

***EL CARÁCTER HÍBRIDO DE LAS DINÁMICAS GRUPALES  
ONLINE: DEL GRUPO DE DISCUSIÓN AL GRUPO FOCAL***

***THE HYBRID NATURE OF ONLINE GROUPS DYNAMICS: FROM THE  
DISCUSSION GROUP TO THE FOCUS GROUP***

**Francisco Javier Parada Dueñas y Tomás Cano López**  
**Universidad Complutense de Madrid**

**Resumen**

Este artículo reflexiona sobre formas de acceder a la realidad social a través del uso de metodologías de investigación online que tienen características híbridas. Primero se dan algunas claves para la construcción y ejecución de grupos de discusión en un contexto online. Una de las características centrales de esta técnica es su composición híbrida, moviéndose entre lo que sería un grupo de discusión y un grupo focal. El paso de la mediación a la conducción marca fuertemente la transición de una fase de grupos de discusión a una fase de grupo focal. Segundo, se reflexiona sobre Facebook y algunos posibles usos que se le puede dar a esta red social digital con la finalidad de llevar a cabo de mejor manera técnicas de investigación aplicadas al contexto online. En este sentido, se reflexiona sobre el avatar o perfil de Facebook en dos direcciones: para efectos de la composición muestral de un grupo de discusión online y como material que ayuda al análisis de las posiciones discursivas que tienen los sujetos estudiados.

**Palabras clave**

Híbrido, técnicas online, conducción/mediación, discursos, avatar/perfil.

## **Abstract**

*This article is the hybrid forms of access to social reality through the use of online research methodologies. Firstly, are given some keys for construction and performing these dynamics in an online context. One the main characteristics of the focus group online resides in its hybrid composition, moving itself between what would be a discussion group and a focus group. Secondly, the reflection is about Facebook and its potential uses we can give it to this social network in order to carry out best studying techniques in the online context. In this sense, the reflection deals with this avatar or Facebook profile in two directions: as effects of sample composition of a group and as tool which helps the analysis about the potential studied subjects' discourses and.*

## **Keywords**

*Hybrid, online techniques, execution/mediation, discourses, avatar/profile.*

## **1. INTRODUCCIÓN**

No es novedad que en los últimos años el desarrollo de las TICs ha ido a una velocidad nunca antes vista. Sin embargo, parte de la sociología ha tenido un letargo al estudiar el uso y las relaciones que los sujetos realizan en y con las nuevas redes sociales digitales, originándose así algunas formas deterministas de explicar el papel que juega la tecnología en la sociedad (Gordo y Megías, 2006: 8). Esta lentitud también se extiende a la hora de intentar sacar provechos metodológicos a los nuevos recursos disponibles. A pesar de lo anterior desde mediados del siglo XX la tecnología ha comenzado a ser vista con un carácter intrínsecamente social (Sádaba y Gordo, 2008: 9).

El acercamiento de las ciencias sociales a las TICs nos posibilita el acceso a objetos/sujetos de estudios de dificultosa aproximación. El mundo de las barras brava<sup>[1]</sup>,

---

<sup>1</sup> Las barras bravas son un fenómeno sudamericano relativo a determinados grupos de aficionados de equipos de fútbol. Se caracterizan por su organización, su estética y muchas veces por su violencia tanto verbal, visual y física. A pesar de tener algunas características diferentes, estos grupos en algunos países como España o Inglaterra son conocido bajo el nombre de ultras y hooligan respectivamente (Parada, 2012).

entre otros, es un ejemplo de este difícil acceso para cualquier investigador social. Las técnicas tradicionales como las entrevistas personales o los grupos de discusión clásicos —en el área cualitativa— o la encuesta —en el campo cuantitativo— son, en mayor o en menor medida, inaplicables. De este modo se optó por la realización de grupos de discusión online, técnica que pueden resultar favorable en circunstancias en donde los temas tratados son tabúes; donde se intenta investigar a grupos marginados que se niegan a hacer “pública” su identidad; cuando la investigación requiere una muestra que exige la participación de personas espacialmente dispersas (Sádaba, 2012); y en ocasiones donde los recursos de investigación son escasos y se busca ahorrar en algunas etapas del proceso investigativo (en este caso la transcripción, la cual es automática).

Debido a que la realización de grupos de discusión online está basada en una técnica con larga tradición, el primer paso es dialogar con el grupo de discusión presencial u offline en donde es relevante plantear y cuestionarse algunas premisas que ayudan a desarrollar las dinámicas grupales. En segundo lugar, se analizará la actuación del mediador/conductor de la dinámica de grupo, el cual juega un papel importante. El resultado del análisis de la actuación del mediador/conductor es el planteamiento de una característica determinante que adquieren las dinámicas de grupos online: su carácter híbrido, moviéndose entre un grupo de discusión y un grupo focal.

En tercer lugar, se desarrollara la idea de las posibles ventajas que nos entrega el avatar o perfil de Facebook al ser incorporado como una entrada para verificar el perfil y ciertos datos relevantes para la construcción de una muestra para la ejecución de los grupos de discusión online. Por último, se analizará el avatar de Facebook como un primer paso para encontrar posiciones discursivas en los individuos, lo cual contribuiría al análisis de los grupos de discusión online.

La finalidad de este artículo es evidenciar las conexiones e hibridaciones que tienen los grupos de discusión de manera interna (dentro de la misma dinámica, moviéndose entre un grupo de discusión clásico y un grupo focal) y también externa (incorporando el análisis de los perfiles de Facebook como una doble herramienta para los grupos de discusión online).

## **2. SOBRE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN ONLINE**

### **2.1. Repensando los grupos de discusión para un contexto online**

Como es conocido, los grupos de discusión surgen en España a fines de la década de los sesenta especialmente a manos de Jesús Ibáñez, Ángel de Lucas y Alfonso Ortí. Existe, por tanto, una larga tradición en la construcción y consolidación de esta técnica. Al intentar hacer una innovación metodológica, lo más lógico es primero reconocer los fundamentos y la manera de operar de los grupos de discusión clásicos. Tal como Señala Valles (2009), existe una amplia red influencias entre los investigadores ubicados en distintos tiempos y espacios.

Es vital reconocer esta herencia generacional, pero también resulta indispensable poner en duda algunos de sus fundamentos. Esta necesidad de entrar en la incertidumbre, de la que tanto nos hablan Maturana y Varela (1996), surge principalmente por el cambio de contexto de la aplicación de la técnica de los grupos de discusión. No queda duda que el cambio de un contexto offline a uno online tiene consecuencia en el proceso comunicativo, y por lo tanto la manera de operar para aplicar dinámicas grupales debe ser modificada reflexivamente, pues, debemos dejar de lado la idea que existen recetas estandarizadas en la investigación social (Gutiérrez, 2008).

