

Лагун А.Е. Невербальное поведение в процессе группового фокусированного интервью.

В настоящее время потребность в знаниях и практических навыках работы с невербальным поведением становится все более актуальной в прикладной социологии. Это связано, в первую очередь, с тем, что исследователи ставят перед собой все более сложные задачи в процессе изучения человека, пытаются все глубже проникнуть в его личностно-психологическую сферу, мотивацию, ценностные установки, потребительские привычки.

Хотя навыки работы с невербальным поведением актуальны для большинства социологических методов, в данной статье особенно подробно будет рассмотрен один из наиболее динамично развивающихся методов качественной социологии - метод группового фокусированного интервью (фокус-группа). В последние несколько лет фокус-группы все более широко применяют в социологии, маркетинге, политологии и других областях.

Результатом такого бурного развития становится разрыв между применением метода на практике и его теоретическим обоснованием. В условиях быстрого накопления практических знаний теоретическая база просто не успевает формироваться.

Невербальные проявления в общении и методика работы с ними оказались в одном из таких разрывов между теоретической базой метода и его практическим применением. На эмпирическом уровне социологи сталкиваются с тем, что невербальный язык очень важен для успешного использования метода группового фокусированного интервью. Одним из основных условий эффективного применения метода является создание групповой динамики, а невербальное поведение – это одна из составляющих этого явления и одновременно инструмент контроля над ним.

При анализе литературы выяснилось, что попытка сокращения этого разрыва еще никем не предпринималась. Поэтому, для того, чтобы приблизиться к решению такой непростой задачи, было принято решение сделать ретроспективный обзор в историческом и междисциплинарном контексте накопленных знаний о невербальном языке.

Также в статье мы попытаемся внести ясность в терминологию, произвести операционализацию понятий, а также наметить возможные пути применения знаний о невербальных проявлениях в социологии и, в частности, в групповом фокусированном интервью. При этом автор не претендует на полноту охвата междисциплинарного контекста. В статье рассматриваются лишь некоторые, наиболее заметные, повлиявшие на изучение невербального языка и близкие к социологии дисциплины и научные теории.

Ретроспектива развития знаний о невербальном языке в междисциплинарном контексте

Невербальный язык был известен и использовался еще с древних времен. Один из ярких примеров – древнегреческий театр масок, в котором внешнему выражению внутренних состояний придавалось большое значение. Актеры по ходу пьесы меняли маски, которые изображали различные застывшие эмоциональные состояния: радость, страх, гнев. Знания о невербальном выражении эмоций описывались в древних трактатах по ораторскому мастерству. Немаловажную роль позы, жесты и мимика играли и в античной скульптуре.

В период расцвета древнегреческого театра к изучению внешних проявлений внутренних состояний человека обратился Аристотель, посвятив этому свой труд “Физиогномика”. Это стало первой попыткой систематизировать знания о внешности человека и ее связи с чертами характера.

Среди признаков, по которым, по мнению Аристотеля, можно распознать характер человека, преобладают: тип тела, фигура, цвет, волосатость, гладкость, мясистость и т.п. Он же писал, что “искусство физиогномиста требует тонкой наблюдательности и глубокого ума, умения анализировать и помощи всевышнего” (13, с.6), то есть указывал на границы получения и использования физиогномического знания.

Кстати существует мнение, что физиогномикой еще до Аристотеля занимался Пифагор. Правда история не донесла до нас эти труды. Сохранились также исторические данные, что искусством читать человеческое лицо обладали бедуины на Дальнем Востоке – это искусство называлось “кийяфа”.

У Аристотеля было множество последователей, среди которых такие выдающиеся ученые, врачи и мыслители как Цельс, Цицерон, Квинтилиан. В средние века развитием физиогномики занимался Ибн Сина, а в эпоху Возрождения Леонардо да Винчи и И.Скотт, а еще позже Ф. Бэкон и один из самых заметных физиогномистов XVI-XVIII столетий Иоганн Гаспар Лафатер. И хотя физиогномику нельзя причислять к системе знаний, которая занимается невербальным поведением как таковым, но она оказала существенное влияние на развитие знаний о невербальных проявлениях в поведении человека.

