

## Grup dinamikleri ile ilgili çıkması muhtemel sorunlar grup tartışması öncesinde nasıl yönlendirilebilir?

Kimi moderatörler, grup dinamiklerini kendi doğal seyrine bırakmayı tercih ederler. Oysa, her zaman olmasa da, ortaya çıkabilecek problemlerin en aza indirgenebilmeleri çoğunlukla mümkündür.

Tüm sorunları *önleyemeyiz* ama grup dinamikleriyle ilgili bir çok sorunu şu iki kategorideki riskli katılımcıları göz önünde bulundurarak *en aza indirgeyebiliriz*:

- 1) Problem katılımcılar: Utangaç veya baskın karakterde katılımcılar, kötü deneyimi olanlar ve küskünler.
- 2) Marjinal katılımcılar: Yasal bir araştırma yürütüldüğünden endişe duyup telaşlananlar veya kendi rolleriyle bağlantılı belirsiz beklentiler içinde olanlar.

### “Problem katılımcılar”la İlgili Sorunları En Aza İndirmek

“Problem katılımcılar”ın bir çoğu, araştırma projesinde oluşturulacak 2 farklı aşamada elenebilir.

#### 1) Devşirme Aşaması:

İlk olarak, eleme formuna şu tipte bir soru ekleyerek utangaç ve baskın karakterdeki katılımcıları belirleyebilirsiniz:

*“Size yabancı küçük bir topluluk karşısında konuşmanız gerektiği durumlarda, genelde kendinizi nasıl tanımlarsınız? (Utangaç, kendine güvenen ya da ne çok utangaç ne de çok kendine güvenen)”*

Eğer bu sorunuza utangaç veya kendine güvenen şeklinde cevap alırsanız, ek olarak şu soruyu da sormanız gerekir:

*“Kendinizi ne ölçüde çekingen buluyorsunuz?” veya “Kendinizi çok mu yoksa orta düzeyde mi iddialı görüyorsunuz?”*

Böylelikle kendini çok çekingen ya da çok iddialı olarak tanımlayan tüm potansiyel katılımcıları belirleyebilirsiniz.

Diğer yandan, bazı araştırmalarda, konu hakkında beklenenden fazla bilgili olan kişiler, diğer katılımcıların tartışmaya olan iştiraklerini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu duruma ilişkin alınacak tedbirlerden en etkili olanı, kuşkusuz eleme soru formuna potansiyel katılımcıların araştırma konusuna ilişkin bilgi düzeylerini ölçmeye yönelik birkaç soru eklemek olacaktır. Böylece devşirmede her görüşülen kişiye fazladan 3-4 soru sorulacak olsa da, bu soruların yanıtlarını almak çoğunlukla kolaydır ve bu gibi uygulamalar, bütün olarak düşünüldüğünde, araştırma kalitesini belli bir seviyede tutma açısından her zaman önemlidir.

Grup tartışmalarında diğer olumsuz bir faktör de deneyimli katılımcılardır. Daha önce grup tartışmalarına 3-4 kereden fazla katılmış kişiler, genelde grup içinde lider tavrı takınmaya elverişlidirler. Grup içindeki böyle bir tavır, diğer katılımcıların kendilerini geriye çekmelerine neden olabilir. Bu gibi deneyimli katılımcılar görüşlerini dile getirmede spontanlıktan uzaktırlar. Spontan görüşlerin önem kazandığı “beyin fırtınası” formatındaki grup tartışmalarında, grup dinamiklerinin olumsuz yönde etkilenmesi kaçınılmazdır. Bu kişilerin belirleneceği aşama, yine devşirme aşamasıdır. Şimdiye kadar kaç grup tartışmasına katıldığı ve özellikle son 6 ay dahilinde grup tartışması deneyiminin olup olmadığı mutlaka sorulmalıdır.

## *2) Grup tartışması öncesi aşama:*

“Problem katılımcılar”ı belirlemede başvurulabilecek diğer yöntem, grup tartışmasının gerçekleşeceği gün uygulanabilir. Katılımcılarla ilgilenmekle görevli hostesinizden, kimlik bilgilerini doğrulayamamış ya da eleme formu teyidinde tutarsız yanıtlar vermiş katılımcılar hakkında sizi derhal uyarmasını isteyiniz.