Al menos cinco modificaciones (Parada, 2011) [<sup>2</sup>] debemos tener presente para hacerla logísticamente aplicable y analíticamente viable:

- En los grupos de discusión online los participantes saben que la expresividad queda reducida al texto: En los grupos de discusión offline, tal como señala Ibáñez (2003), hay un proceso de cierre o clausura en la dimensión estructural. Esto quiere decir que todo lo dicho y hecho se reduce a un texto transcrito, perdiéndose valiosa información sobre gestos y expresiones paralingüísticas. En cambio, en las dinámicas online los participantes ya saben de antemano que su

---

<sup>2</sup> Si el lector quiere profundizar en cada uno de estos puntos se recomienda leer el artículo de Parada (2012) “Premisas y experiencias: análisis de la ejecución de los grupos de discusión online”. Este artículo es en gran medida una continuidad con las reflexiones más relevantes del artículo mencionado anteriormente que se reflejan específicamente en estos cinco puntos. Se ha optado por la continuidad como un ejercicio explicativo que de soporte a las reflexiones centrales de este artículos, estas son las características híbridas de los grupos de discusión en un sentido interno y externo.

expresividad queda reducida al texto que ellos mismos escriben y es por ello que crean una serie de códigos y utilización de *emoticones* para expresar mejor sus pensamientos (Herring, 1999: 11). En consecuencia, el investigador debe dar relevancia a estos recursos.

- En los grupos de discusión online la primera gestión del yo está en el avatar: En los contextos offline los sujetos gestionan su imagen y con ello buscan manejar la imagen que su “yo” proyecta a los demás y tener algún control sobre la situación (Goffman, 2009). En las dinámicas online la gestión del yo se encuentra en el avatar, del cual emana valiosa información para analizar, y que profundizaremos más adelante.
- Los grupos de discusión online tienen la necesidad de mayor presencia del mediador/investigador: Una de las características de las dinámicas offline era la fuerte presencia del mediador en los primeros minutos y posteriormente una paulatina disminución de la imagen del mediador quedando así la discusión, como decía Ibañez (2003: 266), indeterminada en el espacio a merced del deseo del grupo. En las dinámicas online el proceso es inverso, los primeros momentos se caracterizan por una baja presencia del mediador, la cual va aumentando paulatinamente a medida que van pasando los minutos. En las páginas posteriores le dedicaremos más a este asunto.
- Los grupos de discusión online deben tener menos participantes para reducir la esquizofrenia comunicacional: Comúnmente los grupos offline están compuestos por un número que oscila entre 6 y 10 integrantes, aunque también Fernando Conde (2008) propone los grupos triangulares compuestos por tres participantes. Tal como decía Ibañez (2003: 273) “el número de canales posible crece en proporción geométrica —con diez actuantes hay cuarenta y cinco posibles canales—. El grupo se fragmenta, se esquizofreniza en subgrupos”. Este problema se acrecienta en los grupos de discusión online, en donde el mediador no está presente físicamente y donde hay ausencia de lo sonoro perjudica a un correcto intercambio de escritos sin solapamiento (Herring, 1999). Es por esto que recomendamos conformar grupos con entre 5 a 6 participantes.

- En los grupos de discusión online la duración debe ser más corta: frecuentemente los grupos de discusión online se extienden alrededor de 2 horas. En los grupos de discusión su duración debería rondar en los 60 minutos (Brusattin y Miró, 2006; Parada, 2012 y 2013) debido principalmente al esfuerzo que requiere estar en el ordenador escribiendo y leyendo y a la gran cantidad de estímulos que los participantes pueden recibir de sus entorno al no encontrarse aislados en un salón como sí sucede en las dinámicas offline.

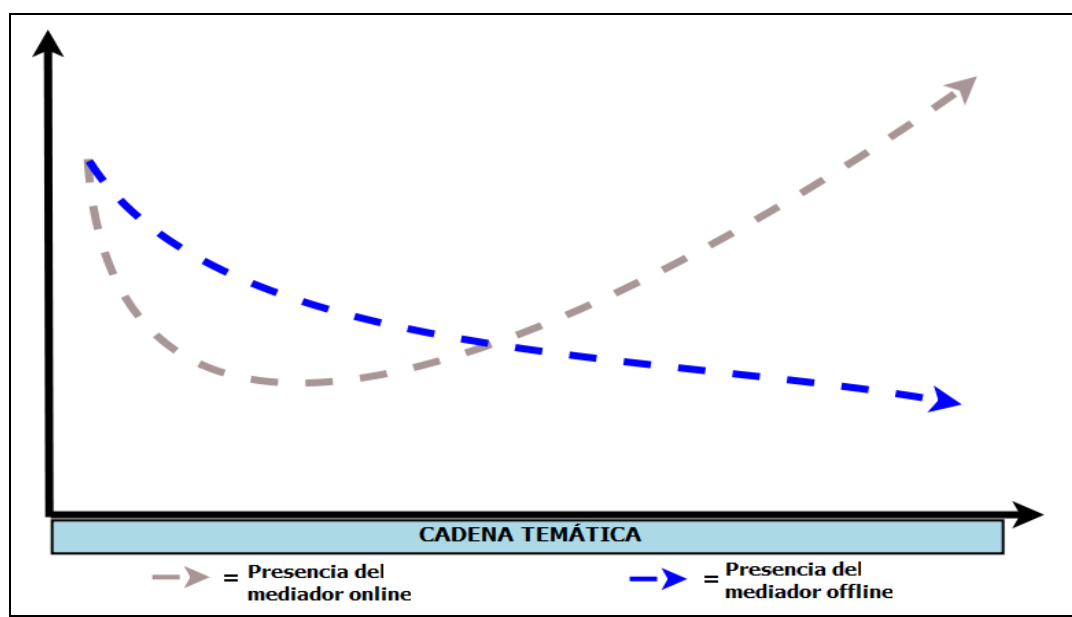
## **2.2. Claves de la actuación del mediador**

Ya anticipábamos que la actuación del mediador se aleja de lo que comúnmente sucede en los grupos de discusión offline. Es importante detenerse a pensar aquellas diferencias, porque la actuación del mediador es igual de relevante que la de los participantes.

Tanto en las dinámicas offline como en las online la mediación va sufriendo transformaciones, lo cual se va manifestando en distintas etapas en la vida del grupo. En las limitadas experiencias que hemos tenido con los grupos de discusión realizados en un contexto online se ha comenzado con una provocación inicial, utilizando lo que Ibañez (2003) llama “metonimia” similar a la que se utiliza en las dinámicas tradicionales para cubrir las inquietudes planteadas en los objetivos de investigación.