На рубеже XVIII-XIX веков из физиогномики выделилось первое самостоятельное направление – френология. Создателем его является Ф. Галь, который считал, что “по форме и местонахождению выпуклостей и вдавлений на черепе человека можно определить его характер, наклонности и умственные способности” (4, с.10). Чуть позже российский антрополог М.М. Герасимов внес существенный вклад в развитие френологии, создав метод реконструкции лица человека по черепу. С помощью своего метода Герасимов воссоздал портреты Юрия Долгорукова, адмирала Ушакова и многих других исторических деятелей прошлого.

Однако физиогномика как таковая так и не стала наукой, оставшись скорее искусством. Но знания, накопленные физиогномикой, легли в основу некоторых научных направлений. Например, френология легла в основу биокриминалистики: создание фотороботов преступников - ее заслуга. Еще одним направлением физиогномики, которое в XX столетии получило статус самостоятельного и признанного медицинского метода, является иридодиагностика – диагностика состояния здоровья человека по радужной оболочке глаза. Одним из основных достоинств иридодиагностики является ее эффективность в выявлении скрыто протекающих заболеваний.

Здесь следует остановиться и провести воображаемую черту, которая отделяет описанные выше знания от знаний, о которых речь пойдет далее. Дело в том, что застывшие выражения масок древнегреческого театра, творения древнегреческих скульпторов и художников, работы физиогномистов – это все знания о статических невербальных проявлениях.

Ниже пойдет речь о динамических выразительных невербальных компонентах. В исторической перспективе именно подход, поставивший во главу угла изучение динамических

показателей внешности человека (жесты, позы, мимика, вокальные характеристики и т.п.) раскрыл перед исследователями множество тайн человеческого поведения.

Проблема внешнего выражения внутреннего состояния, а точнее, проблема понимания того, что скрывается за теми или иными динамическими невербальными проявлениями человеческого поведения привлекала внимание немалого количества исследователей.

Попытку понять и объяснить динамические аспекты невербального поведения с научной точки зрения предпринял биолог Чарльз Дарвин. И хотя он был не первым ученым, попытавшимся сделать это (до него были Пидерит, Дюшен, Белл, на которых ссылался сам Дарвин), его работа стала своеобразной точкой отсчета в истории исследования невербального языка, от которой отталкивалось большинство специалистов в этой области. Дарвин в значительной мере определил логику дальнейших исследований, как отечественных, так и зарубежных ученых.

В конце XIX века, Чарльз Дарвин задумался о том, что же такое невербальное поведение. Правда, тогда он называл его *“выражением ощущений”*. Он посвятил этой теме целый труд *“О выражении ощущений у человека и животных”*. Дарвину было, в первую очередь, интересно какие причины служат возникновению экспрессивных движений тела и каков механизм их возникновения.

Дарвин, будучи биологом, наблюдал за тем, как ведут себя животные в тех или иных ситуациях, как проявляются их эмоции (например, *“выказывание собакой своей преданности хозяину или переживание животным сильной боли”*). Результатом этих наблюдений было выделение неких последовательностей невербальных символов экспрессивного поведения у животных.

Но Дарвин пошел дальше и сравнил экспрессивное поведение животных с экспрессивным поведением человека в схожих эмоциональных ситуациях. Оказалось, что оно крайне схоже. Возможно, что этот факт стал одним из доводов для его известной теории о происхождении человека.

Вообще практика сравнения поведения человека с животными пошла еще от Аристотеля. В своей работе *“Физиогномика”* он соотносит признаки, по которым можно распознать характер человека (тип тела, фигура, волосатость, выражение лица и т.п.), с признаками животных. Например, по мнению Аристотеля, если у человека большие глаза – он ленив (сходство с волком), маленькие глаза – он малодушен (сходство с обезьяной), если у него рыжие волосы – он хитрый (сходство с лисой) и т.д.

Однако Дарвина, в первую очередь, интересовали механизмы перехода внутренних состояний во внешние выражения. Дарвин ставил перед собой задачу понять причины возникновения невербальных символов экспрессивного поведения. Дарвин также попытался объяснить механику возникновения тех или иных невербальных движений, проследить, движение каких мышц заставляет нас совершать эти движения (например, *“причины косого положения бровей при страдании”*).

