

El estudio cualitativo de la interacción social y los grupos

Carles-Enric Riba Campos

PID_00245126

Tiempo mínimo previsto de lectura y comprensión: **4 horas**



Índice

1. Introducción al estudio cualitativo de los grupos.....	5
1.1. Puntos de partida	5
1.1.1. Definición y características de un grupo	5
1.1.2. Tipos de grupos	7
1.2. Panorama metodológico	9
2. El registro de la palabra interactiva y grupal.....	13
2.1. La escala de Bales	13
2.1.1. Generalidades	13
2.1.2. El sistema de categorías	14
2.1.3. La interpretación	16
2.2. El SYMLOG	18
2.2.1. Generalidades	18
2.2.2. Aplicaciones	19
2.3. El análisis conversacional	20
2.3.1. Generalidades	20
2.3.2. Registro y notación	21
2.3.3. La interpretación contextual	23
2.4. La entrevista grupal de nuevo	24
2.4.1. Generalidades	24
2.4.2. El entrevistador	25
2.4.3. Tamaño y composición del grupo	25
2.4.4. Entorno y duración de las sesiones	26
2.4.5. Desventajas y ventajas de la entrevista grupal	26
2.5. El grupo focal	27
2.5.1. Generalidades	27
2.5.2. Situación de celebración de una sesión	28
2.5.3. Protocolo general de un proyecto de grupo focal	29
2.5.4. El producto de una sesión de grupo focal	31
2.5.5. Desventajas y ventajas de la técnica del grupo focal	32
2.6. La aproximación sociométrica	33
2.6.1. Generalidades	33
2.6.2. El test sociométrico: situación de aplicación, preguntas, criterios	34
2.6.3. Rendimiento del test sociométrico: tipo de relaciones detectadas	36
2.6.4. La matriz sociométrica y el sociograma	37
Bibliografía.....	41

1. Introducción al estudio cualitativo de los grupos

1.1. Puntos de partida

Bajo una óptica metodológica hay que disponer de una delimitación y definición precisas del concepto de "grupo", para identificarlo correctamente como objeto de estudio al planificar la investigación cualitativa.

1.1.1. Definición y características de un grupo

Un grupo es un sistema o unidad social en el que los individuos que pertenecen a él mantienen comunicación entre sí, cada uno con su rol, y ocupan uno o varios lugares dentro de la trama de relaciones que lo constituye. Por lo tanto, como es bien sabido, un grupo no es una mera agregación de individuos, ni es contingente con respecto a las actividades y objetivos que se propone. Los papeles que cada individuo representa no son necesariamente explícitos y los roles pueden ser perfectamente inconscientes. En cambio, ha de haber una clara conciencia de pertenencia e identificación, mayor o menor, con el grupo. La proximidad o el contacto físico tampoco es indispensable, especialmente en los tiempos actuales, cuando la comunicación se puede establecer a distancia y las relaciones pueden cuajar en el ámbito telefónico o virtual (correo electrónico, chats).

Citando a un experto en el tema para llegar rápidamente a una definición de referencia, esta vez más abstracta y formal, decimos que un grupo es:

"Un conjunto **H** más o menos delimitado de individuos, que mantienen entre sí un conjunto más o menos amplio y diferenciado de relaciones **sociales R** dentro de **H**, en unos entornos espaciotemporales determinados **E**, dando lugar a estructuras sociales que poseen ciertas propiedades emergentes en virtud de las acciones recíprocas de sus miembros."

J. M. Cornejo (1999). "Metodología de la investigación grupal". En P. González (ed.). *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación* (pp. 45-99). Madrid: Síntesis. (La traducción es nuestra.)

Por lo tanto, estas tres iniciales, **H**, **R** y **E**, son las tres patas del trípode en el estudio de los grupos, las tres facetas, evidentemente interrelacionadas, en las que, de entrada, podemos encuadrar nuestros datos. A partir de esta información primaria podemos acceder a las estructuras y procesos que se forman y desencadenan en el curso de la vida de un grupo.

Con una intención más analítica, y siguiendo al mismo autor antes citado, podemos caracterizar más minuciosamente el perfil del individuo grupal como el del grupo en sí.

1) **A nivel individual**, el miembro de un grupo presenta los rasgos que enumeramos a continuación:

- Posee alguna característica en común con los otros miembros del grupo.
- Cumple algún rol dentro del grupo.
- Disfruta de un estatus dentro del grupo.
- Comparte objetivos con todos o una parte de los otros miembros del grupo.
- Acepta y cumple algunas normas, comunes a todos los miembros, destinadas a controlar y regular el comportamiento en contexto grupal.

2) **A nivel grupal**, los rasgos más distintivos, tanto estructurales como funcionales, serían los siguientes:

- Hay valores, objetivos o intereses que ayudan a constituir el grupo y orientan y modelan la actividad.
- Existe una estructura de grupo sustentada por el sistema de roles y estatus de sus miembros (por ejemplo, en forma de jerarquía, de vínculos afectivos, de afinidades, etc.). Esta estructura es fruto tanto de la dinámica de relación y comunicación entre los participantes del grupo como de la dinámica de relación con otros grupos.
- Existe una organización, no necesariamente superpuesta a la estructura del grupo. Por ejemplo, puede haber una división determinada de la dedicación a las diferentes tareas que se realizan en el grupo, pero la organización que se deriva de ella no tiene por qué coincidir con los vínculos personales. En cambio, una estructura jerarquizada sí que puede corresponder aproximadamente a la división del trabajo vigente. La organización puede estar recogida por normas formales, o no; y puede ser explícita o implícita.
- El grupo tiene una cierta duración o permanencia que a veces puede ser muy corta (ved después los criterios de clasificación de los grupos).
- Los miembros del grupo mantienen entre sí un mínimo de cohesión. Ésta, sin embargo, no excluye, dentro de la dinámica general, procesos de enfrentamiento y de coalición.
- Otros grupos, individuos o instituciones reconocen formal o informalmente la existencia y entidad del grupo.

1.1.2. Tipos de grupos

Los criterios de clasificación de los grupos son muy variados, entre otras razones porque los grupos no sólo han suscitado la atención de los psicólogos sociales y de las organizaciones, sino la de investigadores de muchas disciplinas sociales (sociología, antropología, ciencias políticas y empresariales, ciencias de la comunicación, economía, pedagogía) en las que el énfasis del interés científico no siempre apunta exactamente a los niveles de análisis y a los aspectos que interesan a la Psicología.

En cualquier caso, es importante trazar los contornos de cada forma o tipo de grupo, dado que, como decíamos al principio, eso nos debe ayudar a enfocar correctamente el objeto de estudio grupal cuando nos decidimos a abordarlo. Entre la multitud de criterios que se pueden encontrar en la literatura especializada, podemos aislar cinco que, aparentemente, son los más ajustados a los intereses del psicólogo y, además, aparecen en la mayoría de las clasificaciones. Hay que aclarar que las categorías resultantes de la aplicación de estos criterios no son excluyentes entre sí, por lo que un grupo puede perfectamente encontrar un espacio en cualquiera de las clasificaciones que a continuación enumeraremos.

1) **Criterio de la temporalidad grupal.** Distinguimos grupos permanentes y grupos temporales:

La **permanencia** se entiende en sentido relativo y no tiene asignada una duración concreta; más bien supone que el grupo que recibe este calificativo es estable a lo largo de un periodo, estabilidad que sirve para alcanzar objetivos fijados a largo plazo y ligados a responsabilidades cotidianas o sociales, como las de una familia o un gobierno. En cambio, un **grupo temporal** es creado *ad hoc*, con vistas a objetivos puntuales que, una vez alcanzados, comportan la disolución del grupo. Sería el caso de un jurado, un comité de emergencia o un grupo terapéutico.

2) **Criterio del tamaño grupal.** Según este criterio, hacemos una distinción, a primera vista simple, entre grupos grandes y grupos pequeños:

La frontera entre ambos está entre los veinte o treinta miembros. Claro está que el funcionamiento de los **grupos pequeños** es diferente al de los **grandes** (por ejemplo, ved más adelante los grupos primarios), pero este hecho a menudo no acompaña al parámetro del número de miembros. Así, en un grupo pequeño todos los miembros supuestamente deben conocerse bien y relacionarse "cara a cara" (*face to face*) consiguientemente; pero eso puede ocurrir en un grupo de veinte miembros y, paradójicamente, ser mucho menos evidente en uno de diez. O, en lo tocante a la fuerza de la identificación con el grupo, puede ocurrir que ésta sea superior en un grupo de quince que en uno de seis,

Lectura recomendada

Sobre los tipos de grupos, podéis leer C. M. Alcover (2005). Aproximaciones al concepto de grupo y tipos de grupo. En F. Gil y C. M. Alcover (eds.). *Introducción a la psicología de los grupos* (pp. 77-104). Madrid: Pirámide.

contrariamente a lo que prevé la teoría. En resumen, hay que decir que éste es un criterio orientativo y su aplicación literal tropieza con distintos obstáculos, de los que hemos ejemplarizado alguno.

3) Criterio de la integración. En este contexto separamos los grupos primarios de los secundarios.

Los **primarios** son grupos pequeños y permanentes formados sobre una espesa red de relaciones afectivas y comunicativas y sobre una gran solidaridad expresada en una intensa conciencia del "nosotros". Todo ello hace que estos grupos ejerzan una influencia socializadora decisiva sobre sus miembros. Ejemplos de grupos primarios son –obviamente– la familia, y también el grupo de juego de los niños, el grupo adolescente o ciertas comunidades rurales. Por el contrario, los grupos **secundarios** tienen un carácter más amplio y se constituyen a raíz de la proposición de unas metas particulares y concretas, como pasa en las corporaciones, asociaciones e, incluso, en el Estado. Estos grupos cuentan con un poder socializador mucho menor que el de los primarios.

4) Criterio del origen o la pertenencia. Tenemos grupos de pertenencia y grupos de referencia.

A los primeros pertenecen las personas en virtud del nacimiento o de los avatares de su biografía; a los segundos las personas se adscriben voluntariamente, por propia elección, tomándolos como fuente de los modelos de ideas y de comportamientos que fijan los valores, creencias y sentimientos que les guían en la vida. Es fácil, pues, darse cuenta de que los **grupos de pertenencia** vienen determinados por factores como la etnia, la nacionalidad o el sexo de origen; en cambio, un **grupo de referencia** es el que está delimitado por elecciones como la profesión religiosa o la militancia política. Ciertamente, como suelen advertir los manuales, un grupo de pertenencia puede coincidir con uno de referencia; pero también es cierto que pueden estar muy alejados entre sí.

5) Criterio del nivel de formalidad. Encontramos grupos formales y grupos informales.

La clasificación, en este caso, depende de si el grupo ha surgido de una iniciativa racional, planificada y específica, tanto con respecto a los objetivos como a los medios para alcanzarlos, o bien ha nacido de una inspiración espontánea e improvisada basada en necesidades puntuales de sus miembros. Los primeros, **grupos formales**, consolidan su funcionamiento mediante normas explícitas y –seguramente– escritas; los segundos, **grupos informales**, en acuerdos personales o en las prácticas cotidianas y habituales entre sus miembros.

Ante esta casuística, el investigador cualitativo puede dirigir su interés hacia cualquier tipo de grupo para aplicar la metodología que utiliza. Una parte significativa de la investigación hecha sobre grupos está vinculada a los criterios que nos ha permitido establecer la anterior tipología. Pero hay muchos otros

aspectos por estudiar vinculados con los procesos de **formación** de los grupos, con su **funcionamiento**, con los **cambios** en su estructura y organización y también con su final.

Aunque existen distintos tipos de grupos con entidad propia, todos ellos comparten las características nucleares enunciadas en su definición.

1.2. Panorama metodológico

En el ámbito de estudio de los grupos se ha probado todo el arsenal metodológico de las Ciencias Sociales pero, dentro de esta diversidad, se pueden aislar algunas líneas de investigación potencial o fácticamente cualitativas.

Podemos encontrar investigaciones grupales experimentales, cuasi experimentales, observacionales con participación y sin participación, estudios documentales; enfoques idiográficos y nomotéticos; etc. Huelga decir que el panorama metodológico que queremos ofrecer con cuatro pinceladas no pretende cubrir, ni mucho menos, esta diversidad, sino que quiere limitarse a aquellas metodologías que se pueden considerar **cualitativas** en algunas de las acepciones admitidas en este texto.