Posteriormente comienzan a surgir algunas diferencias en los primeros minutos de vida. Por un lado, en las dinámicas offline el grupo se desenvuelve en un contexto de alta ansiedad, demandando dirección y conducción al mediador. Por otro lado, en las dinámicas offline el grupo rápidamente se hace con el control de la cadena temática desde su posición en la estructura social, abordando el tema desde sus reglas y recursos (Giddens, 2011).

**Gráfico 1: Presencia del mediador en dinámicas offline y online**



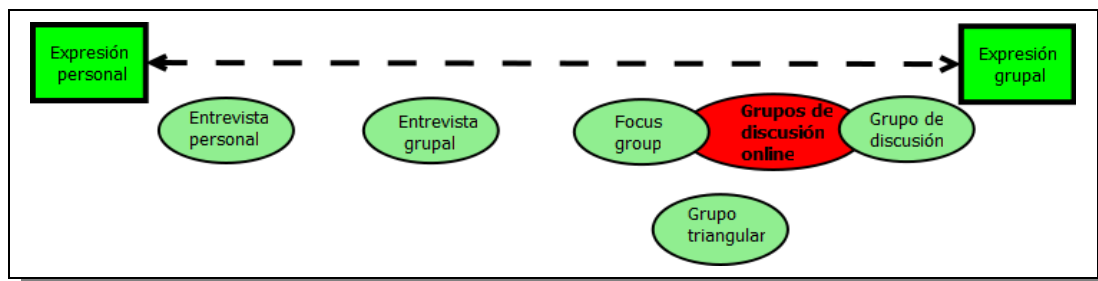
Fuente: elaboración propia

Como nos muestra el gráfico 1, en los grupos de discusión online el mediador baja su participación después de la provocación inicial. Esta primera etapa está marcada por la apropiación de la cadena temática por parte de los participantes. Esta fase es la que resulta más provechosa para un análisis del discurso, pues lentamente el grupo se va desprendiendo del dominio de la cadena temática, al mismo tiempo que comienza a bajar el nivel de actividad de los participantes, y es ahí cuando la presencia del mediador se vuelve más fuerte y comienza a imponer los temas, primero de manera indirecta (con estímulos audiovisuales) y posteriormente de manera directa (solicitando verbalmente que se aborden determinados temas). En otras palabras, el grupo queda al deseo del conductor.

Por otro lado, en los grupos de discusión offline el mediador lentamente se va desprendiendo del dominio de los temas, al mismo tiempo que paulatinamente el grupo se va apoderando de la cadena temática alcanzando así buenos niveles de participación.

### 3. LOS GRUPOS DE DISCUSION ONLINE COMO PRÁCTICA HÍBRIDA

Gráfico 2: La ubicación del grupo de discusión online



Fuente: elaboración propia

Una vez revisadas algunas características de los grupos de discusión online, cabe preguntarse ¿dónde se pueden ubicar los grupos de discusión online dentro de esta serie de técnicas cualitativas que buscan recoger los discursos? Desde nuestro punto de vista, creemos que es posible y válida —bajo algunos contextos y circunstancias— la utilización de la técnica aquí presentada como una herramienta que permite recoger y acceder a discursos sociales que posibiliten realizar un análisis del discurso.

En vista de lo anterior, los grupos de discusión online tienen una particularidad que es necesario subrayar: su estilo no es estático a lo largo de su vida, moviéndose entre lo que sería un grupo de discusión y un grupo focal.

#### 3.1. De la mediación a la conducción

Una de las características más importante que distingue a un grupo de discusión y a un *focus group* es la actuación del mediador/conductor a través del guion. Por un lado, en el grupo de discusión (desde ahora GD) podemos hablar de la figura de mediador, en donde su rol principalmente es de mediar la palabra en momentos en que la comunicación está al borde de la esquizofrenia o cuando se quiere redireccionar la discusión. Por otro lado en los *focus group* o grupos focales (desde ahora GF) podemos referirnos a la figura de conductor, en donde este juega un rol mucho más protagónico que implica la “preparación y desarrollo de una 'guía de discusión' marcada por la



directividad: introducción de temas de debate; preguntas preestablecidas (en términos tanto de influencia como de atribución, etc.); materiales de estímulos; ejercicios proyectivos... en definitiva *una guía para un debate*” (Davila y Domínguez, 2008: 101).

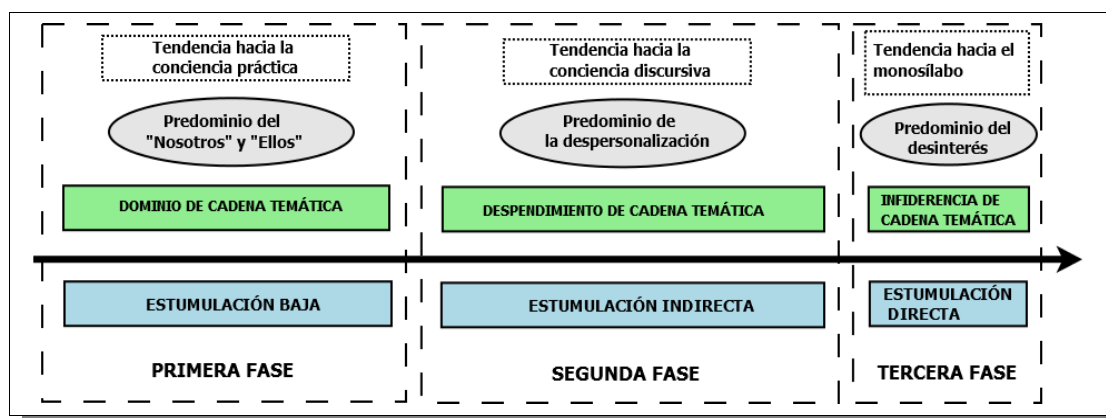
Como nos mostraban el gráfico 1, la actuación del mediador/conductor no fue uniforme y podríamos indicar, a modo analítico, una división en la vida de la dinámica grupal que nos permita distinguir e identificar morfológicamente una etapa más cercana a los grupos de discusión y una etapa más próxima a los grupos focales. El criterio de esta línea divisoria, como es de suponer, estaría orientado por el paso de la mediación a la conducción. Para esto hay que señalar 3 puntos:

- En los grupos de discusión online —a diferencia de lo que sucede en su homólogo offline— la fuerte presencia del mediador en el momento de la presentación y del lanzamiento del estímulo inicial, desaparece rápidamente. Esto sucede principalmente debido a que el contexto online facilita una inhibición mucho más rápida que un contexto presencial.
- Una vez desaparecida la ansiedad grupal que caracteriza a los primeros minutos de la dinámica grupal online, los sujetos se apropian de la palabra y con ello de la cadena temática. Rápidamente, y bajo una identidad común, construida muestralmente por el investigador, los sujetos comienzan a elaborar un discurso grupal marcado por el énfasis en los temas que el grupo cree urgente tratar. En tiempo se entra en una maduración del grupo que, por su veloz desarrollo, podríamos llamar precoz. Esta fase se desarrolla de manera muy similar a lo que ocurre comúnmente en un grupo de discusión.
- Tal como el grupo madura precozmente, también su desgaste es rápido —sobre todo si no hubo ofrecimiento económico en el momento de la contactación— y es ahí donde los participantes se desprenden del manejo de la cadena temática y esta es tomada por el mediador, que a partir de ese momento pasa a ser un conductor que lleva al grupo por un camino temático impuesto a priori e introduce una serie de estímulos audiovisuales.

