

Características de un Moderador Efectivo

La sesión de grupo o *focus group* es una herramienta utilizada en la investigación de mercados cualitativa en la que un grupo de personas es cuestionado acerca de sus opiniones, actitudes, percepciones y creencias acerca de un bien, servicio, marca o concepto en particular.

A una sesión se invitan regularmente de 8 a 12 personas para discutir una guía de tópicos previamente diseñada. La discusión es liderada por un moderador, un especialista en manejo de grupos y técnicas de entrevista que tiene por objetivo obtener la mayor cantidad de información posible acerca de las opiniones de los invitados.



El moderador juega un papel fundamental para el desarrollo correcto de una sesión de grupo. Es importante que un moderador efectivo promueva y facilite el desempeño de la dinámica, sin trabarla o inhibirla. Para ello presentamos cinco características que debe tener un buen moderador.

1. Empático

El encargado de moderar la sesión de grupo debe ser capaz de situarse en el lugar de los participantes. Una vez que el moderador haya logrado comprender la realidad de cada uno de ellos, su apertura y expresión podrá lograrse de forma más natural.

2. Abierto

El moderador tendrá que convivir y conversar con personas de muy distintos perfiles, dependiendo de las características y necesidades particulares de cada estudio. Por lo tanto, es importante que este tenga apertura hacia participantes de niveles socioeconómicos, edades y personalidades muy distintas.

3. Buen entendedor

La información, si no es interpretada correctamente, no tiene valor alguno. Una conversación que no es analizada a fondo para entender los motivos y opiniones detrás de ella, no es de utilidad para una empresa. Por ello, el moderador tendrá que ser capaz de analizar expresiones, actitudes y razones de los participantes.

4. Neutral

Siendo el objetivo de una sesión de grupo obtener la opinión de sus participantes, es de vital importancia para la integridad de los resultados que la persona encargada de moderar sepa abstenerse de proyectar sus propios puntos de vista en los invitados o influenciar de cualquier manera los resultados. El moderador no debe mostrar indicio alguno de preferencia hacia cierta opinión o actitud.

5. Entusiasta

Por último, es más fácil que los participantes se abran y expresen sus opiniones con una persona entusiasta que con alguien menos expresivo, por lo que el entusiasmo es también una característica esencial de un moderador.

Referencias

<http://www.marktspot.net/2014/02/5-caracteristicas-de-un-moderador-efectivo/>