

ANÁLISIS CONVERSACIONAL (AC) Y GRUPOS DE DISCUSIÓN (GD) *

TOCORNAL MONTT, Ximena ♣
Universidad de Loughborough, Inglaterra
x.b.tocornal-montt@lboro.ac.uk

Esta exposición trata algunas reflexiones teórico-metodológicas basadas en el Análisis Conversacional con respecto al tratamiento analítico que recibe el material discursivo producido en aquellas reuniones grupales que llamamos “Grupos de Discusión, Grupos Focales, Focus Group o entrevistas grupales”. Desde ya, apreciamos la variedad de términos para referirnos a ellos. Por ahora, me referiré a ellos genéricamente como GD, aclarando más adelante por qué prefiero esta denominación.

El AC es un tipo de Análisis de Discurso desarrollado en Estados Unidos e Inglaterra principalmente, cuya característica más relevante es sostener que la tarea analítica consiste en dar cuenta de los efectos pragmáticos que en los hablantes tiene la acción comunicativa de cada participante, en términos de cómo se va negociando el significado de aquello que es puesto en la conversación *in situ* y sin garantías previas más allá de la mera interacción.

El AC se ha abocado al análisis de interacciones diádicas de la vida cotidiana (por ejemplo: interacción médico/paciente, terapeuta/paciente, interrogatorios policiales). Sin embargo, actualmente se están analizando desde el AC las interacciones en grupos y específicamente en el trabajo comunicacional que realiza el moderador para obtener participación y despliegue de opiniones y argumentos (Putcha, C.; Potter, J., 2004).

Las preguntas que inspiran estas reflexiones son:

- ¿Puede el AC convertirse en una herramienta de análisis al material generado en GD?
- ¿Cuales serían los aportes de AC al análisis de discurso de los GD?
- ¿Qué desafíos enfrenta el analista en la aplicación de AC a las interacciones grupales?
- ¿Sería posible entonces hablar de una “metodología de GD basada en el AC”?

1. ¿QUÉ SON Y CÓMO HAN SIDO UTILIZADOS LOS GD?

Para comenzar cito la definición de Morgan de Focus Group: “La utilización explícita de la interacción grupal para producir datos e insights que serían de más difícil acceso **sin la interacción que se produce en un grupo**” (Morgan, 1997)

Los GD implican:

- Un esfuerzo por convocar personas de acuerdo a criterios establecidos de representatividad

* Trabajo presentado en la Mesa Redonda “Interacción Verbal” en el Congreso de la Asociación Latinoamericana de Estudios del Discurso (ALED) Santiago de Chile del 5 al 9 de septiembre 2005.

* Psicóloga, candidata a Ph.D de la Universidad de Loughborough, Inglaterra, Departamento de Ciencias Sociales. (X.B.Tocornal-Montt@lboro.ac.uk)

- Un moderador entrenado que establece el encuadre de la conversación y sus temas, preguntas o guías
- La meta de elicitar los sentimientos, actitudes, percepciones, opiniones, argumentos, etc. de los participantes de acuerdo a un tema elegido.

Los GD, en su denominación inglesa Focus Group han sido utilizados en investigación en ciencias sociales desde la década de 1940, cuando Robert Merton –el sociólogo- y sus colegas inauguran el término, testeando la reacción de la población frente las emisiones de radio en tiempos de guerra. Sin embargo, hasta 1970 los “focus group” no gozaron de mayor figuración en las publicaciones “científicas”. Con el resurgimiento de un paradigma hermenéutico o cualitativo a partir de los años 70, los grupos proliferan en las investigaciones, especialmente en investigación de mercado y en política.

Los usos de los GD (de acuerdo con Sue Wilkison, 1998)

¿En qué ámbitos han sido utilizados los GD?

1. En evaluación y marketing:

Existen gran cantidad de manuales específicos acerca del empleo de los GD en estrategias de marketing de productos y servicios, siendo ampliamente utilizados como técnica de recogida de información. Luego son analizados de diversas maneras, ya sea siguiendo un Análisis de Contenido del Discurso o bien de manera más sofisticada utilizando el modelo de la Grounded Theory, de acuerdo a la recurrencia de temas.

En evaluación de programas y políticas públicas los GD han sido utilizados de manera muy similar. En ambos casos, el objetivo es conseguir información relevante que a largo plazo podría modificar el comportamiento de la población.

2. En educación en salud y promoción de la salud:

En esta área hay un amplio desarrollo, por ejemplo en temas de enfermedades de transmisión sexual, anticoncepción, etc.

Su uso en este caso obedece al objetivo de promover y facilitar el cambio de comportamientos riesgos en la población.