Este paso de la mediación a la conducción sin duda tiene consecuencia en la elaboración de los discursos. En los momentos de mediación (fase GD) el discurso es elaborado por el grupo, esto sucede principalmente porque elaborar un discurso grupal necesariamente tiene como condición una libre selección de los recursos temáticos a los cuales referirse, es decir, los temas a tratar deben ser inducidos y no impuestos. En los momentos de conducción (fase GF) la imposición temática, por parte del conductor, dificulta que los participantes elaboren asociaciones entre distintos temas y espacios semánticos, pues, su “libertad lingüística” ha sido doblemente pre-enmarcada. Primero por la asimetría existente entre el conductor y el grupo en donde el primero impone la cadena temática; segundo, por la posición social a la que pertenecen los participantes, tanto *habitus* (Bourdieu, 2011) o reglas y recursos (Giddens, 2011: 32) condicionan lo dicho. Cuando buscamos aprehender los discursos sociales, buscamos recogerlo desde este segundo pre-enmarcamiento.

### 3.2. De la personalización a la despersonalización

Gráfico n° 3: Características de la dinamica online [3]



Fuente: elaboración propia

La transición del grupo de discusión a un grupo focal no imposibilita la aprehensión de un discurso, sino más bien, marca el paso de un discurso elaborado grupalmente a un discurso construido copreencialmente. En otras palabras, en el discurso producido desde la fase GD predomina un “nosotros” como emisor y un “ellos” del cual

<sup>3</sup> A pesar que en el gráfico se distinguen tres fases, el análisis será realizado en función de la primera y segunda fase, excluyendo así la última fase, la cual aporta pocos recursos para el análisis del discurso ya que predomina el desinterés, los monosílabos, etc. Lo más importante que nos puede decir esta fase es que ha llegado la hora de cerrar el grupo.

diferenciarse, mientras que en el discurso originado en la fase GF hay una preponderancia de un “yo- tu- otros”.

Conde (2008) destaca, siguiendo a Jakobson, las funciones lingüísticas predominantes en los discursos según el tipo de técnica cualitativa utilizada. Por un lado, asocia la función metalingüística con los grupos de discusión, en donde el “nosotros” es el sujeto que produce el discurso. Por otro, enlaza en los grupos triangulares la fuerte presencia de una tensión entre una función fática, expresiva y metalingüística muy asociado a un sujeto de producción discursiva que se mueve entre el “yo” y los “otros”. Esto último remite a lo que sucede en la segunda fase (GF) experimentada en las dinámicas online.

Como nos muestra el gráfico 3, la primera y la segunda fase poseen diferentes características en diversos aspectos. Ya hemos insistido que el origen de este cambio surge, en gran medida, por el giro que tiene la actuación del mediador/conductor que pasa de una baja estimulación, en donde el mediador recapitula o profundiza en lo dicho por el grupo, a una estimulación indirecta, en donde se impone indirectamente los temas a través de imágenes y vídeos. La consecuencia de esto es el desprendimiento de la cadena temática por parte del grupo, imponiéndose el deseo del conductor.

El desprendimiento de la cadena temática direcciona al grupo hacia un proceso de despersonalización. Esto quiere decir que sus enunciaciones ya no estarán dominadas por un “nosotros” el cual relata sus actividades desde un plano más cotidiano, sino que ahora habrá una tendencia de los participantes a referirse a los temas impuestos desde una postura más distante y alejada. En esta fase de GF hay tensiones entre distintas funciones lingüísticas (especialmente entre función representativa y expresiva). El resultado de estas relaciones es un sujeto enunciador que intenta proyectar su identificación y deseos utilizando representaciones despersonalizadas, utilizando un “ellos” del cual ya no busca distinguirse, sino del cual se siente parte en algún grado.

### **3.3. Presencia de la estructura social en el discurso**

Cada técnica, entrevista, grupos focales, grupos triangulares, grupos de discusión, entre otros, aborda desde distintos puntos los relatos y discursos de las personas o grupos. Sin embargo, todos estos abordajes son capaces de producir o aprehender un discurso, en

donde sin duda poseen distintas características —quien lo enuncia, función lingüística dominante y aproximación o abordaje a los temas— pero todos, de alguna manera u otra, expresan situaciones y posiciones diferentes en la estructura social. Dicho de otra forma, todos los discursos, sin importar si la enunciación es realizada por un “yo” o un “nosotros”, o si predomina una función expresiva o metalingüística, todos son capaces de manifestar, de maneras distintas, las reglas y recursos que subyacen de la posición de los agentes dentro de la extensa estructura social. Todos expresan una capacidad que remite desde la conciencia práctica hasta la conciencia discursiva.

Para mostrar con más nitidez la postura aquí presentada, definiremos estructura desde el enfoque de Anthony Giddens (2011: 32):

“En teoría de la estructuración, se mira como 'estructura' reglas y recursos con implicación recursiva en una reproducción social; ciertos aspectos institucionalizados de sistemas sociales poseen propiedades estructurales en el sentido de que por un tiempo y por un espacio hay relaciones que se estabilizan. 'Estructura' se puede conceptualizar abstractamente como elementos normativos y códigos de significación: dos aspectos de reglas. También son dos las clases de recursos: recursos de autoridad, nacidos de la coordinación de la actividad de agentes humanos, y recursos de asignación, que provienen del control sobre productos materiales o sobre aspectos del mundo material.”

Dicha noción de estructura no es sinónimo de constreñimiento, como lo han hecho teorías estructuralistas y funcionalistas, sino que se debe ver a esta como constrictiva y habilitante al mismo tiempo. La estructura, tal como lo expresa Giddens, no solo posee elementos normativos sino también recursos que los agentes, en un constante proceso de registro reflexivo, ponen en juego a niveles de conciencia práctica y discursiva. En un contexto de interacción situado (espacial y temporalmente):

“(…) Lo que los agentes saben sobre lo que hacen y sobre las razones de su hacer —su entendimiento como agentes— es vehiculizado en buena parte por una conciencia práctica. Una conciencia práctica consiste en todas las

cosas que los actores saben tácitamente sobre el modo de 'ser con' en contextos de vida social sin ser capaces de darles una expresión discursiva directa.” (Giddens, 2011: 24)

Pero si vamos más allá y se les pide a los agentes que den razones de sus acciones, por lo general tienen las facultades de poner *las cosas en palabras*. En ese momento —aunque el mismo Giddens declara que sus límites son permeables y no claramente definibles— entramos en el terreno de una conciencia discursiva que es intrínseca a todo agente y que les permite teorizar sobre sus acciones y la de los demás [4].