Además, también cabe señalar que, al seleccionar los perfiles metodológicos que hemos incluido en esta pintura, hemos dado preferencia a los protocolos que parecen específicos de la investigación grupal, descartando aquellos otros que son de aplicación más general y que, consiguientemente, aparecen en muchos casos en otros lugares de este texto (como, por ejemplo, las **historias de vida** o el **análisis de contenido**). Estos protocolos son en su mayoría aplicados a grupos pequeños. Eso está en consonancia con la preferencia que el enfoque cualitativo tiene por la investigación idiográfica y con las condiciones que serían óptimas con vistas a conseguir un nivel de interacción suficiente, con grupos o individuos, que permita obtener información densa y en profundidad.

Finalmente, hemos concedido la prioridad a aquellas metodologías que, a lo largo del siglo XX, han conseguido una patente entre las prácticas de investigación habituales y se han consagrado, adquiriendo un formato identificable y mínimamente sistematizado, si no estandarizado. Las técnicas de grupo hacen gala, en general, de un grado de formalización menor que las técnicas individuales, tal vez porque han surgido en épocas más recientes.

Ved también

Sobre metodologías cualitativas podéis ver los subapartados 1.1 y 1.2 del módulo didáctico "Generalidades sobre los métodos y las técnicas cualitativas" de esta asignatura.

Ved también

Sobre historias de vida podéis ver el subapartado 2.2 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Ved también

Sobre el análisis de contenido podéis ver el subapartado 4.1 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Lectura recomendada

Al menos ésta es la opinión de Grawitz. Ved M. Grawitz (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales* (vol. 2, p. 58). Barcelona: Hispano-Europea.

Una vez hecha la selección de materiales con estos criterios, nos damos cuenta de algo bastante curioso: los procedimientos en los que nos detendremos se desarrollan, prácticamente en su totalidad, en situaciones de **observación participante actuante**, en el sentido que hemos dado antes a este término: los observados saben que son investigados, perciben al observador en el escenario del grupo, y el observador interactúa con ellos al transmitirles instrucciones o al moderar los procesos de conversación o debate, pero no llega a ordenar ni estrechar vínculos profundos con los individuos, ni a integrarse entre los participantes como un miembro más.

Naturalmente, no negamos que puedan encontrarse ejemplos de otros tipos de observación a lo largo de la historia de la investigación de los grupos. Whyte, pongamos por caso, pasó más de tres años conviviendo en un barrio de Boston de nivel socioeconómico bajo y analizó en régimen de observación participante a un grupo de vecinos en el que estaba plenamente integrado. Pero acabamos de decir que nos limitaremos a exponer no metodologías utilizadas de manera aislada, sino sólo aquellos protocolos mínimamente organizados y que han demostrado una cierta consistencia a lo largo de los años.

Después de fijar esta táctica de selección de las metodologías de grupo, podemos ya enumerar los enfoques que más provecho dan al investigador cualitativo y más utilización han tenido en los últimos cincuenta años, una vez aplicadas las limitaciones ya mencionadas. Estos enfoques son:

1) En estrategias esencialmente observacionales, con un nivel de participación mínimo del observador, el cual interactúa apenas con los sujetos y es una simple presencia con perfil actuante:

- **La escala de Bales.** Es un protocolo de análisis de los procesos de interacción grupal (*interactions process analysis*, IPA) que comporta la aplicación de un sistema de categorías muy elaborado, cuyos detalles ofreceremos en el siguiente apartado. La escala de Bales se puede considerar un instrumento cualitativo debido al carácter altamente interpretativo de las categorías que la componen. La asignación de los indicadores a estas categorías depende en gran medida de la percepción –entrenada, claro está– del observador y de criterios cuyo buen uso es garantizado por la experiencia de quien los aplica.
- **El Symlog.** Una de las versiones perfeccionadas de la escala de Bales que merece la pena considerar aparte, debido a que tiene en cuenta la conducta no verbal, bastante descuidada en las primeras versiones de la escala de Bales.
- **El análisis conversacional.** Parte de la idea matriz de que la conversación, con sus tácticas de intervención e interrupción, sus turnos y su sintaxis, es un objeto de estudio en sí misma y no una simple pantalla donde se proyectan los procesos conductuales y sociales. Con esta óptica, la conversa-

Ved también

Sobre la observación participante actuante podéis ver el subapartado 1.2.2 del módulo didáctico "La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.

Lectura recomendada

W. F. Whyte (1971). *La sociedad de las esquinas*. México: Diana. (Ed. original 1943).

Ved también

Para captar mejor el riesgo en la asignación de indicadores a categorías, podéis consultar el tema de la interpretación categorial en el subapartado 2.3.1 del módulo didáctico "La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.

ción es acción antes que comunicación, óptica completamente coherente con el carácter observacional del análisis conversacional, el cual desemboca en un registro en audio y vídeo de la conducta verbal y no verbal manifiesta en la conversación.

2) En estrategias también básicamente de observación participante actuante, pero asimilables parcial o totalmente a la entrevista, en las que el observador interactúa con el sujeto para obtener la información deseada, dentro de los límites señalados por el protocolo:

- **La entrevista grupal.** Sobre este tipo de entrevista ya nos hemos referido brevemente en el módulo de las entrevistas; sirve para obtener información sobre los procesos de acuerdo y desacuerdo, prolongados hasta el consenso en el mejor de los casos, que operan en un grupo cuando se discute un tema. Como en estas entrevistas se pide habitualmente que el entrevistador haga de moderador y que no rebase nunca este papel, consideramos también que esta técnica se aplica en situación de observación participante actuante.
- **La técnica del grupo de discusión o grupo focal.** Puede considerarse una forma desarrollada o un corolario de la anterior. El componente de intervención, concretado en una propuesta de discusión o debate en torno a uno o varios temas, sería más visible y trabajado aquí que en la mera entrevista grupal. El proceso de discusión sería más largo y dirigido, lo cual podría empujar al moderador a implicarse un poco, sin rebasar los límites de la observación actuante. A pesar de ello, hay autores que no establecen diferencias entre la entrevista grupal y la técnica de grupo focal. En todo caso, tanto en una como en la otra el procedimiento de registro suele incluir la grabación en audio y/o vídeo del comportamiento grupal en el curso de la sesión.

Temas en la técnica de grupo focal

Los temas pueden versar sobre cualquier asunto que interese o involucre al grupo dentro de un abanico muy amplio. Por ejemplo, en un grupo juvenil, la discusión puede centrarse en temas tan diferentes como la conveniencia de los tatuajes o del fumar, o las actitudes adecuadas ante la problemática laboral; en un grupo de familiares de pacientes de alzhéimer, pueden referirse a la necesidad de vivir al margen de la enfermedad o llegar hasta la cuestión de la eutanasia.

- **Las técnicas sociométricas.** Técnicas de larga tradición y que, apoyándose en el uso de distintas modalidades de cuestionario, permiten recoger información sobre el grado de aceptación/integración de cada miembro con respecto al grupo al que pertenece y, en consecuencia, de la posición que ocupa dentro de la trama social correspondiente. La utilización de cuestionarios exige un mínimo contacto a la hora de dar las instrucciones y quizás controlar la ejecución, por lo cual podemos juzgar una vez más que la situación en la que se obtiene información es la de la observación participante actuante o la de una entrevista estructurada. No aludiremos a técnicas de intervención clínica o social utilizadas en la órbita sociomé-

Ved también

Sobre entrevistas, podéis ver el subapartado 1.2 del módulo didáctico "La entrevista como técnica nuclear de la observación participante" de esta asignatura.

trica, como el psicodrama o el sociodrama, que son más bien propias de la fase de aplicación. La razón es que nos hemos concentrado en la obtención y tratamiento de la información en una investigación grupal, no en el campo de la aplicación y del ejercicio profesional.

- **Los autoinformes y otros documentos obtenidos a demanda del investigador y, por lo tanto, recogidos después de un contacto previo con los sujetos.** Los autoinformes serán presentados y descritos en una sección próxima y tienen un perfil propio utilizados en el contexto de la investigación de grupos en busca del testimonio particular de los miembros del grupo sobre diferentes aspectos de la actividad conjunta. El documento se puede construir, bien sobre un soporte tipo cuestionario, como en el caso anterior, bien sobre un formato más abierto en el que el autor tiene más libertad expresiva.

3) En estrategias de observación documental que no implican contacto ni interacción previos con sujetos o grupo, sino que suponen la producción espontánea del texto por parte del sujeto y su recolección *a posteriori*:

- **El análisis de contenido** de cualquier documento ya existente sobre la identidad o características del grupo, originado en alguno o algunos de sus miembros o en otros grupos (documentos fundacionales, actas, normas, anotaciones, correspondencia, informes, artículos en los periódicos, etc.). Así, una banda juvenil puede ser estudiada a partir de los grafitis que van sembrando por las calles o mediante los informes policiales o judiciales que se van acumulando sobre ella. El análisis documental y el de contenido en particular será tratado brevemente en el próximo módulo. Además, como ya hemos indicado, estas técnicas no son ni mucho menos exclusivas del análisis de grupo, por lo que no nos detendremos más por ahora en su caracterización.

Ved también

Sobre los autoinformes podéis ver el subapartado 2.3 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Ved también

Sobre el análisis de contenido podéis ver el subapartado 4.1 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Las técnicas de registro y gestión de la información grupal suelen aplicarse en situación de observación actuante o de entrevista estructurada, o bien recogen documentación *a posteriori* de su creación.

2. El registro de la palabra interactiva y grupal

2.1. La escala de Bales

La escala de Bales es un instrumento cualitativo por cuanto clasifica interacciones verbales y comunicativas y comporta una dosis considerable de inferencia en la interpretación.

2.1.1. Generalidades

La escala de Bales es uno de los sistemas de categorías con más solera y popularidad dentro del ámbito observacional, junto con el sistema para el estudio del juego infantil de Parten (en ambos casos hay desarrollos posteriores bastante más elaborados que las versiones iniciales). Bales presenta sus categorías en 1950 como un instrumento de análisis de los grupos pequeños o grupos cara a cara y, más concretamente, de los procesos o dinámicas de interacción entre sus miembros (a menudo se alude a la utilidad del sistema mediante las siglas inglesas **IPA** o *interaction process analysis*).

El grupo, como ya hemos aclarado más arriba, actúa en presencia del observador, que trata de ser lo menos visible posible; pero también puede hacerlo en situación de ser grabado. En general no se utilizará una cámara oculta, dadas las cuestiones éticas y legales que este recurso supondría. En todo caso, si alguna vez fuera así, la escala se aplicaría en una situación de observación no participante.

El sistema está diseñado, en principio, para el análisis de grupos sin líder estable o asignado y enfrentados a un problema o decisión. En estas condiciones, el grupo debe superar dos tipos de dificultades: por una parte la dificultad – digamos lógica – de encontrar la solución y, por otra, la dificultad de conseguir que todos o el mayor número de los miembros se movilicen para encontrarla, dirigiendo su dedicación y sus habilidades en esta dirección. El proceso de interacción sostendrá las dos clases de procesos implicados en la consecución de estos objetivos.

Cabe destacar que para Bales interacción es casi sinónimo de comunicación. Se produce una interacción cuando una acción verbal o no verbal de un miembro del grupo, que hace de emisor, provoca la respuesta o **reacción** de otro miembro, que actúa de receptor. Si entonces el emisor inicial responde a su vez, se habla de una **proacción**. Detectar estas correspondencias entre emisor

Lectura recomendada

R. F. Bales (1951). *Interaction Process Analysis. A Method for the study of Small Groups*. Cambridge (MA): Addison-Wesley.

Ved también

Sobre la segmentación podéis ver el subapartado 2.1.2 del módulo didáctico "La observación participante y no participando en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.

y receptor en una situación de observación, o saber segmentar correctamente la secuencia de acontecimientos, no es nada fácil y requiere considerable entrenamiento, aunque disponer de una buena grabación facilita la tarea.