3. En otras disciplinas: la escena contemporánea

Desde los años 1990, la proliferación del uso de GD ha modificado lo anteriormente descrito. Hoy en día varias disciplinas de las ciencias sociales han hecho suya esta estrategia. ¿Cómo? Como sigue:

¿Cómo han sido utilizados los GD desde 1990 hasta hoy en día?

1. GD como complemento pre/post de otros métodos de investigación cuantitativos

2. GD como metodología en si misma

- Para desarrollar nuevas áreas de investigación: investigaciones exploratorias descriptivas
- Para examinar áreas nuevas o ya existentes desde la perspectiva/experiencia de los propios participantes, sus sentimientos, significados, sentidos, etc. → **una aproximación fenoménica de los GD**. Por lo general incluyen la delimitación

de un grupo social (reclutamiento, composición del grupo o “muestra”) + tema específico.

→ que es la que nos interesa para responder a la pregunta de este trabajo

3. GD como metodología de investigación participativa

El dispositivo grupal existe con anterioridad a la formulación de los GD. Las reuniones grupales de grupos terapéuticos, grupos de trabajo/equipos de trabajo, pueden ser grabadas y analizadas para propósitos de investigación que corren a la par de intervenciones, teniendo por objetivo empoderar a poblaciones específicas, donde el encuentro grupal se basta a si mismo, pudiendo ser utilizado con fines ulteriores de difusión de nuevos conocimientos o modelos de intervención.

2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS GD:

GD en comparación con entrevistas

¿Cuándo es pertinente utilizar GD?

Derivados de la naturaleza interactiva de los GD:

1. Produce el acceso al lenguaje propio de los participantes, sus conceptualizaciones y preocupaciones

- La interacción grupal disminuye necesariamente el control que el moderador pueda ejercer sobre el grupo.
- Los participantes le ofrecen al moderador traducciones de ciertos términos de uso común en sus grupos sociales, clarificaciones útiles para entender sus sentidos.
- Maximizan las posibilidades de integrar nuevos temas no considerados en la agenda del investigador

2. Facilita la producción de argumentaciones (accounts) más fluidos

Las posturas diversas vertidas en el grupo, permiten a los participantes defender sus puntos de vista, explayarse, contra argumentar y ejemplificar, entregando información más personal ya que se sienten contenidos por el grupo.

3. Ofrece la posibilidad de observar los procesos colectivos de construcción de sentido

El GD es un contexto social en si mismo, produce una conversación que intenta acercarse a contextos cotidianos, reproduciendo lógicas de conversación “naturales”. Pensar es un proceso a varias voces. Frente a las opiniones de otros que en este caso son explicitadas por otros concretos, el grupo contribuye a que los participantes desplieguen toda la gama y recursos argumentativos para reforzar sus puntos de vista. También la situación grupal permite que los participantes puedan cambiar de opinión, enfrentándose o no a tener que justificar sus cambios de opinión según como se de la interacción.

3. ANÁLISIS DEL PANORAMA

A partir de lo expuesto, resulta ser que el dispositivo grupal se utiliza comúnmente en tanto “**técnica de recolección de información cualitativa**”, haciendo un paralelo con el papel de la encuesta en tanto instrumento de recolección de información cuantitativa.

No hay duda que tanto la encuesta como los modelos de análisis estadísticos forman parte de las metodologías cuantitativas, unificadas en torno a supuestos epistemológicos y ontológicos de carácter positivistas que permite a las metodologías cuantitativas operar en la realidad que se desea estudiar. Tampoco hay dudas (y con estoy siendo muy retórica para acortar camino) que el modelo de las ciencias positivas ejerce un peso considerable sobre los que hacemos investigación cualitativa y por ello tenemos que ajustar nuestros procedimientos a su modelo, desgranando formas de recolección de información de formas de análisis, como si fueran tan fácilmente separables. Sabemos que la encuesta desde ya cuantifica y estructura al dato.

Quizás el panorama de las metodologías cualitativas no sea tan homogéneo como el de las metodologías cuantitativas, en términos de las nociones de realidad, conocimiento y, lo que es más relevante en esta ocasión, de lenguaje, que cada una de las líneas de investigación cualitativa defiende. Estas nociones epistemológicas imprimen su sello en las propuestas metodológicas e impregnan toda producción teórica a pesar de las intenciones de asepsia con las que se pretendan utilizar determinadas metodologías. Con esto, no estoy planteando nada muy novedoso, sólo quiero poner el acento en que las diferencias teóricas pueden llevarse a diferencias metodológicas para ser esclarecidas y que a su las diferencias metodológicas deben llevarse a un plano epistemológico para ser dilucidadas.