Позже, в русле биологических знаний, работы Дарвина особенно широко использовались в этологии, в изучении общения животных между собой (например, Даррелл, Хайнд и др.).

В XX столетии изучением невербального поведения стала заниматься в основном психология. Именно эта наука дала ответы на многие вопросы, смогла классифицировать это явление, описать его наиболее полно по сравнению с попытками, предпринимавшимися ранее.

Долгое время изучение невербального поведения в психологии осуществлялось в русле идей, сформулированных Дарвином. Одно из поворотных открытий психологии в отношении невербального поведения – признание его коммуникативной функции. Российский ученый С.Л. Рубинштейн сформулировал утверждение о том, что выразительные движения не являются простым сопровождением эмоций, как считал Дарвин. Рубинштейн считал, что они “выполняют определенную актуальную функцию, а именно – функцию общения; они - средство сообщения и воздействия, они – речь, лишенная слова, но исполненная экспрессии” (17, с. 486).

Современные направления в исследовании невербального поведения

За последние несколько десятилетий возникали различные направления и школы, которые развивались, сливались, распадались, а на их месте возникали новые.

Существовала и существует до сих пор разница между западным и российским направлениями исследований невербального поведения.

Так, долгое время, до середины XX века, и в западной, и в российской психологии культивировался подход к невербальному общению как сопровождению вербального ряда - *паралингвистический* подход. В рамках данного подхода исследователей в основном интересовали такие явления как частотный диапазон речи, громкость голоса, скорость и длительность речи, изменения мелодики, распределение пауз, речевые ошибки, звуковые заполнители пауз (звуки типа “м-м-м” или “э-э-э”). Исследователи данного направления полагали, что невербальное поведение “иллюстрирует” наши слова, помогает лучше донести до собеседника их смысл, то есть имеют вспомогательное значение по отношению к речевому поведению.

Помимо паралингвистического подхода, в изучении невербального общения долгое время ведущую роль играл *лингвоцентрический* подход, в рамках которого невербальные средства изучались по образу и подобию человеческой речи, на основе лингвистических критериев.

Психологи Е. Фейгенберг и А. Асмолов объясняют причины доминирования лингвоцентрического подхода в изучении невербального поведения тем, что “современный человек живет в мире слов, в лингвистическом мире, а древнее высказывание “вначале было слово” во многом определяет логику исследований в поведенческих и социальных науках” (22, с. 59).

Особо показательной можно считать точку зрения крупного лингвиста Э. Бенвениста, который в 1974 году в своей книге “Общая лингвистика” писал, что “вне языка есть только неясные побуждения, волевые импульсы, выливающиеся в жесты и мимику” (3, с. 105).

Апогеем лингвоцентрического подхода стала *лингвистическая модель*, которую в 60-х годах предложил исследователь Бёрдвистл – один из представителей школы символического интеракционизма. По мнению Бёрдвистла, символические интеракции между людьми включают в себя ограниченный репертуар из 50-60 элементарных движений, жестов и поз тела. Поведение человека, по его словам, складывается из *кинем* – элементарных единиц движения (как бы букв

движения тела) точно так же, как человеческая речь организуется из последовательности слов. Именно Бёрдвистл первым ввел понятие *кинесики* (знания о невербальных движениях человека в процессе общения). И хотя идеи Бёрдвистла уже утратили свою актуальность, понятие “кинесика” продолжает использоваться в психологии.

Во второй половине XX века, был проведен ряд исследований речевых нарушений, возникающих при локальных повреждениях мозга – афазиях. В результате психологами Келманом, Росси и Валенстайном были получены результаты, которые явно указывали на то, что многие люди с нарушениями речи сохраняют способность опознавать пантомиму. В результате один из исследователей – Росси делает вывод, что хотя нарушения речи и опознания пантомимы могут иногда коррелировать друг с другом, но представляют собой явления различного происхождения. Это говорило о том, что физиологически невербальный канал передачи информации может существовать автономно от речевого канала. Эти исследования пошатнули позиции сторонников паралингвистического и лингвоцентрического подходов.

Сильным аргументом против лингвоцентрического подхода стали исследования американского психолога П. Экмана, который долго занимался изучением универсальности основных человеческих эмоций (счастье, удивление, страх, гнев, отвращение и грусть) вне зависимости от культурных различий и уровня цивилизации человека. Экман провел множество исследований по всему миру, включая нецивилизованные племена Новой Гвинеи и пришел к выводу, что практически во всем мире люди одинаково выражают и интерпретируют эти эмоции.