2.1.2. El sistema de categorías

A partir de este planteamiento, Bales clasifica los tipos de interacciones que se pueden producir sobre la base empírica indicada, creando un sistema de doce categorías muy estructurado y "fuerte", en el sentido de que es una clasificación completa, tal como hemos explicado en otro módulo de la asignatura.

Os ofrecemos el sistema en una de sus versiones más habituales:

Ved también

Sobre el sistema de categorías podéis ver el subapartado 2.2.1 del módulo didáctico "La observación participante y no participando en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.



Fuente: B. Diaz Nosty (2002-2008). *Infoamerica*. Robert Freed Bales (1916-2004). Cátedra Unesco (Universidad de Málaga, España). Recuperado el 31 de julio del 2008 desde <http://www.infoamerica.org/teoria/bales1.htm>, con otros datos sobre este autor.

Como podéis comprobar, el sistema de Bales es un sistema de categorías que merece la denominación de *escala* por cuanto incluye seis dimensiones de análisis, que se forman al agrupar las categorías de dos en dos, desde los extremos hasta el centro. Así obtendremos las siguientes dimensiones o "claves de problema":

- **La dimensión 1-12**, entre la solidaridad y el antagonismo, que revela problemas de integración y reintegro (f, en el cuadro).

- **La dimensión 2-11**, entre el relajamiento y la tensión, que revela problemas en la gestión grupal de la tensión, obviamente en el sentido de su reducción (e, en el cuadro).
- **La dimensión 3-10**, entre el acuerdo y el desacuerdo, que apunta hacia problemas de decisión, en el sentido de superar los obstáculos que encuentra (d, en el cuadro).
- **La dimensión 4-9**, entre la iniciativa y la falta de iniciativa, en el terreno de las sugerencias con respecto al rumbo a seguir por el grupo, que indica problemas de control de este mismo rumbo (c, en el cuadro).
- **La dimensión 5-8**, entre la expresión de opiniones y el requerimiento de éstas, que apunta hacia problemas de evaluación de la actividad grupal y de sus miembros (b, en el cuadro).
- **La dimensión 6-7**, entre la aportación y la demanda de información, reveladora de problemas de comunicación (a, en el cuadro).

Por otro lado, las 12 categorías se pueden clasificar adimensionalmente en grupos correlativos de tres, tal como se ve en el cuadro. Así, las categorías 1-3 pueden ser clasificadas como "Respuestas emocionalmente positivas" (en el cuadro, A: "Reacciones positivas"); las categorías 4-6, como "Intentos de resolución del problema" (en el cuadro, B: "Respuestas moderadas"); las categorías 7-9, como "Respuestas sobre la resolución de problemas" (en el cuadro, C: "Preguntas"); y las categorías 10-12, como "Respuestas emocionalmente negativas" (en el cuadro, D: "Reacciones negativas"). De esta manera se obtiene un sistema de cuatro macrocategorías, agrupadas con criterios funcionales, con el cual también se puede trabajar a la hora del análisis. Sin embargo, también se puede utilizar el sistema entero en clave dimensional. Así, a veces, la zona central de la escala, correspondiente a B y C, se juzga emocionalmente neutra con respecto a las otras dos, tal como se comprueba en la figura que hemos utilizado. Y dentro de A, B, C o D se pueden considerar tres niveles: mínimo, medio y máximo.

Es obligado señalar el carácter fuertemente interpretativo de este instrumento, ya señalado en el apartado precedente. Las inferencias que debe hacer el observador tienen que recorrer una considerable distancia en los diferentes niveles del sistema, desde los pares de categorías a las dimensiones, desde los tercetos de categorías correlativas hasta las macrocategorías y –sobre todo– desde los indicadores verbales y no verbales que se manifiestan en el curso de la sesión hasta su clasificación en una u otra categoría.

Ejemplo

Ilustramos la cuestión de la distancia de inferencia que hay que recorrer en la categoría 12, "Muestra antagonismo". Indicadores válidos serían, por ejemplo, "Intentar rebajar el estatus de los demás", "Intentar descalificarlos profesionalmente", "Tratar de proteger el propio yo", "Atacar verbalmente a los demás", "Ridiculizar a los demás", "Mostrar osten-

tosamente el desinterés por los demás", "Detener los ataques únicamente cuando se es reconocido", etc.

Juzgad la dificultad de identificar algunos de estos indicadores (que, de hecho, pueden verse como subcategorías, ya que todavía implican un cierto nivel de interpretación) y de trasladarlos a la categoría que les corresponde. Las frases concretas registradas todavía se alejarían más de la categoría que debe contabilizarse. Prestad atención a la siguiente frase, oída en una reunión de empresa: "Nunca he estado de acuerdo en contratar a esta pánfila como recepcionista. Sólo sirve como florero, pero supongo que X no se conformará con eso" (X, obviamente, es un compañero de grupo y –probablemente– del departamento de Recursos Humanos). Los dos segmentos verbales, separados por el punto, serían asignados precisamente a la categoría 12. Por cierto, como el resto del grupo se rió después de este exabrupto, el observador asignó esta respuesta a la categoría 2, como en "Liberación de tensión" o "Relajamiento".

2.1.3. La interpretación

Este volumen de inferencias es propio de los estudios cualitativos y deja innegablemente algún margen a la subjetividad entrenada del observador, que se apoya en su experiencia y en "las horas de vuelo" de las que puede presumir. Sin embargo, el protocolo de aplicación de la escala contempla **mediciones de fiabilidad** entre observadores que quieren garantizar la consistencia de las mediciones obtenidas con el instrumento. Más adelante comentaremos el papel que tiene este tipo de control de la medición en la investigación cualitativa. Ahora concluiremos que aunque el protocolo de la escala de Bales, desde el punto de vista del control de la información y la medición, no es genuinamente cualitativo, no obstante concede un papel tan preponderante al lenguaje de los sujetos, a su interpretación y a las "tablas" del observador, que nos parece perfectamente lícito incluirlo aquí.

En otra perspectiva, ya sabemos que la metodología cualitativa no es alérgica a la **cuantificación**, especialmente cuando ésta ayuda a contextualizar y llevar a cabo las interpretaciones necesarias. La interpretación global de los resultados conseguidos con la aplicación de la escala se apoya sobre distintas mediciones de frecuencia, de las que indicaremos las más importantes.

De entrada, aparte de recoger información general como la tasa de participación de cada miembro, podemos contar el total de frecuencias de sesión, por miembro o grupo, de cada una de las doce categorías, y dibujar el perfil, sea como frecuencias absolutas o como proporciones o porcentajes que consentirían la comparación con otros grupos. En el caso del grupo entero podemos calcular la frecuencia media de todos sus miembros en cada una de las categorías y fijar así el perfil grupal, tal como se puede apreciar en la siguiente figura. En ella se han comparado dos grupos justamente sobre la base de la media de los porcentajes de cada individuo en cada categoría.

Claro está que se dibujan dos perfiles diferentes: mientras que en un grupo, que se tilda de "Satisfecho", las puntuaciones de las primeras categorías (socioemocionalmente positivas) están por encima del otro grupo, tildado de "Insa-

Ved también

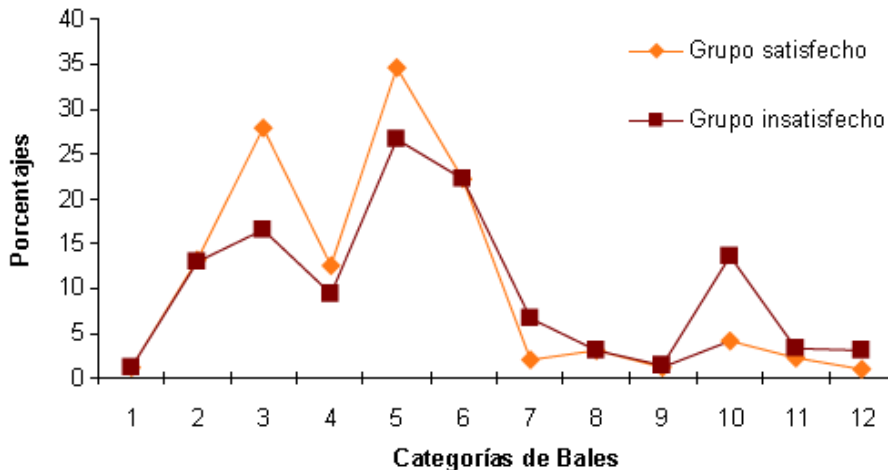
Sobre mediciones de fiabilidad podéis ver el subapartado 1.3.2 del módulo didáctico "La calidad de los datos en la investigación cualitativa" de esta asignatura.

Ved también

Sobre la cuantificación podéis ver el subapartado 1.1 del módulo didáctico "Generalidades sobre los métodos cualitativos: rasgos básicos, variantes, campos de aplicación e historia" de esta asignatura.

tisfecho", no obstante a partir de la categoría 5 esta tendencia disminuye o claramente se invierte (justamente en la zona de las categorías socioemocionalmente negativas).

Comparación del IPA de dos grupos sobre la media de los porcentajes individuales en cada categoría



Fuente: adaptado de D. Krech, R. S Crutchfield y E. L. Ballachey (1965). *Psicología Social* (p. 400). Madrid: Biblioteca Nueva.

Finalmente, está la posibilidad de calcular distintos índices aprovechando las variadas direcciones de análisis que tolera el sistema. Generalmente son simples proporciones. Por ejemplo, podemos extraer un índice general de "positividad" o de "negatividad" sumando, respectivamente, las frecuencias de las categorías 1, 2, 3, 4, 5 y 6 (consideradas positivas), o las de las categorías 7, 8, 9, 10, 11, 12 (consideradas negativas), y dividiéndolas por la frecuencia total.

Siendo f la frecuencia:

$$\text{Índice general de positividad} = (f_1 + f_2 + f_3 + f_4 + f_5 + f_6) / f_{\text{Total}}$$

$$\text{Índice general de negatividad} = (f_7 + f_8 + f_9 + f_{10} + f_{11} + f_{12}) / f_{\text{Total}}$$

O bien, dentro de cada dimensión a, b, c, d, e y f, podemos buscar un índice del mismo tipo que el anterior que calibre la predominancia de un polo o el otro. Así, un índice como $f_7 / (f_6 + f_7)$ nos indicaría en qué punto del trayecto entre la aportación y la demanda de información se encuentra el individuo o el grupo, y si el clima comunicativo, en consecuencia, es o no favorable; y otro índice calculado como $f_{12} / (f_1 + f_{12})$ nos orientaría sobre dónde se sitúa el grupo en el continuo solidaridad-antagonismo y cómo podemos evaluarlo con respecto al nivel de integración alcanzado; etc.

La escala de Bales es un sistema de categorías que clasifica las interacciones en un grupo pequeño y permite evaluarlas a nivel individual o colectivo en diferentes dimensiones.

2.2. EL SYMLOG

El SYMLOG fue diseñado como una mejora de la escala de Bales en el terreno del registro y evaluación de las actitudes y del comportamiento no verbal en el seno de los grupos.

2.2.1. Generalidades

En el subapartado anterior, en un ejemplo de la aplicación de la escala de Bales, el observador clasificaba como categoría 2 ("Liberación de tensión" o "Relajamiento") la conducta de reír después de un exabrupto de uno de los miembros del grupo. No obstante, la escala de Bales, tal como fue concebida originalmente, se aplicaba sobre todo a comportamiento verbal, mientras que el no verbal, como la risa, quedaba habitualmente muy en segundo plano.

No verbal

"No verbal" significa no sólo la conducta gestual, sino la expresión facial y todos aquellos comportamientos llamados paralingüísticos, como la risa, la tos, carraspear, el suspiro, el bostezo, etc., o incluso la entonación y la forma de pronunciar.

Ésta es una innegable limitación en un instrumento de análisis de la dinámica interactiva grupal, ya que cuesta imaginar que los procesos involucrados en ella puedan desarrollarse sólo en el plano de la comunicación verbal, sin ningún recurso comunicativo al margen del lenguaje. Así, para expresar la conformidad con otro miembro del grupo, el emisor podría limitarse a alzar el pulgar en señal de victoria, o para transmitir sorpresa, levantar las cejas exageradamente y abrir la boca.