Bunun yanı sıra, katılımcılar tartışma öncesinde genellikle farklı bir odada bekletilirler ve bu sırada birbirleriyle sohbet etmeye başlarlar. Hostesinizden, çok çekingen, çok iddialı ya da tutarsız davranışlarda bulunan katılımcıları bu sırada gözlemesini isteyiniz. Gereğinden fazla sayıda katılımcının devşirilmiş olduğu durumlarda, belirlenen bu tür kişilere uygun açıklamalarla, tartışmaya katılmayacaklarını ifade edebilirsiniz. Ayrıca, bu gözlemler yeterli sayıda katılımcının devşirilemediği durumlarda da faydalıdır. Bu kişileri gruba almak zorunda olsanız bile, hala onları en iyi şekilde kontrol altında tutabilmek için yapabileceğiniz şeyler vardır. Çekingen kişilerden masanın uzaktaki ucuna, tam karşınıza oturmalarını, fazla iddialı ve atak olduğunu gözlediğiniz kişilerden ise yanınızdaki koltuklara oturmalarını isteyiniz. Böylece, konuşmanın masanın diğer tarafına doğru yönelmesi gerektiğinde yanınızda oturan “bay/bayan gevezeyi” alçak sesle “diğer katılımcıların da fikrini almak istiyorum” diyerek ya da omzuna dokunarak ikaz edebilirsiniz.

## **Marjinal katılımcılarla ilgili sorunları en aza indirmek**

“Marjinal katılımcılar”, riskli katılımcı tarifine tam anlamıyla uyan katılımcı tipleridir. Bizim amacımız hakkında şüphe duyarlar, çalışmadaki rollerini anlamazlar ya da beğenmezler. Öte yandan endişeleri giderildiği taktirde, bu kişiler oldukça verimli tartışma katılımcıları olabilmektedirler. Bu yüzden gerek devşirme sırasında gerekse tartışma öncesi aşamasında tedirginlik duydukları konular anlaşılmalı ve çözümlenmelidir.

### *1) Devşirme aşaması:*

Aslında, grup tartışmasındaki performansını gözlemeden önce, hangi katılımcıların marjinal katılımcı olarak tanımlanabilecek ölçüde endişe barındırdıklarını anlamak, pratikte oldukça zor bir husustur. Buna karşın, yeterli güveni oluşturma ve tartışmaya aktif bir şekilde katılımı sağlama açısından yapılabilecek bazı şeyler vardır.

Genelde grup tartışmasına değin, katılımcılarla 3 kez iletişim sağlanır: Eleme formunun yanıtladığı ilk görüşme, hatırlatma mektubu ve hatırlatma görüşmesi.

Katılımcıyla aranızdaki her görüşme, şüphe ve endişeleri ortaya çıkarmaya yönelik olarak önceden en iyi şekilde yapılandırılmış olmalıdır. Bunun en kolay yolu “olduğumuzu söylediğimiz kurum olduğumuzu” ve “yaptığımızı söylediğimiz işi yaptığımızı” karşı tarafa en açık şekilde ifade etmektir. “Marjinal katılımcılar”ca en sık duyulan endişe, tartışma sırasında kendilerine pazarlanmak istenen bir ürünün tanıtımının yapılacağı endişesidir. Bunun yanı sıra tartışmada üstlenecekleri rol hakkında katılımcılar olabildiğince rahatlatılmalı, tamamen bir sohbet havasında geçecek bir toplantıya katılacakları iyice vurgulanmalıdır. Teyit mektubunda toplantı yerinin adresi hem krokiyle, hem de yazılı olarak belirtilirse, gecikmeler önemli ölçüde önlenir.

### *2) Grup tartışması öncesi aşama:*

Fokus grup toplantıları düzenleyecek bir araştırma şirketi için, ofis seçimindeki en önemli kriter, toplantı odası haricinde bekleme odası olarak kullanılabilir bir bölümün de olmasıdır. Bekleme odası, hem katılımcıların tartışma öncesinde birbirlerine ısınmalarında, hem de problem katılımcıların belirlenmesinde önemli rol oynar. Eğer aynı anda iki farklı müşteri için, zamanlaması birbiriyle çakışan grup tartışmaları yapılacaksa, her bir grup için farklı bir bekleme odası olmalı ya da her iki grup için farklı başlangıç zamanları belirlenmek suretiyle, bekleme odasında karışık ve kalabalık bir ortamın oluşması önlenmelidir.

İlgili kişi, gelen katılımcıları uygun bir şekilde karşılamalı, kimlik ve eleme formu teyitlerini nazik bir şekilde almalı, yiyecek-içecek ikramlarının, bekleme odasının, vestiyerin ve lavabonun nerede olduğu konusunda katılımcılara yardımcı olmalıdır. Tüm bu ilgi ve alaka, özellikle marjinal katılımcıların endişelerini gidermede fayda sağlayacaktır. Toplantı yerini bulmakta zorlanmış, ilgisiz bir hostes tarafından karşılanmış ve konforsuz bir bekleme odasına alınmış bir katılımcı kolayca verimsiz bir katılımcıya dönüşebilir.

Sonuçta tüm bu aşamalarla “kötü” gruplar en aza indirgenmiş olur. Ortaya çıkması muhtemel pürüzlerin giderilmesi, teknik bir konu olmaktan çok bir sanat, kesin bir garanti sağlamaktan çok bir tahmin işidir. Daha akılcı çalışmanın şartı, iyi bir grup tartışması ortaya çıkarmak için gerekli olan her şeyin, önceden planlanarak, en iyi şekilde yapılmasıdır.