En este sentido, es posible suponer que las dificultades para definir qué vamos a entender por metodología de investigación cualitativa y, en este caso específico, por **“metodología de grupo de discusión”** (si es que existe en tanto tal), se deben a una falta de claridad en la relación a los supuestos epistemológicos y su integración en las metodologías de investigación.

Los manuales de investigación cualitativa le confieren un gran espacio a las recomendaciones de cómo se constituyen y convocan estos grupos de conversación, de los requerimientos técnicos (grabación, etc.) y de las formas en que deben ser conducidos por el moderador o investigador. Sin embargo, los textos de estudio nos entregan pocas pistas específicas en cuanto a cómo debe ser analizado el material. Se asume que la conversación grupal puede someterse a los mismos tipos de análisis que aplicamos a material de prensa o al producido en entrevistas individuales (en sus variaciones de entrevistas abiertas o semi-estructuradas). Existen algunas líneas de Análisis de Discurso que se han desarrollado con mayor potencialidad en el terreno de la prensa escrita (como el Análisis Crítico del Discurso de Faircough o de van Dijk) así como para las entrevistas ha sido fecundo el Análisis de Contenido del Discurso. No ha ocurrido lo mismo con el análisis de los grupos, puesto que no se ha considerado hasta ahora la especificidad de las interacciones comunicacionales que en ellos se registran.

La proliferación de distinciones entre Grupo de Discusión, Grupo Focal o Focus Group y Entrevista Grupal también dice relación con los contextos en que los investigadores hemos aprendido acerca de ellos. Corriendo el riesgo de ser etnocéntrica, en Chile la situación es tal que hemos recibido la influencia paralela inglesa, donde los grupos se llaman Focus Group y la española donde los grupos se llaman Grupos de Discusión, en gran medida gracias al aporte de Jesús Ibáñez (1989), sociólogo de orientación marxista con un sólido planteamiento epistemológico y teórico. Ibáñez es en este sentido una de las excepciones la dificultad de encontrar pistas de cómo analizar el discurso obtenido

en los grupos puesto que tiene una noción de lenguaje, investigación y conocimiento que sustentan su propuesta.

Para Ibáñez existen los grupos de discusión en general y de acuerdo a sus usos éstos pueden ser más o menos directivos, poniendo el énfasis en que la diferencia estriba en los objetivos de investigación y en la moderación. Así los grupos focales, como su nombre lo dice, son focalizados en temas específicos y buscan respuestas a cuestiones concretas. Sumado a la influencia inglesa, hemos importado el término Focus Group principalmente en el terreno de los estudios de mercado, donde el cliente desea conocer cómo los consumidores perciben su producto. Utilizamos indistintamente el término Focus Group o Grupo Focal cuando se realizan grupos con pautas claras de preguntas, en los que la moderación es directiva de tal modo que tiende a establecerse una suerte de ping pong entre el moderador y cada uno de los participantes por separado. No necesariamente se estimula la interacción entre los participantes. Pueden emplearse materiales como videos, fotografías, o envases y consultarse la opinión a los participantes.

Las entrevistas grupales, por su parte, son definidas como reuniones con grupos cautivos ya existentes, tales como equipos de trabajo.

En todo caso, la elección de una u otra estrategia de recolección de información de información cualitativa debería verse reflejado en la coherencia entre: los objetivos de investigación, la forma en que el moderador dirige la conversación grupal y los métodos de análisis del material.

4. APORTES Y DESAFÍOS DE AC AL ANÁLISIS DE LOS GD

Si, la moderación debe ser coherente con los objetivos de investigación y con los métodos de análisis, entonces debido a que los objetivos que me he propuesto en mis investigaciones dicen relación con analizar las formas de construcción del pasado dictatorial en Chile, es entendible que a ellos se ajuste mejor la denominación de GD propiamente tal. Acogiendo la distinción que hace Wilkinson en dos grandes formas de aproximarse al material de grupos, he optado por trabajar desde el Análisis de Discurso aplicando los principios del AC.

Según Wilkinson es posible distinguir entre:

- Análisis centrados en el contenido y su recurrencia (por ejemplo: análisis contenido del discurso, cuantificación de las categorías, que pueden ser previas al análisis) y
- Análisis etnográficos, que permite una interpretación detallada de los procesos interaccionales y las acciones llevadas a cabo por los grupos, siendo el AC uno de ellos.