Al elaborar un discurso sustentado en una enunciación donde predomina el “yo” o un “nosotros”, existe una aproximación a relatos contruidos a partir de la cotidianidad del “yo” o las experiencias compartidas de un “nosotros” que se desenvuelven en circunstancias determinadas. En definitiva, en tal enunciación prevalece lo que sería una conciencia práctica. Por otro lado, en la producción discursiva que se basa en una enunciación de un “ellos” despersonalizado, las individualidades cotidianas son dejadas de lados y el discurso toma ribetes con connotaciones más reflexivas en donde los sujetos adquieren una postura parecida a la de un analista que observa y describe su realidad circundante más que relatar su cotidianidad. Por esto, esta segunda fase predomina un relato orientado más hacia una conciencia discursiva.

**Gráfico 4: Características de la dinamica online**

	<b>FASE GD</b>	<b>FASE GF</b>
<b>Sujeto de la producción discursiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos todo un pueblo unidos por una sola pasión...</li> <li>• A veces se pasan de la raya..., las personas que hacen destrozos lo hacen con mucha ira, no sé...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es cuando los garreros dejan su huella, como marcando territorio...</li> <li>• Hay personas que en su vida su única alegría es ver a Colo-Colo campeón, gente humilde, gente de esfuerzo, gente pobre...</li> </ul>
<b>Nivel de abstracción discursiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Colo-Colo se traspasa de familia a familia, es un sentimiento [...], el sentimiento no se compra ni se vende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ejemplo ni siquiera los políticos logran ese nivel de organización para un fin</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

<sup>4</sup> Aquí Giddens es vehemente en señalar que aunque los agentes sean capaces de dar razones, lo común es que no sean capaces de advertir las consecuencias no deseadas de sus acciones y la de los demás, lo cual contribuye muchas veces a la reproducción de las propiedades estructurales que rige el sistema social.

Este gráfico nos muestra lo dicho anteriormente. En la fase GD un sujeto que produce el discursos a partir de un nosotros. Utilizando expresiones como “somos todos un pueblo”, se contribuye a formar una identidad de grupo que va tratando los temas este cree necesario y posible abordar desde su condición. En función de esta identidad grupal, explicitadas en palabras como “somos” o “nosotros”, el relato se edifica a partir de creencias compartidas como “Colo-Colo se traspasa de familia a familia”, que tienen sustentos a partir de las vivencias personales, en este caso, el traspaso generacional de un gusto.

En la fase GF vemos que el sujeto que produce el discurso cambia cuando el conductor impone sus temas. Frases como “hay personas que en su vida...” manifiestan un alejamiento de un “nosotros” para referirse a un “ellos”, que del cual, sin embargo, se sienten parte. Al excluir en algún grado esa noción grupal, el discurso ya no incluye de manera directa las experiencias personales y se vuelcan hacia enunciados que intentan despersonalizar, hablando de “ellos” para intentar explicar —con algún nivel de “objetividad”— el mundo. En esta segunda etapa se está más próximo a una conciencia discursiva.

#### **4. FACEBOOK EN HÍBRIDACIÓN CON LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN ONLINE**

##### **4.1. La identidad reflejo en el perfil de Facebook**

Partiendo del avatar como una herramienta que ayuda a la investigación social online, tenemos que comenzar con la idea de que lo que los sujetos *dicen* y *no dicen* en las plataformas digitales —como Facebook, Messenger, Google Plus, etc.— se ajustan en gran medida con la realidad. Mantener una *falsa identidad* o proyectar una imagen que esté en total contradicción con la biografía personal, resulta altamente complicado para el sentimiento de seguridad ontológica tan importante para que los sujetos o agentes puedan sostener en la conciencia práctica un elemento que dirija, en gran medida, las estrategias que orientan la acción. El desajuste continuo entre lo que se dice o muestra y lo que se hace contribuye a la emergencia de un sentimiento de angustia, donde lo opuesto “es un sentimiento normal de identidad del yo. Una persona con un sentimiento

razonablemente estable de identidad personal tiene sensación de continuidad biográfica y es capaz de captarla reflejamente y, en mayor o menor grado, de comunicarse con los demás” (Giddens, 1997: 74)

En este sentido, cobijarse en la seguridad ontológica, tan esencial para la interacción y vida social, es posible en gran medida por la conformación de una identidad del yo que refleje una continuidad biográfica —recalcamos continuidad y no estaticidad— en concordancia con niveles más *abstractos* como la estructura social, la que podríamos traducir según Giddens como reglas y recursos. Así, los cambios en la biografía y en su proyección (como el avatar o perfil de Facebook) deben ser vistos bajo la idea de identidad reflejo, es decir, “el yo entendido reflexivamente por la persona en función de su biografía” (Giddens, 1997: 72), la cual es explorada y (re)construida en un proceso que enlaza el cambio personal y el social.

En esta dirección, Mario Domínguez (2008), asigna una importancia mayor a los procesos de (re)anclaje de la identidad personal que contribuyen a la generación de un auto-relato que se expande a las coordenadas online principalmente a través de cuatro elementos: el cuerpo virtual, el nombre propio, la autoconciencia y memoria y las demandas de interacción (Revilla, 2003). Todos estos elementos relacionados entre sí, ayudan a una continuidad biográfica que también se expresan en las redes sociales como Facebook.

Ya muy pocos apuestan, como lo hizo el ciberpunk tiempo atrás, en ver las relaciones sociales en Internet como una cultura en sí misma, pues, en pocas palabras —y exagerando más de la cuenta— esto sería apostar por dos mundos sociales paralelos, cada uno independiente casi totalmente del otro, con pautas, reglas y patrones conductuales totalmente herméticos y cerrados. A día de hoy sabemos que existe una fuerte interconexión entre el mundo “virtual” y el mundo “real”, ambos forman parte de la vida cotidiana de las personas y se influyen mutuamente. Por consiguiente, la presentación del yo en contextos online es una extensión de la biografía e identidad del yo, la cual se construyen en conjunto con lo offline, más que en contradicción con ella. Esto último posibilita lo que Del Fresno (2011) llama netnografía.

## 4.2. Avatar como herramienta para la selección muestral

Ya planteado nuestro punto de vista respecto al acoplamiento entre la proyección del yo en un contexto online y su identidad, podemos afirmar que este acoplamiento puede servir al investigador como herramienta al momento de seleccionar a los participantes para lograr una composición del grupo de discusión online más óptima.