Sobre la base de esta deficiencia nació, tres décadas después, el Symlog, un instrumento deliberadamente construido por Cohen y el propio Bales con el objetivo de completar su escala y registrar e interpretar tanto la conducta verbal como la no verbal, en el seno de las interacciones grupales. La principal diferencia entre los dos instrumentos es que con el Symlog el analista de grupos puede codificar no sólo el contenido de los mensajes verbales, sino también las actitudes de los participantes y su comportamiento. Además, este sistema consiente aplicaciones en entornos de interacción diferentes del cara a cara, como el correo electrónico o la videoconferencia.

Lectura recomendada

R. F. Bales y S. P. Cohen (1979). *SYMLOG: A System for the Multiple Level Observation of Groups*. Nueva York: Free Press.

2.2.2. Aplicaciones

El Symlog permite dos formas de aplicación diferentes y que se complementan la una a la otra: el *Interaction Scoring* y el *Adjective Rating*.

El *Symlog Interaction Scoring* se utiliza de manera similar a la escala original, aplicado a secuencias de acciones encadenadas unidad a unidad en contexto observacional; sin embargo, el protocolo es más difícil de dominar y las habilidades necesarias piden un nivel superior de entrenamiento. En esta versión, el sistema contempla 26 categorías formadas por la combinación de tres dimensiones:

- Dominancia - Sumisión (**Up - Down o U - D**);
- Amistad - Enemistad (**Positive - Negative o P - N**);
- Tarea - Socioemocional (**Foreward - Belief o F - B**).

A cada una de estas dimensiones se pueden asignar tres valores, los dos valores extremos y un valor nulo o cero. De esta manera las codificaciones posibles son: U - D - 0; P - N - 0; y F - B - 0. El cruce de estos tres grupos de tres valores da, evidentemente, 27 combinaciones, pero la combinación 0 - 0 - 0 no es pertinente.

El *Symlog Adjective Rating* se usa para hacer evaluaciones retrospectivas de la dinámica interactiva grupal y es de utilización un poco más fácil. Consiste esencialmente en valorar sobre cinco puntos, desde la presencia constante ("Siempre") hasta la ausencia permanente ("Nunca"), el grado en el que aparecen en un registro las 26 categorías referidas, cada una de ellas caracterizada por un adjetivo. De esta manera, se llega a una rápida sistematización de la descripción de los procesos grupales.

El Symlog permite evaluaciones de la interacción grupal en contexto observacional o retrospectivo, pero su manejo es más complicado que el de la escala de Bales.

Lectura recomendada

Además del Symlog existen otros instrumentos de evaluación grupal que, a lo largo del tiempo, no han adquirido la importancia de los de Bales, tales como el sistema de Carter o el de Borgatta. Podéis consultar una revisión de estos instrumentos, en el ámbito de la observación en el aula, en:

M. Ros (1985 a). Hacia una conceptualización de la interacción en el aula. En C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 2). Madrid: UNED.

M. Ros (1985 b). La observación de la interacción en el aula. En C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 2). Madrid: UNED.

2.3. El análisis conversacional

El análisis conversacional es un enfoque del estudio de la interacción derivado de la etnometodología y centrado tanto en el lenguaje utilizado en la conversación como en los recursos prosódicos, paralingüísticos y en la comunicación no verbal.

2.3.1. Generalidades

Esta denominación incluye un conjunto de técnicas de registro, análisis e interpretación de la conversación inspirados por Harvey Sacks, discípulo de Erwin Goffman, un nombre clave en la historia del estudio de la comunicación no verbal y el comportamiento interactivo y compañero de trabajo de Harold Garfinkel, creador de la **etnometodología**, una orientación de la investigación cualitativa que ya hemos introducido al inicio de este texto y de la que nos volveremos a ocupar próximamente en relación con ciertos tipos de documentos. De hecho, como también afirmábamos al inicio, el análisis conversacional se suele considerar un desarrollo particular de la etnometodología.

El caldo de cultivo de donde Sacks extrajo sus primeras ideas serían las conversaciones telefónicas en un centro de atención al suicida o "teléfono de la esperanza", entre las personas desesperadas que llamaban y el personal que respondía a las llamadas. Después, esta clase de análisis ha sido aplicado en campos tan diferentes como el de la interacción médico-paciente, profesor/alumno/a, adulto/a-niño/a, el de las entrevistas políticas, el asesoramiento de varios tipos, la terapia familiar, la mediación en divorcios, la afasia, el autismo, etc.

La especificidad de esta técnica con respecto al estudio de grupos descansa en dos circunstancias: una relativa a que, aunque su meta principal es el análisis de la conversación, sin embargo el contexto social en el que progresa ésta involucra, como mínimo, a dos personas, las cuales son un grupo o el embrión de un grupo; la otra relativa a que, más allá de este mínimo, la conversación se puede llevar a cabo entre más de dos personas, dentro de un grupo en el sentido corriente del término, aunque las interacciones que se van sucediendo puedan descomponerse de dos en dos.

Tal como avanzábamos anteriormente, el registro de información en el análisis conversacional es **observacional** y bastante simple, exigiendo sólo la grabación audiovisual nítida de la conversación espontánea que se pretende analizar. Es pertinente aquí la misma consideración que hemos hecho a propósito de la escala de Bales: aunque esta grabación se podría hacer, técnicamente hablando, sin el consentimiento de los sujetos, no obstante en la práctica eso puede representar varios problemas de carácter humano o ético-legal. En cualquier caso, el interés de Sacks iba dirigido no tanto al plano lingüístico

Ved también

Sobre la etnometodología podéis ver el subapartado 2.3 del módulo didáctico "Generalidades sobre los métodos cualitativos: rasgos básicos, variantes, campos de aplicación e historia" de esta asignatura.

Ved también

Sobre documentos podéis ver el subapartado 2.1 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Ved también

Sobre el registro de información observacional podéis ver el subapartado 1.2 de este módulo didáctico.

del habla como a la acción dialógica o conversacional, a los "actos de habla" y a todos los aspectos conductuales de la interacción entre los conversadores. El propósito central era –y es– capturar el vaivén interactivo entre los actores a lo largo del tiempo, la coordinación entre ambos, el carácter procesual del flujo comunicativo.

2.3.2. Registro y notación

La metodología del análisis conversacional no ha sido demasiado sistematizada y sus usuarios no tienen entre sus intereses principales el de sistematizarla o explicarla con detalle. Verdaderamente, la peculiaridad de esta técnica no radica en sus procedimientos de codificación, categorización y registro, sino en la orientación y características de la parrilla de análisis utilizada. Mirándolo bien, ni siquiera hay propiamente codificación o categorización porque se niega, en principio, que pueda haber equivalencia entre las sucesivas ocurrencias de la conversación. Así, un segmento S_1 en una conversación puede volver a repetirse aparentemente en otro momento del proceso como S_2 , pero una inspección más minuciosa nos revelará probablemente que no se trata del mismo fenómeno.

A nuestro parecer, lo que ocurre es que se tienen en cuenta tantos componentes de la interacción que es imposible fijar una clasificación completa de los elementos de la secuencia. Si una persona dice "De ninguna manera" en respuesta a una demanda del interlocutor, y al cabo de un minuto vuelve a repetir la misma frase en el mismo contexto, ésta no es suficiente base para adjudicar las dos ocurrencias a la misma categoría, dado que distintos componentes de la frase pueden variar de una ocurrencia a la otra; por ejemplo, la pronunciación, la entonación, el ritmo de emisión, la expresión facial, etc. En el argot del análisis conversacional, diríamos que estos dos segmentos S_1 y S_2 no poseen la misma "significación interaccional".

Por el contrario, son cruciales en los registros del análisis conversacional las **técnicas de notación** de las transcripciones del habla y la interacción en general. No es suficiente una transcripción con la ortografía oficial, como las que se hacen en un juicio o en el Parlamento. Éstas no recogerían, por ejemplo, la diferencia entre una frase plenamente articulada y otra acertada, entre una pronunciación áspera y otra suave; ni tampoco las diferencias en la entonación, el ritmo o el volumen de la voz; ni detalles como las pausas o encabalgamientos entre las sucesivas intervenciones.

Claro está que una caracterización literaria del diálogo, como las que llevan a cabo los dramaturgos o los novelistas, podría incorporar estos matices, pero lo haría de manera poco sistemática y a expensas de añadir mucho texto a la transcripción propiamente dicha. Hacen falta, pues, técnicas de notación que recojan de manera condensada todos estos aspectos que conforman una

Lectura recomendada

P. Drew (2003). Conversational Analysis. En J. A. Smith (ed.). *Qualitative Psychology* (pp. 132-157). Londres: Sage.

Ved también

Sobre las transcripciones, podéis ver el subapartado 1.1 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

interacción real. No trazaremos aquí ningún esbozo de estas técnicas, dado que haremos una breve presentación de ellas más adelante, precisamente al referirnos a las **transcripciones**, en el siguiente módulo.

En lo relativo al análisis propiamente dicho, la parrilla que aplica busca la indagación de cuestiones como:

- El mantenimiento de los puentes sociales o del terreno común entre los interlocutores, los implícitos y los sobrentendidos, la complicidad mínima imprescindible para que haya comunicación entre ellos; en definitiva, la intersubjetividad.
- Los turnos de la conversación: cómo se construyen, cuáles son las reglas que los gobiernan, como se producen las inflexiones, con qué recursos conductuales, con qué ritmo.
- Los "pares adyacentes", un término del análisis conversacional que se refiere a las correspondencias entre ciertas emisiones y respuestas como, pongamos por caso, entre un saludo y su devolución, entre una pregunta y una respuesta, entre una invitación y su aceptación o rechazo. Estos pares funcionan como microcontextos normativos sobre los cuales se edifica la significación y valoración de los actos sociales, dado que el emisor mantiene unas determinadas expectativas sobre lo que puede o debe hacer el receptor al dar una respuesta, y también sobre qué no puede ni debe hacer.
- La sintaxis u orden de la interacción, obviamente vinculada a los turnos y a los pares adyacentes, pero también a otras reglas de la comunicación cara a cara, que son unos de los fundamentos del orden social.
- El contexto, definido como marco dentro del cual cobra sentido tanto para el observador como para el interlocutor la acción interactiva del oponente. Enseguida hablaremos de ello un poco más, aportando las referencias necesarias.
- La co-gestión y co-construcción progresiva de la conversación por parte de los participantes a lo largo de su curso. Esto exige la focalización del análisis en la evolución del proceso, paso a paso y turno a turno, desde cada intervención a la siguiente.

2.3.3. La interpretación contextual

La inferencia de las reglas que gobiernan la conversación se realiza en íntima conexión con el contexto. En el ámbito del análisis conversacional, el contexto se define en clave secuencial, más o menos tal como lo hemos dibujado nosotros al explicar la **interpretación contextual** y tal como lo dibujaremos pronto al introducir el concepto de **contexto intratextual** en el análisis de contenido. Es decir: la secuencia de segmentos de intervención y turnos forma el contexto dentro del cual se inserta cada unidad o segmento de intervención concreto. En particular, referentes importantes son los segmentos o turnos inmediatamente anterior y posterior al considerado. Sin embargo, este contexto no se puede fijar totalmente *a priori*, sino que viene delimitado por el conjunto de la interacción y por el plano que cada uno de los interlocutores aplica en el desarrollo de la conversación. Sobre esta plataforma del contexto secuencial, la interpretación atiende tanto a los contextos precedentes como a la prolongación de la interacción avanzando en el tiempo, prolongación definible como un contexto consiguiente.

Supongamos que un interlocutor A lanza una observación verbal, en una situación determinada, con una configuración gestual visible y con una entonación y prosodia evidentes. El interlocutor B construye una respuesta, adecuada o no, en la que se manifiesta su desciframiento de la observación de A a partir de todos esos indicios. Entonces A revisa la frase de B para decidir si ha entendido correctamente lo que él le decía o no, y al hacerlo transmite igualmente información verbal y no verbal. En caso negativo, tratará de enmendar el malentendido con una aclaración, y entonces B aceptará o no la aclaración, dando también indicios directos o indirectos de sus intenciones; en cambio, si la comprensión ha sido correcta, A impulsará la conversación adelante, hacia los objetivos que se haya señalado. Etc.

