorden y la situación de interacción múltiple y caótica que acostumbra a estar presente en este tipo de entrevistas.

II. DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA GRUPAL

Elaboración de un guión que debe constar ineludiblemente de: apertura y presentación, pregunta introductoria, guión propiamente dicho y cierre de la entrevista.

a) Apertura y presentación.

Debe incluir:

- agradecimiento por la colaboración
- identificación (quiénes somos, a qué instituciones pertenecemos, qué

- entidad nos avala, etc.)
- indicación del procedimiento que se utilizará (conversar, hacer una entrevista, conocer su opinión, etc.)
 - especificación temática del propósito de la entrevista (de qué vamos a hablar)
 - información de la dinámica de la entrevista (conversación informal, diálogo relajado, preguntas y respuestas; no respuesta buenas o malas; todas oportunas y respetables; duración de la entrevista -no mentir bajo ningún concepto)
 - finalidad y consecuencias (para qué se quiere la información; cómo será utilizada; garantía de anonimato y confidencialidad; permiso para la grabación).

b) Pregunta introductoria

Deber estar escrita por sí, después de la apertura y presentación, no se inicia inmediatamente la entrevista. Su función es provocar la primera intervención del/a entrevistado/a. Es importante que no sea excesivamente concreta (que no pueda responderse con un monosílabo o una cifra: debe obligar a una breve y fácil intervención), ni que tampoco se corra el riesgo de determinar un marco de referencia ni marcar una evolución prefijada de la entrevista. Puede ser de dos tipos (Elejabarrieta, 1995):

- lingüística (no implican directamente al entrevistado/a): ¿qué se entiende por salud? -> riesgo de obtener una respuesta genérica, poco implicada y estereotipada
- nominal (implican personalmente al entrevistado/a): ¿Qué entiende usted por salud? -> riesgo de resistencia a la respuesta

c) Guión propiamente dicho.

Únicamente constituye una indicación de qué debe tratarse en la entrevista pero, de ningún modo prescribe cómo ni en qué momento de la interacción debe plantearse cada una de las cuestiones que en él aparecen reflejadas:

- es una estructuración de contenidos que pretendemos tratar en la entrevista (conformado mediante consignas o contenidos, nunca preguntas), su exhaustividad dependerá de la estructuración de la entrevista (mejor sucinto y que no ocupe más de una página)
- las cuestiones que figuren en el guión no deben formularse literalmente sino acomodarse al contexto y a los entrevistados/as (durante la entrevista se trata de reproducir una conversación y no un interrogatorio) y debe evitarse la lectura del guión durante el desarrollo de la entrevista (el guión hay que memorizarlo)
- ordenado según un criterio psicológico previsible, no debe prescribir sino acomodarse al desarrollo de la entrevista. Debe seguirse una estrategia de embudo, de lo más general, a los más específicos.

d) Cierre de la entrevista

- Antes de concluir una entrevista debemos asegurarnos de que todos los temas que nos interesaba tratar han sido efectivamente abordados.
- Proporcionar la posibilidad al entrevistador/a de que añada, puntualice o rectifique algún aspecto de su intervención
- Despedida preparada de antemano (agradecimiento por la colaboración).

III. CONDUCCIÓN DE UNA ENTREVISTA

Muchos de los aspectos desarrollados a propósito de la conducción de las entrevistas individuales son aplicables aquí. No obstante, se pueden hacer algunas recomendaciones atendiendo distintos aspectos:

a) Determinación del contenido de la entrevista

La determinación del contenido de la entrevista debe estar perfectamente claro desde el inicio de la misma. Este se expresa a través de la presentación, de la pregunta introductoria y del guión de la entrevista.

No hay que olvidar nunca que la introducción debe incluir una presentación, una clara explicación de cuál es el tema a tratar y cuál es su marco, las reglas de intervención y la pregunta introductoria.

Es muy útil relajar la situación de entrevista ofreciendo antes del inicio una bebida o cualquier otra cosa.

La primera pregunta debe ser general, y lo suficientemente provocadora para incitar a la participación.

Para el guión, seguir los mismos consejos que en el caso de la entrevista individual, sin olvidar que el guión establece lo que se debe tratar, pero no cuándo ni cómo.

b) La conducción de la entrevista

Sirven las indicaciones ya dadas para el caso de las entrevistas individuales. Trataremos sólo algunos aspectos específicos de las entrevistas grupales: el entrevistador, las formas de participación "peligrosa", los grupos, y el lugar y la forma de recogida de información.