Un AC de los GD implican algunos desafíos tales como:

- a) La transcripción: existen convenciones para la transcripción de material de audio desarrolladas en el seno del AC por Gail Jefferson (1985) que incluyen los matices del habla que no considera la escritura. Aquí la cuestión es que cuando hablamos no necesariamente seguimos las reglas gramaticales o de puntuación, nos corregimos a nosotros mismos en el camino, rectificamos nuestros dichos. Podríamos decir que nuestro

hablar está lleno de “errores” pero son cuestiones no menores en la negociación del significado en cuestión. Por tanto cuando trasladamos el discurso hablado a la escritura en el ejercicio de la transcripción, forzamos lo dicho para que se adecúe con las convenciones de la escritura. Las convenciones de Jefferson son desarrolladas en detalle por Atkinson & Heritage (1984), e incluyen las pausas, la entonación, la superposición de hablas, etc.

Es una tarea costosa en tiempo y esfuerzos transcribir detalladamente 2 horas de discusión grupal. Por una hora de audio pueden llegar a ser 7 u 8 horas de trabajo. Más aún es un desafío transcribir cuando las personas se superponen e interrumpen, pero la calidad del análisis es mucho mejor. El esfuerzo se ve recompensado.

- b) Cómo seleccionar el material a ser presentado ya sea en función de temas, discursos o cómo ilustración de determinados procesos de construcción de significado que quiera ilustrar el investigador. Los criterios deben ser explicitados mostrando la lógica del análisis, lamentablemente muchas veces éstos no están lo suficientemente claros como para que el lector pueda seguir el análisis, lo que perjudica la “reputación” y credibilidad en este tipo de análisis ya que aparecen como arbitrarios y antojadizos.
- c) Cómo preservar la naturaleza interactiva de los GD. En los reportes de investigación el material de los GD es expuesto como si se tratase de entrevistas individuales, sin aclarar cuando dos o más personas están hablando, ni considerar la interacción como unidad de análisis en sí mismo. Al respecto es que el AC puede convertirse en una herramienta útil de análisis de los mismos, en el marco de los análisis de carácter etnográficos.

Discusión y Conclusiones

1. Una metodología de GD en sí misma debe considerar la naturaleza interaccional de mismos, que es su mayor fortaleza y novedad. Ello implica una aproximación fenoménica de lo que allí ocurre y una forma de tratar el material obtenido, su transcripción y análisis que incluye el análisis de la interacción en la construcción de significado.
2. La forma en cómo la conversación es moderada por el investigador es muy importante, ya que los diversos estilos de moderación producen distintas cualidades de material. En la literatura especializada existen todo tipo de recomendaciones para que el moderador no pierda el control de la discusión, sin embargo una metodología de GD no debería tenerle miedo a perder el control, ya que de esta forma el material es mucho más rico y complejo.
3. Para terminar, quisiera enfatizar que efectivamente es posible hablar de una metodología de GD en sí misma en la medida en que haya coherencia entre los objetivos de investigación, la forma de moderar los GD y la forma de tratamiento analítico que se le al material, incluyendo una transcripción detallada del mismo que considere su naturaleza interactiva. La propuesta con la

que estoy trabajando el material de GD desde el AC, puede representar un aporte novedoso en esta línea.

4. Los desafíos para el investigador son considerables, más aún si existen pocos trabajos en esta línea, ya que el AC se ha abocado principalmente al análisis de material de interacciones diádicas, o bien al análisis de lo que se ha denominado conversaciones en ambientes naturales, vale decir conversaciones que no son producidas para fines de investigación y que estarían allí aún si el investigador no las grabara. El contexto de un grupo producido para una investigación particular le imprime un sello a la conversación, ya que ésta como toda conversación está orientada para ese contexto, cuestión que se evidencia en el análisis. Sin embargo, existen trabajos novedosos en esta línea que pueden potenciar el uso de esta técnica de recolección de datos cualitativas para elevarla a una metodología en si misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Atkinson, J. M., & J. Heritage, Eds. (1984). *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

García-Ferrando, M.; Ibáñez, J.; Alvira, Fco. Compiladores. (1989). “*El análisis de la realidad social: Métodos y Técnicas de Investigación*”. Editorial Alianza, Madrid. Cap: Perspectivas de la investigación social: el diseño en las tres perspectivas. (pp. 49 – 84).

Jefferson, G., (1985) An exercise in the transcription and analysis of laughter. In: Dijk, T.A. van, *Handbook of discourse analysis*. London: Academic Press Vol. 3: 25-34

Morgan, David L. (1997). *Focus groups as qualitative research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Putcha, C.; Potter, J. (2004) *Focus Group Practice*. Sage: London.

Wilkinson, Sue. (1998) Focus group methodology: A review. *International Journal of Social Research Methodology* 1(3): 181-203.