La aclaración de A es el contexto precedente de la posible respuesta de aceptación de B, pero es igualmente una acción en sí misma. En general, si designamos con subíndices ordinales 1, 2... n cada intervención (incluyendo toda la información que llega al observador y éste registra), la secuencia podría representarse mediante la siguiente cadena de símbolos:

$$A_1 \rightarrow B_2 \rightarrow A_3 \rightarrow B_4 \rightarrow A_5 \rightarrow B_6 \rightarrow A_7 \rightarrow B_8 \dots,$$

en la que cada elemento estaría flanqueado por dos contextos, el precedente y el consiguiente, suponiendo, claro está, que el contexto relevante fuera justamente éste. Entonces, cada elemento de la secuencia podría ser, según en qué punto se aplicara la parrilla de análisis, acción o contexto. Así B_4 , aparte de constituir una intervención en un cierto turno de la conversación, sería también el contexto precedente de A_5 y el contexto consiguiente de A_3 . Y viceversa: los contextos respectivamente precedentes y consiguientes de B_4 serían A_3 y A_5 . En conjunto, este análisis pieza a pieza de las cadenas de conversación pretende ofrecer al final un modelo del patrón seguido a lo largo del proceso de interacción.

El análisis conversacional pretende inferir, basándose en los contextos de las intervenciones y en los recursos utilizados, las reglas que gobiernan la conducción de una conversación, así como la alternancia de turnos y el orden interactivo en ella.

Ved también

Sobre la interpretación contextual podéis ver la figura del subapartado 2.3.2 del módulo didáctico "La observación participante y no participante en perspectiva cualitativa" de esta asignatura.

Ved también

Sobre el contexto intratextual podéis ver el subapartado 4.3 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Lectura recomendada

Si deseáis ampliar vuestros conocimientos sobre este tema, más allá de la información dada hasta aquí, el siguiente artículo de Paul Ten Have os puede ser de utilidad:

P. Ten Have (1990). Methodological Issues in Conversational Analysis. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 27 (junio), 23-51. Recuperado, en una versión con la bibliografía actualizada, el 24 de agosto del 2008 desde <http://www2.fmg.uva.nl/emca/mica.htm>.

2.4. La entrevista grupal de nuevo

Cuando el entrevistador hace preguntas a un grupo con entidad propia, la estrategia de la entrevista no puede ser la misma que si preguntara a una serie de individuos reunidos, uno tras otro.

2.4.1. Generalidades

Como ya hemos explicado anteriormente, la **entrevista de grupo**, además de constituir un tipo dentro de la familia de las entrevistas, ha sido un protocolo importante para el estudio de los roles y las interacciones grupales. Más allá de la diferencia aritmética con respecto al número de entrevistados, la entrevista grupal constituye una herramienta de investigación cualitativa bien diferente de la entrevista individual, ya que el entrevistador no se carea con un simple agregado de individuos, sino con un grupo con estructura y dinámica propias.

Por lo tanto, hay que valorarla no sólo como un simple instrumento exploratorio de uso previo a una investigación grupal (que es lo que insinúan algunos manuales), sino como una herramienta lo suficientemente capaz de facilitar la detección de determinadas líneas de fuerza en un colectivo de este tipo. Aunque su campo de aplicación es muy vasto, en Psicología social ha sido tradicionalmente aplicada al estudio del conflicto intergrupal y, en este marco, a la búsqueda de información sobre las formas de expresión del conflicto y sobre el comportamiento en situación de enfrentamiento auténtico. Pero se puede decir que el objetivo general de una entrevista grupal no siempre queda confinado a la **recogida de información**, sino que busca la **clarificación de los significados** que ciertos hechos o circunstancias tienen para el grupo.

Esta suficiencia metodológica, sin embargo, no ha frenado el perfeccionamiento y desarrollo de la entrevista grupal en la dirección de otra técnica, la del **grupo focal** o de discusión, en la que nos detendremos más adelante. A veces todas estas técnicas se ponen en el mismo cajón, recurso demasiado cómodo, pero justificado, dado que la frontera entre la una y la otra a menudo es muy tenue, hay mucha ambigüedad en las respectivas definiciones y las aplicaciones concretas están extraordinariamente diversificadas; sin embargo, nosotros, a diferencia de algunos autores, adoptaremos la posición de segregar claramente la entrevista grupal de las técnicas de grupo focal, las cuales tienen menos de entrevista que de experiencia de debate y se decantan menos por recolectar opiniones y significados que por describir y caracterizar los procesos de discusión y resolución de los conflictos. Seguiremos hablando de ello más adelante.

Ved también

Sobre la entrevista de grupo podéis ver el subapartado 1.2.3 del módulo didáctico "La entrevista como técnica nuclear de la observación participante" de esta asignatura.

Ved también

Sobre la clarificación de los significados podéis ver el subapartado 1.2 del módulo didáctico "La entrevista como técnica nuclear de la observación participante" de esta asignatura.

Lectura recomendada

Ved M. Clemente y F. Gil (1985). Métodos y Técnicas de Investigación en los Grupos. En C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Lectura recomendada

Ved, con respecto a la opción de separar entrevistas grupales y grupos focales, M. Q. Patton (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2.ª ed.) (pp. 335 y ss.). Londres: Sage.

Aquí nos ocupamos de la **entrevista de grupo abierta**, no de aquellas modalidades, menos cualitativas, en las que el grupo contesta a las preguntas de un cuestionario, aunque las respuestas se puedan discutir y consensuar. Tampoco entran en la denominación que encabeza este subapartado las entrevistas con múltiples entrevistadores y un solo sujeto, bastante populares en ciertos ámbitos laborales como procedimiento de selección de personal. Aludimos a una entrevista dinámica, en contexto de grupo, centrada o focalizada en un tema específico, tal como fue caracterizada pioneramente por Merton y colaboradores en los años cuarenta y cincuenta.

Lectura recomendada

R. K. Merton, M. Fiske, y P. K. Kendall (1956). *The Focused Interview*. Glencoe (IL): Free Press.

2.4.2. El entrevistador

El papel del entrevistador es complejo, ya que también debe actuar como un moderador o mediador entre los participantes. No sólo pregunta, sino que también, como simple espectador, deja preguntar y contestar, y él mismo puede estar obligado a dar respuestas de tipo regulador o normativo, sin expresar nunca su criterio con respecto al tema de fondo. Una de sus funciones primarias es la de impedir los desequilibrios en el curso de la entrevista, distribuyendo preguntas y –si procede– turnos de palabra, de manera tal que nadie –ni individuos ni subgrupos– coja totalmente la iniciativa y domine el proceso. Eso comporta tanto refrenar a unos que son demasiado protagonistas, como animar y motivar a otros que parecen demasiado reservado y, al margen de estas descompensaciones, intentar que hable todo el mundo para cubrir al máximo posible las variaciones en los puntos de vista sobre el tema escogido. Sin embargo, al mismo tiempo conviene que el entrevistador no sea excesivamente directivo en la conducción de las sesiones: tiene que saber influir en el grupo, pero también escucharlo.

2.4.3. Tamaño y composición del grupo

Esta difícil tarea del entrevistador no se puede llevar a buen término en grupos grandes y, por eso, la recomendación más común es que el número de participantes no supere la media docena o poco más. Muchos autores recomiendan concretamente 6-8 miembros. Teniendo en cuenta los objetivos que hemos reconocido en la entrevista grupal es comprensible que ésta no se dirija habitualmente a grupos naturales. El grupo es formado por el investigador, quien procura reclutar personas que sean representantes de colectivos sociales en conflicto, para que éste se manifieste durante la sesión y pueda ser estudiado en los términos antes indicados.

La condición para que se instaure la armonía necesaria para llevar el proceso adelante es que el grupo sea razonablemente homogéneo o, dicho "en negativo", que entre los miembros no se aprecien diferencias de estatus o de poder. Estas diferencias pueden estar vinculadas a otras diferencias en formación, cultura, profesión, ideología, edad, etc. Si la heterogeneidad del grupo es, en estos aspectos, muy grande, los esfuerzos del moderador por nivelar los roles de los dominantes y de los inhibidos pueden ser en vano y la información obtenida

estará sesgada. En cambio, en otros casos, puede ser conveniente una cierta dosis de heterogeneidad para que se desencadene la discusión en la dirección buscada. El equilibrio entre estos dos polos es precario.

2.4.4. Entorno y duración de las sesiones

Como el grupo no suele ser natural, la situación de interpelación tampoco lo es: la entrevista debe celebrarse en un espacio y un entorno decididos por el investigador a partir de criterios proxémicos de facilitación del intercambio comunicativo. Por otra parte, considerando el esfuerzo de moderación que debe invertir el entrevistador, se aconseja que la sesión no dure más de dos horas. Todo ello impide que el número de preguntas realizadas sea muy grande.

De todas maneras, la tarea de moderador recibe a menudo la ayuda de los propios participantes con respecto a lo que podríamos denominar el control de calidad del registro. Así, es corriente que un miembro haga comprobaciones de lo que ha dicho otro miembro, o que los malentendidos e incomprensiones se solucionen por la propia dinámica de la interacción en curso. Y a pesar de tratarse de una situación de observación actuante, es posible que los participantes acaben identificándose con los objetivos implícitos en el proceso y contribuyan en buena medida a encontrar los puntos de acuerdo o a aislar los de desacuerdo.

2.4.5. Desventajas y ventajas de la entrevista grupal

Acabamos de decir que el número de preguntas difícilmente puede ser muy grande debido a la intensidad del proceso interactivo. Otras limitaciones derivan de la dificultad de hacer registros *in situ*, registros que pueden ser convenientes aunque se grabe en audio o en vídeo la sesión. Efectivamente, si no se hacen, tal vez se correrá el riesgo de perder u olvidar información viva y significativa en un momento dado y quizás no tan evidente en la pantalla. Debido a eso, se ha defendido a veces la posibilidad de utilizar dos entrevistadores o moderadores en vez de uno solo. Uno de ellos sería el encargado de tomar notas, mientras que el otro asumiría el rol de moderador de las intervenciones.

En contrapartida, estas entrevistas son un instrumento de bajo coste (en comparación con el coste que supondría entrevistar individualmente a 6-8 personas) y permiten acceder a información de primera mano que, potenciada por la misma dinámica grupal, abre al entrevistador posibilidades de profundización que no tendría ante cada uno de los miembros por separado.

Actividad

A partir de todas las indicaciones que se han dado a lo largo de las líneas anteriores, haced una doble lista de los rasgos de la entrevista grupal que se pueden considerar plenamente cualitativos y de aquellos otros que os parezcan más bien cuantitativos.

Orientaciones y pistas para la solución de la actividad

Obviamente, para responder puedes recurrir a los contenidos del módulo "Generalidades sobre los métodos cualitativos: rasgos básicos, variantes, campos de aplicación e historia", particularmente a los de los dos primeros subapartados; pero también puedes recordar los de la parte final de la asignatura *Introducción a los métodos de investigación en Psicología*. La búsqueda de rasgos cualitativos y cuantitativos os será más fácil si la realizáis sobre la base del análisis metodológico de la entrevista grupal: entrevistador con su rol; participantes; procedimiento de recogida de información; situación de aplicación de la entrevista, etc.

La entrevista grupal no sirve sólo para obtener mera información sino que permite también suscitar significados a nivel de grupo.

2.5. El grupo focal

Un grupo focal genera información y significado a partir de un proceso de debate en torno a un tema, conducido por un moderador con la ayuda de un protocolo de intervención y de su habilidad y experiencia.

2.5.1. Generalidades

Ya hemos subrayado la proximidad entre la práctica de la entrevista grupal y la de los grupos focales. Añadiendo ahora algún matiz más a las sutiles diferencias entre ambas diremos que, en la segunda, la fuente central de conocimientos se localiza en la dinámica del debate, a la cual está supeditada la obtención de información, mientras que la primera deja un poco más de margen a las contribuciones individuales.

Protocolos

Y en cualquier caso, como dice Flick, hay que diferenciar los protocolos que llegan al debate para entender mejor la génesis de las opiniones individuales de aquellos otros que buscan exclusivamente la opinión del grupo, más allá de las de sus miembros.