Наконец, американский исследователь Р. Харрисон внес долгожданную определенность в статус невербального языка. Результаты его работ показали, что вербальный язык обладает следующими характеристиками – дискретность, произвольность, определенность, в то время как невербальный язык обладает прямо противоположными характеристиками – континуальность, произвольность, вероятностное происхождение. На основании этого, Харрисон сделал вывод, что значительная часть невербальных текстов вообще не может быть переведена в код какого-либо языка без существенной потери их смысла для партнеров. Именно по этой причине, по мнению исследователей Фейгенберга и Асмолова, сторонникам лингвоцентрического подхода так и не удалось создать словарь, алфавит невербального языка.

После серии исследований в этой области западные исследователи отказались от лингвоцентрического и паралингвистического подходов в изучении невербального поведения. С этого момента (40-70-е годы) зарождается *деятельностный подход*, суть которого в том, что невербальная коммуникация представляет собой непосредственный канал передачи личностных смыслов. Сейчас деятельностный подход преобразовался в направление, которое современные психологи называют *личностным подходом*, согласно которому невербальное общение выступает формой существования, развития, а также способом целенаправленного формирования личности как индивидуальности и субъекта общения в социуме. Таким образом, еще одним важным достижением психологии можно считать включение социального контекста в изучение невербального поведения. Однако, следует оговориться, что некоторые российские психологи до сих пор придерживаются в своих работах паралингвистического либо лингвоцентристского подхода в изучении невербального языка.

Становление понятийного аппарата

По мере появления все новых и новых исследований, расширения поля знаний, оказалось, что полученной информации достаточно много, но она разрозненна. Кроме того, в российской психологии процесс формирования понятийного аппарата до сих пор не завершен. Сложилось множество терминов, которые понимаются по-разному (невербальное общение, невербальное поведение, невербальные коммуникации, невербальные интеракции, язык тела и т.п.). Это связано в том числе с некорректным использованием терминов, переведенных с иностранных языков, а также с большим акцентом на слово “невербальный” как противопоставление его речи. На путаницу в терминологии повлияли также отличия в подходах к изучению невербальных явлений разных психологических школ и течений. Но, судя по всему, в последнее время наблюдается стремление к интеграции различных подходов. Современные специалисты пишут, что можно говорить о появлении “психологии невербального общения” как области психологических знаний, аккумулирующей в себе различные школы, подходы и теории.

Разными психологами рассматриваются и определяются отдельные понятия, предпринимаются попытки рассмотреть системы, группы понятий. Одной из наиболее удачных терминологических систем мне показалась система российского психолога В. Лабунской, которая приводится ниже.

Невербальное общение – наиболее широкое и абстрактное понятие. Невербальное общение – это средство передачи информации, организации взаимодействия, формирования собственного образа, представления о партнере, осуществления влияния на другого человека невербальными средствами. Невербальное общение в понимании социальной психологии влечет за собой изменения в когнитивной и эмоциональной сфере личности, в области отношений и взаимоотношений, в формах поведения и способах обращения к другим людям.

Невербальное поведение – Это явление включено в понятие невербальное общение и обладает следующими характеристиками: целостность или континуальность, произвольность и варибельность. Очень важной характеристикой здесь является произвольность, которая подразумевает неосознанное использование невербальных символов, которые формируют имплицитные, то есть скрытые коммуникации.

Невербальные коммуникации – это понятие включается в невербальное поведение. Под невербальными коммуникациями понимается “система невербальных символов, знаков, кодов, используемых для передачи сообщения с большой степенью точности, которая в той или иной степени отчуждена и независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как лингвистическая знаковая система” (11, с. 16). То есть, невербальные коммуникации - это в основном произвольные жесты, телодвижения, позы, которые приняты в конкретном социуме, и которые могут варьироваться в зависимости от культурной среды или места проживания (в качестве примера можно привести жесты приветствия и т.п.). Основными характеристиками невербальных коммуникаций, отличающими их от невербального поведения, являются произвольность, дискретность и инвариантность.