El avatar o perfil que utilizan los sujetos refleja una cantidad de información sobre la persona que hay que intentar utilizar. Cuando el investigador diseña la composición de los grupos busca poner en juego, en justa medida, una diversidad de características sociales que generen equilibradamente conflicto y consenso, sin renunciar nunca a la formación de una identidad grupal que sea capaz de generar un discurso grupal (Ibáñez, 2003; Gutiérrez, 2008: 112). Una vez sabidas estas características o variables, se buscan contactar a los individuos que las poseen. Cuando las variables buscadas son de índole demográfico la tarea parece no presentar mayores dificultades, debido a que las personas no suelen ocultar ese tipo de información y no tienen resquemor en decir su edad, género o ciudad donde vive, entre otras cosas.

Sin embargo, la situación se complica cuando el investigador desea saber información más *íntima* que los sujetos no quieren expresar explícita y verbalmente, o información que las personas no son capaces de expresar verbalmente porque no son conscientes de integrar determinados grupos sociales o de poseer determinadas características. Es en estos últimos casos en donde la utilización del avatar o perfil puede ser una excelente herramienta que nos puede indicar la pertenencia a determinados grupos sociales. Tal como dice Sádaba (2012: 202) “en las técnicas offline se usan variables sociodemográficas preexistentes, en las online pertenencias, accesos o membresías a comunidades online”. De esta manera los perfiles que los sujetos construyen en los contextos online nos ayuda a identificar la membresía.

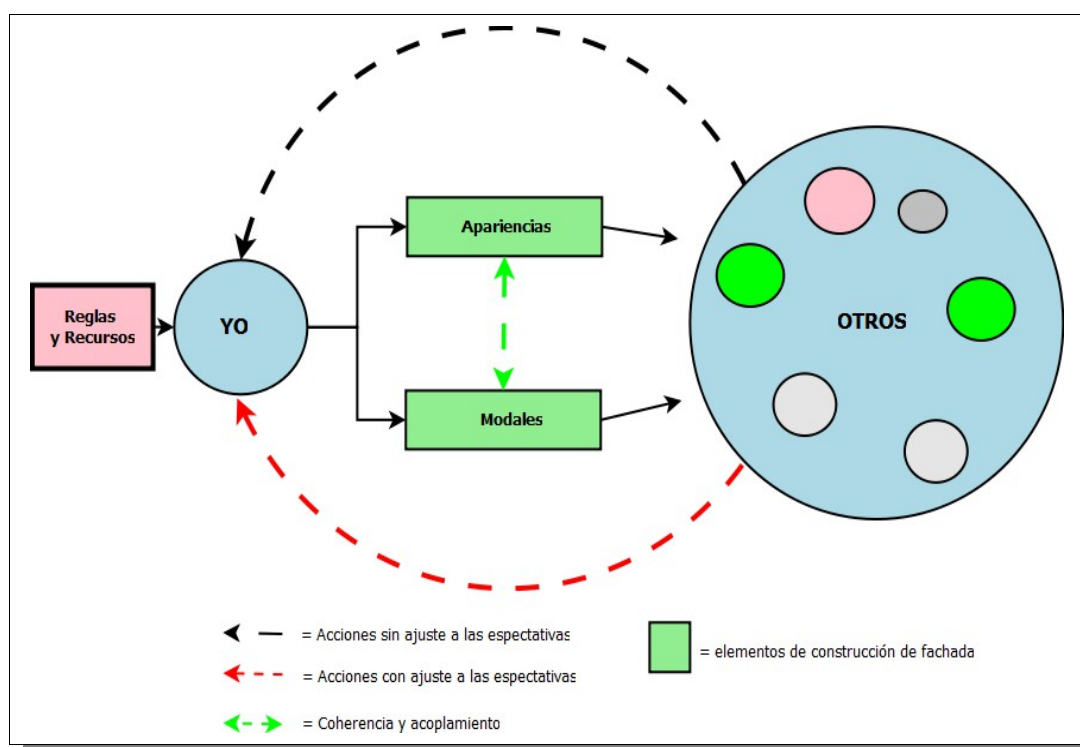
La manera de contactación para los grupos de discusión online propuesta aquí se denomina *hunter group*. Consiste principalmente en cuatro pasos (Parada, 2012): envío de solicitud de amistad (a Facebook en este caso) a los sujetos que parecen pertenecer al grupo buscado y se les explica el propósito investigativo; revisión minuciosa de los perfiles y filtrar a los que no cumplan con las características buscadas (en este sentido,



algunos componente de Facebook que contribuyen son: la foto de perfil, álbumes de fotos, los *me gusta*, y los comentarios en el muro); clasificación de los sujetos en distintos grupos según criterios de composición muestral preestablecidos; búsqueda del momento apropiado para realizar los grupos de discusión, sin cita previa.

### 4.3. Avatar como herramienta para el análisis de posiciones discursivas

Gráfico 5: diagrama sobre la presentación del yo



Fuente: elaboración propia

Cualquier grupo o persona de manera consciente o inconsciente se presenta ante los demás entregando cierta información que ayuda a definir las situaciones que ejercerán como una especie de marco normativo (Goffman, 2006; Domínguez, 2008) e informacional que establecerá “lo idóneo” —o legítimo— de las acciones en un proceso de interacción.

La información juega un papel transcendental para definir las situaciones. En este sentido el gráfico 5 nos señala cómo fluye la información en una dinámica grupal online. En primer lugar, es importante centrarse en la *fachada*, concepto definido como:

“(…) parte de la actuación del individuo que funciona regularmente de un modo general y prefijado, a fin de definir la situación con respecto a aquellos que observan dicha actuación. La *fachada*, entonces, es la dotación expresiva de tipo corriente empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación” (Goffman, 2009: 36).

En el desarrollo de una dinámica grupal, el avatar (fotografía de perfil, nombre y estilo de escritura, etc.) juega un papel fundamental que opera como una primera información proyectada o emanada para definir la situación. También es importante considerar que los “otros”, aunque en algunos momentos parezcan pasivos, también proyectan su *fachada* y buscan una definición de la situación como respuesta demás presentes.

Normalmente los sujetos situados en una interacción social, utilizan *prácticas defensivas* y *prácticas protectivas*. Las primeras son el uso de “estrategias y tácticas con la finalidad de proteger sus propias proyecciones” (Goffman, 2009: 28), y las segundas se refieren a la utilización de estrategias y tácticas con el objetivo de salvaguardar la definición de la situación proyectada por los otros participantes. La combinación de ambos tipos de prácticas entrega una especie de equilibrio donde al mismo tiempo que se protegen las proyecciones propias, se cede terreno para incorporar y aceptar las proyección de los otros.