En la práctica concreta del grupo focal, esta diferencia determina quién se constituye principalmente como receptor de las preguntas. En la entrevista grupal, el entrevistador cumple estrictamente el rol de interrogar y hace preguntas a los individuos particulares, aunque no descuide al grupo entero como interlocutor. En cambio, en una dinámica de grupo focal, el moderador se muestra mucho menos en el rol de entrevistador e invierte la mayor parte de su dedicación a activar la relación entre los miembros del grupo y el debate entre ellos. La dinámica interactiva aparece como una **conversación sociali-**

Lectura recomendada

U. Flick (2004). *Introducción a la metodología cualitativa* (p. 128). Madrid: Morata.

Lectura recomendada

L. E. Alonso (2003). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa* (pp. 93 y ss.). Madrid: Fundamentos.

zada con patrones de desarrollo que hay que captar, especialmente el de cómo, sobre la base de la intersubjetividad, el grupo construye un sentido compartido, o hasta dónde lo hace. El intercambio verbal y las actitudes mostradas, la dialéctica manifiesta, deben facilitar la inferencia de los discursos sociales subyacentes y de las representaciones simbólicas colectivas que los fundamentan y guían. Al final, el producto de una sesión es, o puede ser, un texto.

El proceso puede entenderse como una simulación, en un sentido bien lejano de las simulaciones formales informáticas. En efecto, tiende a reproducir, en condiciones hasta cierto punto controladas por el moderador, situaciones de discusión y negociación posibles, incluso habituales o necesarias, en la vida real, ancladas en el tema seleccionado y propuesto por el moderador. Sin embargo, este tema puede ser pactado con el grupo, después de un regateo inicial, y puede ser igualmente modificado en el transcurso de la sesión según aconsejen las circunstancias.

2.5.2. Situación de celebración de una sesión

Así pues, como en el caso de la entrevista grupal, podemos decir que la situación de debate es artificial y el entorno físico donde tiene lugar también suele serlo; pero esta afirmación se relativiza si consideramos que la dinámica de la discusión y las fuerzas que la gobiernan pueden llegar a producirse pasado un tiempo de manera muy natural si la composición del grupo es la adecuada y el moderador lo bastante hábil para conducirla. Superado el comienzo de la sesión y rotura del hielo, es verosímil que los participantes incluso lleguen a olvidarse de que no se encuentran en una situación familiar, ni cotidiana, y se sumerjan en el debate sin demasiadas inhibiciones, aunque eso –obviamente– también dependerá del perfil de cada sujeto.

Últimamente, gracias a la tecnología informática, se han realizado sesiones de **grupos focales electrónicos** mediante chats o sistemas similares. A diferencia del grupo focal tradicional, estos grupos a veces actúan sin moderador, el cual es sustituido por programas interactivos que regulan la toma de decisiones en cada punto del debate, y así apoyan y potencian la discusión. No obstante, parece obvio que los aspectos más cualitativos de los grupos focales quedan bastante debilitados desde el momento en el que la figura del moderador desaparece, que falta el contacto cara a cara (y, en consecuencia, toda la información gestual y proxémica) y que, en los casos en que el debate se hace por escrito, en la pantalla faltan todos los matices prosódicos y paralingüísticos esenciales generalmente para entender qué pasa en el grupo.

Representaciones simbólicas colectivas

Estas representaciones forman parte de los universos simbólicos o imaginarios sociales en los que están inmersos los individuos, y abarcan los sistemas de valores y normas, los iconos asociados a los grupos de referencia, las imágenes vinculadas a instituciones, colectivos u objetos, los clichés o tópicos, los discursos estereotipados, etc.

Lectura recomendada

D. W. Stewart y P. N. Shamdasani (1997). Focus Group Research. Exploration and Discovery. En L. Bickman y D. J. Rog (eds.). *Handbook of Applied Social Research Methods* (pp. 505-526). Thousand Oaks (CA): Sage.

Con respecto a la composición del grupo, las recomendaciones son muy parecidas también a las que dábamos en el caso de la entrevista grupal. Una cuestión que suele surgir en los debates metodológicos es la de la representatividad del conjunto de sujetos sobre el que se trabaja. Claro está que en el mundo de la investigación cualitativa esta cuestión no viene al caso. Y eso porque, o bien la intención de la investigación es totalmente idiográfica y se concentra en la profundización de la dinámica del grupo estudiado (no excluyendo el hallazgo de patrones de interacción extrapolables), o bien la investigación forma parte de un proyecto más amplio en el que no se descarta una generalización inductiva, en paralelo y caso a caso, como la que explicaremos en el último módulo de la asignatura.

Y en lo tocante a la duración de la sesión, la práctica común también es idéntica a la de las entrevistas grupales, es decir, una hora y media o dos horas.

En definitiva, una técnica de grupo focal puede utilizarse tanto en el marco de una investigación básica, con los objetivos ya descritos de estudiar la construcción grupal del sentido y las representaciones sociales, como en el de la aplicada, con el fin de lograr efectos sobre el grupo, directamente o a partir de la retroalimentación recibida al conocer los resultados y su interpretación. Y de forma similar a la entrevista grupal se puede utilizar, tanto en la etapa exploratoria de una investigación como en la de confirmación, *a posteriori* de la interpretación que el investigador ha hecho de los datos, dedicando una o varias sesiones finales a negociar su aceptación o conformidad por parte de los participantes.

2.5.3. Protocolo general de un proyecto de grupo focal

Un protocolo típico de grupo focal contemplaría los siguientes puntos:

- 1) Tema general de discusión.
- 2) Participantes.
- 3) Lugar de celebración y configuración general de la situación.
- 4) Materiales necesarios.
- 5) Plan de sesión. Introducción.
- 6) Plan de sesión. Guía para conducir la dinámica.
- 7) Preguntas principales.
- 8) Preguntas secundarias.
- 9) Estímulos de debate.
- 10) Cierre del debate, conclusión.
- 11) Posible retroalimentación.

Un caso en el que el tema fuera la experiencia de convivencia con mujeres afectadas de cáncer de mama, y los participantes fueran los maridos o parejas de éstas, el protocolo buscaría una posición compartida con respecto a la situación familiar que impone la enfermedad, después de los vaivenes del debate. Al final, el grupo se podría autodefinir en contraste con los que no están sometidos a esta dura situación. El protocolo se podría estructurar de la siguiente manera:

Ved también

Sobre la generalización inductiva podéis ver el subapartado 3.3.1 del módulo didáctico "La calidad de los datos en la investigación cualitativa" de esta asignatura.

Ved también

En este último caso estaríamos realizando una validación émica de resultados e interpretación desde el punto de vista de los sujetos involucrados en la investigación. Hablaremos de este tipo de validación, genuinamente cualitativa, en el próximo módulo; por ejemplo, podéis ver el subapartado 2.3 del módulo didáctico "La calidad de los datos en la investigación cualitativa" de esta asignatura.

1) Tema general de discusión: "Experiencias y estrategias de afrontamiento en maridos o compañeros de mujeres con cáncer de mama y mastectomía ya realizada".

2) Participantes: ocho hombres entre 45 y 65 años de clase media, profesiones liberales y horario flexible o semiflexible.

3) Lugar de celebración y configuración general de la situación: sala de reuniones de la facultad donde se lleva a cabo la investigación, con el mobiliario dispuesto en círculo y otros elementos suprimidos, para ofrecer un clima propicio a la comunicación y a la instauración de la intersubjetividad.

4) Materiales necesarios: una cámara, oculta o no; una grabadora magnetofónica con su(s) micrófono(s) estratégicamente situado(s), iluminación, refrigeración o calefacción, aparatos automáticos de registro, papel y bolígrafo, etc.

5) Plan de sesión. Introducción: a modo de indicación general, se trataría de crear la atmósfera necesaria para el inicio y desarrollo de la sesión, presentándose el moderador y los participantes ("Antes de empezar nos será útil conocernos todos un poco...") y contextualizando primero el tema de debate. Después habría ya que exponer cuál sería el funcionamiento óptimo, resaltando la parte de experiencia compartida y señalando las reglas del juego con un cierto detalle. Eso comportaría hablar de: en qué consiste la sesión ("Debemos discutir juntos el tema de hoy, que os afecta a todos...", "Debemos converger hacia una posición común", "Hemos de llegar a un consenso..."); qué se espera de los participantes (que todo el mundo intervenga, que se sea claro y sincero); y cuál es la actitud requerida (por ejemplo, no interrumpir, evitar agresiones verbales directas y cruentas, apagar móviles). En caso de que se grabara con una cámara, se debería comentar el hecho, minimizándolo, y si estuviera escondida, se tendrían que dar las razones de ocultarla.

6) Plan de sesión. Guía para conducir la dinámica: se entiende que ésta es la guía que utilizará el propio moderador (o moderadores). Podría especificar el ritmo conveniente para el desarrollo de la sesión, incluso marcando periodos para cada fase de la discusión: calentamiento inicial, primeras manifestaciones de experiencias particulares, puesta en común posterior, intercambios, discusión, negociación, acuerdos, etc. Y podría enumerar ciertos subtemas o puntos que habría que introducir si no surgieran espontáneamente, ciertas tácticas de incentivar a los remisos, ciertas fórmulas para frenar a los individuos demasiado emergentes, etc.

7) Preguntas principales: se irían introduciendo a medida que progresara la discusión según el criterio del moderador. Algunas se podrían eliminar según cuál fuera la dinámica instaurada. Fijaos en que, a partir de la mitad y sobre todo al final, la función de las preguntas que siguen es la de suscitar o hacer cuajar un sentimiento y un significado grupal compartido, mediante el contraste de semejanzas y diferencias en las experiencias vividas y de la discusión consiguiente.

- ¿Cómo se sintieron al oír las primeras quejas y comentarios de sus mujeres sobre molestias o protuberancias en el pecho?
- ¿Cómo se sintieron al enterarse del diagnóstico, ya seguro, de sus mujeres?
- ¿Cómo reaccionaron las respectivas familias?
- ¿Cómo reaccionaron los amigos y conocidos?
- ¿Qué tipo de ayuda y apoyo creéis que os pedían vuestras mujeres al oír las primeras molestias y sospechas?
- ¿Qué tipo de ayuda y apoyo creéis que os pedían vuestras mujeres al saber el diagnóstico definitivo?
- ¿Qué tipo de ayuda y apoyo necesitabais vosotros? ¿De quién?
- ¿La obtuvisteis? ¿De quién?
- ¿Qué creéis que causó el cáncer?
- ¿En qué ha cambiado vuestra vida desde el conocimiento del diagnóstico con respecto a vuestra actitud ante la vida?
- ¿En qué ha cambiado vuestra vida desde el conocimiento del diagnóstico con respecto a vuestras relaciones familiares?

- ¿En qué ha cambiado vuestra vida desde el conocimiento del diagnóstico con respecto a vuestras relaciones sociales extrafamiliares?

8) Preguntas secundarias: que deberían insertarse entre las principales con vistas a profundizar o aclarar determinados contenidos.

- ¿Cuál es la peor parte del hecho de que vuestra mujer padezca cáncer?
- ¿Os ha reportado algo bueno el hecho de que vuestra mujer padezca cáncer?
- ¿Están muy preocupadas vuestras mujeres por su aspecto después de la mastectomía, en relación con vosotros?
- ¿Están muy preocupadas vuestras mujeres por su aspecto después de la mastectomía, en relación a la gente en general?

9) Estímulos de debate: son intervenciones del moderador que funcionan, un tanto provocativamente, con la pretensión de hacer hablar a los participantes. En un contexto como el del cáncer de mama, un posible estímulo de debate podría ser: "Sin embargo, ¿es verdad que se han realizado avances en la curación del cáncer?" o "El porcentaje de curaciones del cáncer de mama ha aumentado", observaciones que el moderador tendría que soltar en el momento oportuno, cuando la participación decayera o el contenido del debate se desviara del focal. A veces el estímulo no es un comentario o una pregunta, sino unas diapositivas o una película comentadas, la lectura de un texto, la audición de una grabación radiofónica, etc. Si la discusión no arrancara desde el principio, los estímulos de debate también se podrían introducir al inicio.

10) Cierre del debate, conclusión: se puede empezar con una pregunta como "¿Qué os ha parecido la discusión? ¿Qué me decís?", indicando al mismo tiempo que la sesión se ha acabado (de eso se tendría que ir avisando también periódicamente a lo largo de la sesión). Conviene realizar una síntesis entre todos, un resumen aceptado por el grupo.