1. El/la entrevistador/a

Pérdida de rol de entrevistador/a (habitualmente en las entrevistas que transcurren sin problemas, en las que el nivel de participación y de producción de información es alto): el entrevistador/a puede dejarse llevar por la conversación del grupo y olvidarse de su papel poniendo en peligro el tratamiento completo e igualitario de los temas planteados en el guión: *"El moderador ejerce un control suave, no intrusivo, sobre el grupo. El discurso permanece encarrilado y, cuando los participantes introducen tópicos irrelevantes, el moderador cuidadosa y sutilmente devuelve el discurso al objetivo original. Parte de la habilidad de moderar reside en la capacidad del moderador para realizar tales transiciones y a pesar de ello, mantener el*

entusiasmo e interés grupal por el tópico. (...) El moderador debe tener una base adecuada de conocimientos sobre el tema objeto de discusión para poder juzgar todos los comentarios con cierta perspectiva y hacer hincapié en las áreas que sean más importantes" (Krueger, 1988: 78)

-> *asentimiento no verbal involuntario*: puede generar la idea de que estamos de acuerdo y valoramos positivamente lo que se dice (lo que eventualmente podría hacer que la entrevista evolucionase en esa línea) -> el entrevistador (verbal y no verbalmente) debe imponer su presencia comunicativa sin imponer su presencia evaluativa (Ruiz Olabuénga e Ispizúa, 1989).

2. Formas de participación eventualmente perjudiciales

"El grupo, una vez puesto en marcha, desarrolla una dinámica propia que el moderador debe conocer y controlar, sin permitir en ningún momento que se le vaya de las manos" (Ruiz Olabuénaga e Ispizúa, 1989: 167). Prestar especial atención y contrarrestar a:

- *"Roles de expertos"*: sabe de todo más y mejor que nadie (eventualmente infravalora a otros/as interlocutores) puede influir sobre el grupo, inhibiéndolo o haciendo que éste delegue sobre él -> enfatizar que todos/as son expertos/as o que todos/as tienen opiniones importantes que sería adecuado que expusiesen.
- *"Roles dominantes"*: trata de imponer sus opiniones y acaparar las intervenciones -> mostrar escepticismo, implicar indirectamente al grupo ("*Hemos escuchado un punto de vista ¿Alguien tiene un punto de vista diferente?*" o "*¿Alguien desea comentar algo más sobre el tema?*") o directamente indicando que todos/as pueden y deben hablar.
- *"Roles de tímidos/as"*: hay que fomentar las intervenciones de aquellos/as a los que parece que les cuesta intervenir (utilizar lenguaje no verbal o solicitud directa).
- *"Amiguismo"*: busca la aprobación del entrevistador/a (alejamiento de los entrevistados/as y acercamiento al entrevistador/a) -> lenguaje no verbal (p.e. no mirar cuando habla).
- *"Roles de destructores"*: en el caso que persistan en su actitud, invitarlos "cortésmente" a que abandone la entrevista.

3. El propio grupo

Algunos problemas emergen directamente por el hecho de constituir un colectivo:

- *Ausencia de participantes del día de la entrevista* -> sobrerreclutar, -> avisar el día previo a la celebración de la entrevista.
- *Falta de atención de algunos/as participantes* -> intercalar pausas e intentar aumentar el nivel de motivación.
- *Falta de intervenciones en la entrevista* -> no todas las personas participan de la misma manera ni deben participar en el mismo grado (además mucha y frecuente participación no garantiza la calidad de la información obtenida).
- *Falta de tiempo* -> es posible alargar más el tiempo que en las individuales. No obstante hay que pensar en la fatiga -> en las entrevistas grupales la información que se obtiene en el tramo final suele ser más rica.

4. Selección del lugar y de la recogida de información

- *La situación física es muy importante* -> la situación de entrevista grupal requiere un mobiliario mínimo en una distribución que permita la interacción verbal
- *Es imprescindible el registro de la entrevista en su integridad* -> única forma de

garantizar su análisis, dada la complejidad de las situaciones de interacción múltiple.

REFERENCIAS

- Canales, M. y Peinado, A. (1994) Grupos de Discusión *En* J.M. Delgado y J. Gutiérrez (Coor.) *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis. Pp.288-316.
- Ibáñez, J. (1979) *Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: Técnica y Crítica*. Madrid: Siglo XXI. (pp.259-317).
- Krueger, R.A. (1988) *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide. 1991.
- Ruiz Olabuénaga, J.I. e Ispizúa, M.A. (1989) *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.