Para que el equilibrio entre las *prácticas defensivas* y las *prácticas protectivas* sea posible debe haber un ajuste o acoplamiento entre la *apariencia* y los *modales*. En el caso de la existencia de una disociación entre estos dos componentes de la fachada (la apariencia y modales), los *otros* podrían verse propensos a actuar sin ajustarse a las expectativas de la definición de la situación propuesta por el sujeto, y en consecuencia, habría en los *otros* un dominio de las *prácticas defensivas* sobre las *protectivas*. El resultado de este desajuste pone en riesgo la identidad de grupo debido a una sobre presencia del conflicto sobre el consenso [<sup>5</sup>].

---

<sup>5</sup> Es importante mencionar que la preponderancia de las *prácticas defensivas* sobre las *prácticas protectivas* también puede ser consecuencia de una mala composición de grupo, en donde se integren personas con lo que Jesús Ibáñez (2003: 275-276) llamaba variables excluyentes. La interacción de personas con variables excluyentes corre el riesgo del desconocimiento a la demanda moral de la definición de la situación que hacen los participantes de la dinámica grupal.

Lo común, es que exista una coherencia interna dentro de la fachada. Es decir, que la apariencia dada, principalmente a través del avatar y perfil, tenga un alto grado de correspondencia con los modales emanados y con lo que dicen los sujetos. Cuando esta coherencia está enmarcada dentro de la rutinización y recursividad de las acciones (Giddens, 2011), permite una continuidad biográfica a la identidad del yo lo cual está altamente vinculada al sentimiento de seguridad ontológica, definiendo esta última como “una forma, pero una forma muy importante, del sentimiento de seguridad [...] la expresión hace referencia a la confianza que la mayoría de los seres humanos depositan en la continuidad de su autoidentidad y en la permanencia de sus entornos, sociales o materiales de acción” (Giddens, 2008: 91-92). Los sujetos deben mantener de manera inquebrantable la identidad que asumen y proyectan para generar en los demás una imagen de confianza (Revilla, 1996; 1998; 2003). Una disociación en estos términos —entre la apariencia y los modales— puede generar una imagen poco fiable del sujeto lo cual deslegitima su identidad, sus palabras y sus haceres.

Como ya sabemos, cuando realizamos un grupo de discusión buscamos identificar discursos sociales que expresen las relaciones originadas a un nivel de estructura social. En otras palabras, buscamos que los sujetos expresen a través del lenguaje posicionamientos discursivos correspondientes al posicionamiento que ellos tienen en sociedad o estructura social en un contexto determinado (Conde, 2009). Pero aquí también se plantea que no solo el lenguaje es capaz de expresar la posición que tienen los sujetos dentro de la sociedad, sino que también la fachada (el avatar como fachada virtual) puede dar cuenta de esto. Un ejemplo de esto es el presentado por Holappa (2012: 78), quien a partir de la construcciones de fachadas de las personas a través de anuncios para buscar citas y parejas, lograr crear tres tipologías de fachadas: las que se sustentaban en elementos de otros medios de comunicación (películas famosas, libros, etc.); las que hacían referencia a valores finlandeses; y los que tenían una composición religiosa.

Según lo anterior, la *fachada virtual*, en forma de avatar o perfil digital, debería tener algún grado de relación con posicionamientos discursivos. Esto esencialmente porque los agentes poseen determinadas reglas y recursos derivadas de un nivel de estructura, pero que hacen eco a un nivel cotidiano y las redes sociales hoy en día es parte de esta cotidianidad.

Con el afán de ejemplificar esta relación entre *fachada virtual* y posicionamientos discursivos —más que la intención de mostrar al lector resultados empíricos del tema de las barras bravas—, encontramos en la barra brava de Colo-Colo tres tipos de discursos, cada uno con un elemento central que guía los ejes de la identidad por identificación, por oposición y material (Larraín, 2001; 2005): El primero fue llamado el **biológico** debido a que se sustenta principalmente en aspectos biológicos y étnico tanto para diferenciarse del *otro* (barras bravas de otros equipos) como para formar una cohesión interna que forme un “nosotros”. Posteriormente se identificó un discurso **organizativo**, en donde el eje central y cohesionador es la organización, la cual sustenta los pilares de las acciones de los hinchas. Lo que pretende este sistema discursivo es recalcar que la Garra Blanca, más que una condición (como en el discurso biológico), es una formación social guiada por la pasión de ser *colocolino* y donde la mayor virtud de la Garra Blanca es justamente la organización, donde esta es sinónimo de pasión. Finalmente, se encontró un discurso **familiar** donde la violencia que emerge en los estadios es rechazada de manera categórica debido a que ven en el fútbol uno de los pocos espacio social disponibles en donde la familia se puede reunir y disfrutar del espectáculo.

Cada discurso y posición es construida con la influencia que tiene el posicionamiento de los individuos en la sociedad y esto a su vez se corresponde en la construcción y presentación de la fachada virtual. Así, se observó que los que se aproximan a una postura *biológica* manifiestan en su avatar la presencia de símbolos del equipo de fútbol en relación con su persona; los que adhieren al discurso *organizativo* tienden a tener un avatar que destaca los símbolos del equipo en contexto y en relación con el grupo al que ellos pertenecen; y los que acercan al discurso *familiar*, que suelen ser mujeres, presentaban símbolos *colocolinos* resaltando su condición de mujer.

## 5. REFLEXIONES FINALES

- Hemos visto como existen algunas conexiones entre distintas prácticas metodológicas (entre los grupos de discusión y lo que sería un inicio a una la netnografía en Facebook). El sentido común nos llevaría a llamar estas conexiones triangulaciones. Sin embargo, parece más conveniente hablar de hibridación metodológica por las siguientes razones: Por un lado, la

triangulación metodológica es un proceso metodológico en donde se utilizan distintas técnicas con el objetivo de sobreponerse a las deficiencias y vacíos que dejan las técnicas investigativas con el afán de obtener mejores resultados de investigación. Por otro lado, la hibridación metodológica es un procedimiento que hace uso de distintas prácticas orientadas a mejorar la eficiencia tanto en el proceso como en los resultados. Esto quiere decir que la eficiencia en la aplicación y en el proceder de una técnica depende o está influida por una correcta aplicación de otra técnica, y a la inversa. Sin duda esto tendrá un impacto positivo en los resultados finales de la investigación. En este sentido, más que hablar de complementariedad como en el caso de la triangulación, preferimos hablar de interdependencia.

Concretamente, cuando buscamos aplicar contactación *hunter group* debemos manejar información referente al grupo (su e-lenguaje, sus códigos y algunas formas de proceder) que un primer acercamiento netnográfico al Facebook nos puede entregar. Por otro lado, los contactos adquiridos con el *hunter group*, así como la información de los perfiles de Facebook a los que tenemos acceso nos pueden ayudar para realizar una netnografía más profunda que signifique interactuar, entrevistar, acceder a contactos claves, etc. Profundizar en este punto es una deuda pendiente.