11) Posible retroalimentación: que puede tener la utilidad de validar la imagen o modelo del proceso fijado por el moderador, en el sentido de la validación émica antes mencionada.

Fuente: Ejemplo inspirado en Wilkinson (2003) y adaptado de esta autora

Lectura recomendada

S. Wilkinson (2003). Focus Groups. En J. A. Smith (ed.). *Qualitative Psychology* (pp. 184-204). Londres: Sage.

2.5.4. El producto de una sesión de grupo focal

Una sesión de grupo focal proporciona unos materiales textuales más complejos que los derivados de una entrevista grupal, debido a que la dinámica verbal interactiva es más intensa y enrevesada. De entrada nos encontramos con una grabación, de la que es recomendable tener una o más copias. A continuación, esta grabación debe transcribirse mediante alguna **técnica de notación** como las que ya hemos citado en el apartado del análisis conversacional y que describiremos brevemente en el próximo módulo. Estas técnicas permiten incorporar el máximo de información en la transcripción, tanto de la vertiente lingüística como de la prosódica y la paralingüística, y también de la no verbal. En cualquier caso, el trabajo de la transcripción es indudablemente pesado.

Ved también

Sobre las técnicas de notación podéis ver el subapartado 1.1 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

Una vez que disponemos de una transcripción completa, nos toca analizar el discurso grupal con técnicas de **análisis de contenido**, de las que también daremos alguna noción. Fundamentalmente, este análisis consiste en segmentar y clasificar el texto en categorías inferidas de los mismos registros obtenidos o derivadas de los presupuestos teóricos que han orientado la investigación. Estas categorías entre sí después se pueden relacionar secuencialmente o de otra forma, y con respecto a diferentes niveles o escalas textuales, hasta llegar a ser un análisis del discurso individual y grupal.

Ved también

Sobre el análisis de contenido podéis ver los apartados 4.3 y 4.4 del módulo didáctico "El estudio de transcripciones y documentos" de esta asignatura.

2.5.5. Desventajas y ventajas de la técnica del grupo focal

Nos permitiremos presentar unas y otras bajo la forma con la que Morgan (1998) presenta esta cuestión. Cabe recordar que esta técnica es auténticamente cualitativa y que, por lo tanto, su utilización y su rendimiento deben juzgarse desde este punto de vista. Más allá de eso, las ventajas y las desventajas de un método dependen parcialmente de qué uso se le desee dar; si se le da uno inadecuado, las desventajas serán innegables pero poco relevantes. Por lo tanto, planteamos la cuestión así:

Por qué o cuándo **sirve** un grupo focal:

- Para entender la diversidad y la confrontación, por un lado, y los mecanismos del acuerdo, por otro.
- Para identificar problemas grupales.
- Para resolver problemas grupales.
- Para entender el "cómo" y el "porqué" de ciertos comportamientos interactivos mediante la discusión.
- Para asentar las bases de proyectos o programas de raíz grupal.
- Cuando hay que disponer de un método de investigación respetuoso con los sujetos y los grupos, no tosco o agresivo.
- Cuando hay que alcanzar el objetivo de escuchar, entender e, incluso, aprender del grupo.
- Para poder explorar temas de interés mediante la conversación.
- Para obtener conocimientos psicosociales en profundidad, al registrar cómo los participantes comparan opiniones, sentimientos y experiencias.
- Para investigar comportamientos microsociales complejos.

Y por qué o cuándo **no sirve** un grupo focal:

- Cuando hay que obtener datos estadísticos.
- Cuando hay que hacer predicciones consistentes sobre la conducta de los participantes.
- Cuando no se quiere investigar, sino vender, negociar...
- Cuando lo único que se quiere es ahorrar tiempo y dinero.
- Cuando el grupo tiene que ser demasiado grande y eso obstaculiza la focalización de la discusión.

- Cuando el tema de debate exige una penetración traumática en la vida privada.
- Cuando el tema de discusión, al margen de la consideración anterior, puede suscitar altos niveles de estrés.
- Cuando los participantes son incompatibles hasta al punto de impedir que el grupo se integre mínimamente.
- Cuando los participantes, por alguna razón, no están capacitados para hablar del tema de debate.

La técnica del grupo focal sirve sobre todo para la captación de los procesos de construcción del acuerdo y el significado compartido en una discusión y negociación grupales.

2.6. La aproximación sociométrica

La sociometría pretende averiguar la red de relaciones de atracción o rechazo en un grupo, tal como son vividas o percibidas por los sujetos, preguntando directamente a éstos mediante el test sociométrico.

2.6.1. Generalidades

El punto de vista sociométrico y las técnicas de registro y evaluación asociadas a él se aplican a relaciones intragrupalas no institucionalizadas o formalizadas, nacidas espontáneamente, como las que existen en un grupo de juego infantil, en una clase, en el equipo de mantenimiento de una fábrica o entre los ancianos que se reúnen los sábados por la tarde para jugar a cartas en el bar. El grupo se puede haber constituido formalmente, pero la red de relaciones en su interior no ha sido impulsada ni impuesta directamente desde ninguna instancia. El sujeto se concibe como un nódulo dentro de la red grupal, del cual salen y en el cual entran distintas líneas de relación.

La sociometría fue concebida y desarrollada por Jakob L. Moreno, un psiquiatra rumano que obtuvo la nacionalidad estadounidense en 1935. La obra de este autor ofrece diferentes facetas, algunas de las cuales tienen más cabida aquí que otras. Así, sus aplicaciones al ámbito terapéutico y orientadas a la liberación de la espontaneidad en las relaciones humanas (psicodrama, sociodrama) quedarán fuera de nuestros intereses, que permanecen dentro del te-

Lectura recomendada

Encontraréis estos pros y contras en forma tabular en F. Rodríguez Mazo (2005). La investigación en psicología de grupos. En F. Gil y C. M. Alcover (eds.). *Introducción a la psicología de grupos* (pp. 417-446). Madrid: Pirámide.

Lectura recomendada

D. L. Morgan (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks (CA): Sage.

Lectura recomendada

J. L. Moreno (1934). *Who shall survive*. Nueva York: Beacon House.

rreno estrictamente metodológico. En éste, la sociometría presenta dos vertientes. La primera, a menudo olvidada o no reconocida, tiene un carácter principalmente observacional y objetivista, y remite a la identificación desde fuera de los vínculos existentes dentro del grupo: quién habla a quién, quién se sienta con quién, quién sonríe a quién, etc. Esta vertiente no fue formalizada por Moreno, que obviamente la utilizó en una fase de análisis de los grupos previa o paralela al desarrollo de la sociometría propiamente dicha; sin embargo, proporciona información que se puede contrastar con la que aporta la otra vertiente, según precisamos a continuación.

Esta segunda vertiente es la más conocida y pretende poner de manifiesto las relaciones que hay entre los miembros del grupo tal como son vividas por los sujetos. Éstos proveen, mediante el llamado "test sociométrico", la información verbal o escrita necesaria sobre sus vínculos con los otros miembros del grupo, especialmente en el eje atracción-rechazo. A cada individuo se le hacen preguntas como, por ejemplo, "Cuáles son las personas de tu grupo que escogerías como compañeros de trabajo" o "Con quién te gustaría sentarte en clase". Por lo tanto, esta parte es la que justifica la inclusión de la técnica ideada por Moreno entre las cualitativas. Aunque las preguntas se hacen mediante cuestionarios o entrevistas cortas muy estructuradas, y que la técnica en su conjunto se pueda ver como un protocolo de obtención de autoinformes, es igualmente cierto que el sujeto habla y deja constancia de su punto de vista en la red grupal, grabando así, en la información suministrada, la huella del componente émico o subjetivo. Además, esta información se puede validar o profundizar en posteriores contactos con el mismo sujeto, aunque se pida a los participantes la máxima franqueza posible en las respuestas al test.

2.6.2. El test sociométrico: situación de aplicación, preguntas, criterios

Conviene que el grupo tenga una trayectoria un poco larga, para que los miembros se conozcan bien y hayan tenido tiempo de crear y afirmar sus relaciones. Los sujetos tienen que encontrarse en una situación lo más natural –o al menos cómoda– posible. Hay que evitar las consignas negativas, no intimidar y aprovechar un momento favorable para la aplicación del test, como sería la existencia de un problema grupal o un cambio en la composición del grupo.

Las preguntas han de ser inequívocas y pueden formularse, o bien oralmente, grabando o transcribiendo directamente las respuestas (por ejemplo, en el caso de niños o gente iletrada), o bien por escrito, que es el procedimiento más habitual. El grado de apertura puede variar, desde las que son completamente abiertas ("Quién es la persona con la que mejor te entiendes del grupo"), pasando por las no tan abiertas ("Con quién te gustaría ir de viaje"), hasta las que tienen varios grados de cierre ("Di tres compañeros/as con quienes te gustaría ir de viaje"). Éstas últimas suponen la fijación del número de personas que hay que mencionar, el cual no puede pasar de cinco.

Lectura recomendada

Una introducción provechosa en castellano al análisis sociométrico es la de M. Clemente (coord.) (1992). *Psicología Social: Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Eudema.

Las preguntas más abiertas corresponden más bien a la fase exploratoria o básica del procedimiento y buscan la capacidad *expansiva* de los sujetos, mientras que las más cerradas facilitan las comparaciones entre los datos recogidos. Si la demanda incluye la referencia a más de una persona, se ordena al sujeto que establezca un orden o jerarquía en las preferencias expresadas. Como la respuesta no es, ni puede ser, anónima, aquellas preguntas cuya contestación implique rechazo o aversión hacia otro miembro del grupo pueden topar con resistencias y quedar en blanco. Que no pase eso depende de la habilidad del entrevistador a la hora de tranquilizar a los participantes respecto a la confidencialidad de la información obtenida.

Claro está que el contenido de la pregunta puede cubrir diferentes áreas de relación, como:

- el trabajo ("Con quién desearías trabajar/estudiar..."),
- la convivencia ("Con quién desearías vivir, convivir..."),
- el ocio y la diversión ("Con quién desearías divertirme/ir de viaje..."), etc.

A partir de particiones como la anterior, se distingue entre:

- criterios **afectivos** (ocio, vida en común),
- criterios **funcionales** (compromiso en la cooperación, eficiencia) y
- criterios **jerárquicos** (aceptación del liderazgo y preferencias en este sentido).

Estos criterios se juzgan independientes.

Es posible que un test montado sobre un inventario de preguntas vinculadas a diferentes áreas, asociadas a diferentes criterios, suscite no una, sino varias estructuras grupales también diferentes entre sí. Esto no debería interpretarse en términos de falta de **validez** o fiabilidad del procedimiento. Si lo valoramos bajo una óptica cualitativa, sería más bien la expresión de la diversidad, riqueza y múltiples planos de funcionamiento del grupo. En todo caso, parece de sentido común que, por ejemplo, en un grupo de estudiantes de ESO haya un líder intelectual y un líder de juegos. Esta misma óptica se podría utilizar al juzgar las posibles diferencias entre la estructura de grupo que se deriva de la observación externa del científico y la que se desprende del registro sociométrico. En este caso, la diferencia sería la que se espera que se manifieste entre una descripción émica y una ética.

A través de otros prismas, las preguntas se pueden ver como:

1) Preguntas **generales**, como las ya citadas del tipo "A quién prefieres de entre todos tus compañeros de equipo".

Ved también

Sobre la validez, podéis ver los subapartados 1.3 y 2.3 del módulo didáctico "La calidad de los datos en la investigación cualitativa" de esta asignatura.

O bien: Preguntas **específicas**, como las también citadas del tipo "Con quién te gusta más jugar " o "Con quién te gusta más ir de patrulla".

2) Preguntas **indicativas u objetivas**: "Con quién te vas a desayunar con más frecuencia".

O bien: Preguntas **conjuntivas o desiderativas**: "Con quién preferirías ir a desayunar".

3) Preguntas de elección **positiva**: "A quién invitarías a la fiesta de tu cumpleaños".

O bien: Preguntas de elección **negativa**: "A quién no invitarías a la fiesta de tu cumpleaños".

Una modalidad inversa o en negativo de test sociométrico es aquella que, en vez de indagar en las preferencias de los sujetos, pregunta a éstos quiénes creen que lo han escogido, preferido, aceptado o rechazado en el contexto de una pregunta concreta. Entonces se habla de un **test sociométrico de percepción grupal**, que nos proporciona información bastante relevante desde el otro lado del puente de las relaciones grupales.

2.6.3. Rendimiento del test sociométrico: tipo de relaciones detectadas

El análisis de los resultados sociométricos permite identificar diferentes perfiles de sujetos según su posición dentro del grupo. En general, un sujeto se caracteriza por su **expansión** en el grupo, que equivale al número de elecciones que ha realizado, y por su *estatus*, fijado por el número de elecciones recibidas. Según el estatus así determinado, tendremos diferentes perfiles como el de la **estrella** o potencial **líder**, individuo que goza de la preferencia de la mayor parte del grupo; la **eminencia gris**, persona relativamente aislada pero que mantiene una relación especial con el líder; el de los que forman una pandilla o **clique**, subgrupos de personas que se atraen recíprocamente, escogiéndose entre sí; el del **olvidado**, que escoge a personas pero no es escogido por éstas; el del **aislado**, que no se beneficia de elecciones positivas ni tampoco las hace; etc.

Este nivel de análisis se puede afinar o profundizar en variadas direcciones. Así, pongamos por caso, se puede tener en cuenta el orden en la elección, como ya hemos hecho notar. No es lo mismo ser el preferido del grupo en términos absolutos, independientemente del orden de elección, que serlo con respecto a este último. No es lo mismo aparecer como líder por haber sido escogido 10 veces en primer lugar, que por haber sido escogido 3 veces en tercer lugar, 5 en segundo lugar y 2 en primer lugar. Cuando el test sociométrico se aplica a grupos que ya tienen una estructura descrita (quizás en investigaciones anteriores) o cuando se consideran los resultados una vez hecha la asignación de

los respectivos estatus, resulta evidente que el origen de las elecciones marca también la posición en el grupo. No es igual haber sido preferido por un individuo que se revela líder que por otro aislado o de menor estatus.

Ejemplo

Un trabajo muy citado en la literatura sociométrica es el de Jenkins (1947), referido a la diferente moral de dos tripulaciones de avión en la guerra del Pacífico. En una de ellas se detectaba bastante optimismo y moral; en la otra, lo contrario. En la primera, la relación con el comandante y el segundo oficial era muy buena (8 y 6 elecciones positivas, respectivamente), mientras que en la segunda era bastante deficiente (ninguna elección del comandante y 9 repulsas hacia el segundo oficial). Además, en el grupo deprimido se reconocían dos subgrupos, mientras que en el optimista todo el grupo se congregaba en torno al mando.

Fuente: citado por M. Grawitz (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales* (vol. 2, p. 427). Barcelona: Hispano-Europea.

2.6.4. La matriz sociométrica y el sociograma

Acabaremos con una rápida ojeada a los aspectos más técnicos y cuantitativos de la sociometría.

Los resultados de las elecciones realizadas en el test se trasladan a una matriz sociométrica o sociomatrix en la que los electores figuran en las filas y los elegidos en las columnas. En las casillas, por lo tanto, aparecerá la frecuencia de elección de cada uno de los miembros del grupo con respecto al resto, de manera que la diagonal principal no incluirá valores (ya que uno no se puede escoger ni rechazar a sí mismo). Y todo eso con respecto a la dimensión considerada (atracción, rechazo) o según si el test es de elección o de percepción. No obstante, a veces se trabaja con matrices que integran toda esta información utilizando diferentes filas y símbolos.

Por ejemplo, una matriz procedente de un registro en un grupo de cinco sujetos, en la cual se contemplara el orden de preferencias en el número de **elecciones** y **rechazos**, y eso tanto en un test de **elección** como en uno de **percepción**, tendría un aspecto como el de la tabla que sigue. Los números 1, 2, 3 representan el orden de elección en las dos filas de elección y de percepción, mientras que el signo + simboliza la preferencia y el -, el rechazo.

			Sujetos elegidos / rechazados				
			I	II	III	IV	V
Sujetos electores / rechazadores	I	Elección		+1	-1	+2	+3
		Percepción		+1	-1	+3	+2
	II	Elección	+1		-1	+2	-2
		Percepción	+1		-1	+2	-2
	III	Elección	+3	-1		+1	+2
		Percepción					

Fuente: ejemplo adaptado de R. Mayntz, K. Holm y P. Hübner (1976). *Introducción a los métodos de la sociología empírica* (p. 165). Madrid: Alianza.

			Sujetos elegidos / rechazados				
			I	II	III	IV	V
	IV	Percepción	+3	-1		+1	+2
		Elección	+2	-1	+3		+1
	V	Percepción		-1	+3		+1
		Elección	+1	-1	+2	+3	
		Percepción	+2	-1	+3	+3	
		Elección					

Fuente: ejemplo adaptado de R. Mayntz, K. Holm y P. Hübner (1976). *Introducción a los métodos de la sociología empírica* (p. 165). Madrid: Alianza.

La lectura de la tabla es muy sencilla. El sujeto III, pongamos por caso, ha preferido en primer lugar al sujeto IV, en segundo al sujeto V y en tercero al sujeto I. Sus rechazos sólo se refieren al sujeto II. En cuanto al registro de percepción grupal, la congruencia (en este ejemplo) es total, ya que III imagina que ha sido preferido y rechazado por los mismos sujetos y en el mismo orden que él ha manifestado. Como receptor ha sido objeto de rechazo por parte de los sujetos I y II (tanto en el registro de elección como en de percepción) y de elección no prioritaria por parte de los sujetos IV y V, en una cierta correspondencia con sus propias elecciones. Advertid que, en este registro, el ordinal de rechazo queda prácticamente limitado empíricamente al valor -1.

A partir de datos como éstos se pueden extraer varios cálculos:

a) En el polo del emisor o elector:

- Número de elecciones realizadas (sin tener presente el orden).
- Número de rechazos realizados (sin tener presente el orden).
- Número de elecciones imaginadas o percibidas (sin tener presente el orden).
- Número de rechazos imaginados o percibidos (sin tener presente el orden).

Si se tuviera en cuenta el orden, habría que ponderar multiplicando por 1, 2, 3 el valor de la frecuencia o, si se tratara de un registro único como en el ejemplo anterior, se sumarían directamente estos valores. Así, el número de elecciones positivas o preferencias del sujeto III, tanto en el registro de elección como en el de percepción, sería 3 si no consideráramos el orden; en cambio, haciéndolo, sumaríamos $3 + 1 + 2 = 6$. El cómputo de rechazos sería -1 en los dos casos.

b) En el polo de receptor o elegido haríamos los mismos cálculos desde este otro punto de vista:

- Número de elecciones recibidas (sin tener presente el orden).
- Número de rechazos recibidos (sin tener presente el orden).
- Número de elecciones atribuidas según la percepción de los miembros del grupo (sin tener presente el orden).

- Número de rechazos atribuidos según la percepción de los miembros del grupo (sin tener presente el orden).

Si tuviéramos en cuenta el orden también ponderaríamos estos cálculos.

Asimismo, se puede calcular el número de preferencias o rechazos recíprocos en los diferentes emparejamientos, refiriéndonos una vez más tanto al test de elección como el de percepción.

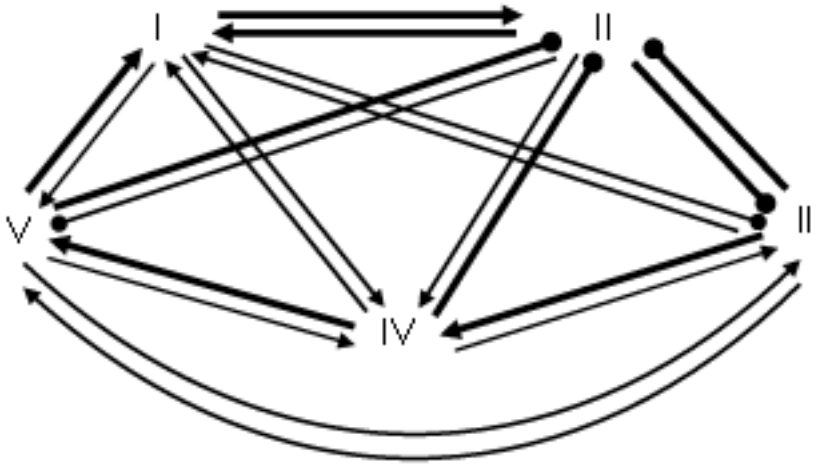
Más allá de estos primeros cálculos, podemos calcular índices que aportan información extra sobre la estructura y las funciones grupales. Damos algunos a modo de ilustración:

- $SS+$ = Número de elecciones recibidas/Número de miembros del grupo – 1. Éste es el **estatus sociométrico positivo** de un individuo.
- $SS-$ = Número de rechazos recibidos/Número de miembros del grupo – 1. Éste es el **estatus sociométrico negativo** de un individuo.
- $SS = (SS+) - (SS-)$. Éste es el **estatus sociométrico general** de un individuo.
- $E+$ = Número de elecciones realizadas/Número de miembros del grupo – 1. Ésta es la **expansión o irradiación emotiva positiva** de una persona en el grupo.
- $E-$ = Número de rechazos realizados/Número de miembros del grupo – 1. Ésta es la **expansión o irradiación emotiva negativa** de una persona en el grupo.
- $E = (E+) - (E-)$ o **expansión general** de una persona en el grupo.
- C = número de parejas en las que hay reciprocidad de elección/Número posible de emparejamientos. Éste es un índice de **cohesión**.

Todos estos índices se pueden calcular a partir de frecuencias ponderadas y tanto en el ámbito de las elecciones/rechazos reales como en el de los imaginados.

La información incorporada en una matriz sociométrica se representa en un *sociograma*. Éste consiste en un modelo gráfico donde los individuos son puntos o círculos en un espacio topológico y sus relaciones, tal como han sido establecidas por el test sociométrico, son líneas direccionales o flechas que unen estos puntos. Si representáramos parte de los datos de la tabla anterior, limitándonos a las preferencias y rechazos en el test de elección, confecciona-

ríamos un dibujo como el siguiente, en el cual la primacía de orden se ha simbolizado por el diferente grosor de las líneas, acabadas en punta (preferencias) o en una bola (rechazos).



El individuo I es el mejor situado con respecto al grupo, ya que recibe adhesiones de todos y sólo emite un rechazo suave por III. A continuación se encuentra el individuo IV, en una posición parecida a la del I pero con una repulsa intensa por II. Después tendríamos, correlativamente, los individuos V y III, en posiciones en general favorables pero manifestando un vínculo con II totalmente colapsado y, en el caso de III, con un rechazo adicional de I. II, obviamente, es una persona bastante aislada, pero mantiene curiosamente una fuerte relación bilateral con I.

Las elecciones y rechazos recogidas por un test sociométrico son introducidas en una matriz, que permite calcular distintos índices, y representadas gráficamente en un sociograma.

Bibliografía

Bibliografías recomendadas

Alonso, L. E. (2003). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa*. Madrid: Fundamentos.

Clemente, M. (coord.) (1992). *Psicología Social: Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Eudema.

Clemente, M., y Gil, F. (1985). Métodos y Técnicas de Investigación en los Grupos. En C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Cornejo, J. M. (1999). Metodología de la investigación grupal. En P. González (ed.). *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación* (pp. 45-99). Madrid: Síntesis.

Rodríguez Mazo, F. (2005). La investigación en psicología de grupos. En F. Gil y C. M. Alcover (eds.). *Introducción a la psicología de grupos* (pp. 417-446). Madrid: Pirámide.

Webs recomendadas

Diaz Nosty, B. (2002-2008). *Infoamerica. Robert Freed Bales (1916-2004)*. Cátedra Unesco (Universidad de Málaga, España). Contiene también otros datos sobre este autor. Recuperado el 31 de julio del 2008 desde <http://www.infoamerica.org/teoria/bales1.htm>.

Información sobre Bales y su análisis del proceso de interacción (IPA).

Ten Have, P. (2008). *Information on Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Universidad de Ámsterdam. Recuperado el 24 de agosto del 2008 desde <http://www2.fmg.uva.nl/em-ca/index.htm>.

Información metodológica y bibliográfica general sobre temas de etnometodología y análisis conversacional.