- Existe una relación entre la actuación del mediador, preceptor o conductor y el rumbo que va tomando la dinámica grupal. La actuación del mediador no es independiente de lo que sucede en la dinámica y es por eso que debe reaccionar al creciente desinterés de los participantes y comenzar a operar como un conductor. Por otro lado, el grupo no es pasivo e independiente de los estímulos entregados por el conductor, cambiando la manera en que los participantes construyen el discurso. Uno de los ejemplos más claros es el paso de un discurso personalizado a uno despersonalizado.
- La relación entre fase GD/GF, conciencia práctica/discursiva y funciones lingüísticas ha sido descrita desde casos particulares enmarcados en una investigación que aborda un determinado grupo de estudio y deben ser vistas desde ese prisma, como una particularidad más que como una generalidad. Esto

quiere decir que la configuración de estas relaciones puede establecerse de manera distinta, incluso inversas y en contradicción a las presentadas aquí.

- Hemos visto grupos con un nivel educacional similar (medio bajo/ sin estudios universitarios). Si aplicamos el mismo ejercicio grupal a un segmento poblacional con mayores niveles educativos lo más probable es que su nivel de teorización (conciencia discursiva) sea más alto. Con esto queremos decir que no pretendemos que el contenido y los resultados de nuestro análisis tengan una validez extensible a otros segmentos, colectivos o grupos sociales. Lo que buscamos rescatar es la intención de prácticas reflexivas, observando sus configuraciones y las consecuencias que puedan tener en una investigación concreta. Por el momento la extensión de los resultados no pueden más que recurrir a los aspectos teóricos más que a experiencias empíricas, con lo cual se vuelve necesario seguir acumulando estas prácticas a favor de resultados más concluyentes.
- A pesar de la limitación mencionada anteriormente, creemos necesario identificar y conocer el tipo y la dirección de los giros —tanto de los enunciantes (que puede pasar de un nosotros a un yo) como de funciones lingüísticas— que se originan con el paso de la mediación a la conducción y como esto afecta a la construcción discursiva.
- Nos queda pendiente otras diferencias entre los grupos de discusión offline y online, por ejemplo, la tendencia que tienen estos últimos hacia relaciones de consenso (Schneider *et al*, 2002; Parada, 2012). Así, se vuelve crucial un muestreo más heterogéneo que genere más fricción entre los participantes. El desarrollo en profundidad de este punto es una deuda.
- La intención principal de este artículo fue intentar transmitir la apertura que debe tener la investigación social. Las investigación online centradas en una sola técnica de observación, recolección de información o de acercamiento a la realidad, parecen ser inapropiadas en un contexto que nos ofrece la posibilidad que en un mismo proceso, y sin mayor inversión económica o temporal, podamos practicar distintas técnicas y maneras de abordar el estudio de una comunidad. Es una oportunidad que no podemos desaprovechar.

## BIBLIOGRAFÍA

Bourdieu, Pierre (1984). *Cuestiones de sociología*. Madrid, Ediciones Istmo, 2011.

Brusattin, Lorenzo y Miró, Joan (2006). 'Evaluación de programas de televisión a través de grupos de discusión Online: Oportunidades y limitaciones', *Investigación y marketing*, Núm. 9, pp. 55-61.

Conde, Fernando (2008). 'Los grupos triangulares como espacios transicionales para la producción discursiva'. En: A. Gordo y A. Serrano (eds.). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson- Prentice Hall.

Del Fresno, Miguel (2011). *Netnografía*. Barcelona, Editorial UOC.

Domínguez, Mario (2008). 'Técnicas de subjetivación e interacción virtual en tiempo real. ¿Tienen algo en común Michel Foucault y los Chat?' En I. Sádaba y A. Gordo (eds.). *Cultura digital y movimientos sociales*. Madrid, Catarata.

Domínguez, Mario y Dávila, Andrés (2008). 'La práctica conversacional del grupo de discusión: jóvenes, ciudadanía y nuevos derechos'. En: A. Gordo y A. Serrano (eds.). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid, Pearson- Prentice Hall.

Giddens, Anthony (1984). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires, Amorrortu Editores, 2011.

— (1990). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid, Alianza Editorial, 2008.

— (1991). *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona, Península, 1997.

Goffman, Erving (1971). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu Editores, 2009.

— (1975). *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*. Madrid, CIS, 2006.

Gordo, A y Megías, I (2006). *Jóvenes y cultura Messenger. Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*. Madrid, INJUVE.

Gutiérrez, Jesús (2008). 'Dinámica del grupo de discusión'. *Cuadernos Metodológicos*, CIS, Núm. 41, Madrid.

Herring, Susan (1999). 'International Coherence in CMC'. *Journal of Computer Mediated Communication*, 4 (4), URL (consultado el 3 de febrero de 2013): <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>

Holappa, Anne (2012). 'Emotions in digital context: Finnish way of saying Pick me; we could make a good couple!'. *Revista Teknokultura*, 9 (1), 73-84.

Ibáñez, Jesús (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*. España, Siglo Veintiuno, 2003.

Larraín, Jorge (2001). *Identidad chilena*. Santiago de Chile, LOM Ediciones.

— (2005). *¿América Latina moderna?* Santiago de Chile, LOM ediciones.

Maturana, Humberto y Varela, Francisco (1996). *El árbol del conocimiento*, Madrid, Editorial Debate.

Parada, Francisco (2012). 'Premisas y experiencias: análisis de la ejecución de los grupos de discusión online', *Revista Encrucijadas*, 4, 95-114.

Revilla, J. C. (1996). 'La identidad personal en la pluralidad de sus relatos: estudio sobre jóvenes' (Doctoral dissertation, Tesis doctoral. Madrid, Universidad Complutense de Madrid).



— (1998). *La identidad personal de los jóvenes: pluralidad y autenticidad*. Madrid, Entinema.

— (2003). 'Los anclajes de la identidad personal'. *Athenea Digital*, Revista de pensamiento e investigación social, 1(4), 54-67.

Sádaba, Igor y Gordo, Angel (2008). 'La tecnología es política por otros medios'. En: I. Sádaba y A. Gordo (eds.). *Cultura digital y movimientos sociales*. Madrid, Catarata.

Sádaba, Igor. (2012). 'Introducción a la investigación social online'. En: M. Arroyo & I. Sádaba (eds.). *Metodología de la investigación social. Técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. Madrid: Editorial Síntesis.

Schneider, S. J.; Kerwin, J.; Frechtling, J. y Vivari, B.A. (2002). 'Characteristics of the Discussion in Online and Face-to-Face Focus Groups', *Social Science Computer*.

Vallés, Miguel (2009). 'Hacerse investigador social: testimonio del oficio y artesanía intelectual del sociólogo'. *Política y Sociedad*, 46 (3), 13-36.