Невербальная интеракция – является единицей невербального общения и является единичным взаимодействием в процессе невербального общения, которое, в свою очередь, характеризуется протяженностью во времени. В основе невербальной интеракции “лежат механизмы согласования, подстройки, переноса программ невербального поведения” (11, с. 17).

Невербальная интеракция это обмен программами невербального поведения или невербальной коммуникации и одновременно результат данного обмена.

Резюмируя, следует отметить, что основными заслугами психологии можно считать открытие и изучение коммуникативной функции невербального языка, признание невербального языка самостоятельным явлением, существующим вне зависимости от вербального языка, а также введение в изучение невербального языка социального аспекта. Знания о невербальном поведении используются и развиваются многими разделами психологии - гендерная психология, детская психология, психолингвистика, психология затрудненного общения, патопсихология; а также в других науках и областях знаний - культурология, этнография, криминология, антропология, филология. Знания о невербальном языке стали активно использовать во многих прикладных областях бизнеса – реклама, менеджмент, деловое общение, ведение переговоров, управление персоналом. Этой теме посвящаются специальные тренинги и сотни книг.

Таким образом, мы приходим к тому, что накоплено множество наработок в области невербального поведения, но они не решают задач актуальных для социологии. Как видно из вышесказанного, каждая отдельная область знаний сначала заимствовала уже накопленные знания о невербальном языке, а затем развивала и дополняла их в соответствии со своими потребностями. Так и социологии придется самостоятельно решать методологические задачи, связанные с невербальным языком. Специфичность этих задач ставит необходимость проведения отдельных исследований с целью выработки методик, применимых в социологии.

Невербальное поведение в социологическом опросе

Необходимость применения знаний о невербальном поведении в социологии возникла в связи с появлением понимающей социологии и развитием качественных социологических методов. Проблема значения невербального поведения для социологических и маркетинговых исследований становится все более актуальной, так как при проведении исследований ставятся все более сложные задачи по изучению личностно-психологической структуры личности, с которой неразрывно связано и невербальное поведение.

Особенно интересно рассмотреть значение невербального поведения в фокус-группах – метода, который широко применяется не один десяток лет в маркетинговых исследованиях за рубежом и немногим больше десятилетия в России. Наш выбор именно этого метода обусловлен его растущей популярностью в России. А также тем, что его применение требует специальной подготовки и большого опыта работы с людьми, так как метод подразумевает эффективное взаимодействие с группой людей, которое крайне затруднительно без навыков работы с невербальным поведением в том числе.

Значение невербального поведения респондентов в фокус-группе значительно возрастает в связи с глубоким “погружением” во внутренний мир человека. В процессе обсуждения может существенно затрагиваться мотивационная, ценностная и другие структуры личности. Для этого необходимо всецело контролировать состояние потребителя в процессе исследования, для того, чтобы он не чувствовал себя дискомфортно, имел возможность и желание раскрыться. Исследователю необходимо отслеживать многие показатели состояния респондента – степень усталости, открытость, искренность и т.п., чувствовать изменения в состоянии респондента и сразу

реагировать на них. Знания исследователя о невербальном поведении и умение работать с ним напрямую влияет на достоверность и исследовательскую ценность получаемой информации.

Однако проблема заключается в том, что в методологии группового фокусированного интервью до сих пор нет разработанных методик распознавания, интерпретации, анализа невербального поведения респондентов и реакции на то или иное невербальное поведение. Все, что мне удалось найти в социологической литературе о невербальном поведении – были лишь общие рассуждения о важности этого аспекта в процессе проведения фокус-групп. Все практические рекомендации ограничивались лишь здравым смыслом (например, указание на необходимость “хорошего” контакта глаз (2)). Как выяснилось, даже на многих специализированных практических тренингах для модераторов фокус-групп невербальное поведение рассматривается очень поверхностно. То же относится и к прочим качественным методам. Возникает вопрос, какие же знания о невербальном языке необходимы социологии? Какой аспект этого феномена должен знать социолог, чтобы эффективно использовать эти знания при проведении группового фокусированного интервью?

Постараемся ответить на поставленные вопросы на теоретическом уровне. Если следовать приведенной выше терминологии, можно сделать вывод, что социолог должен обладать знаниями, в первую очередь, о таком явлении как “невербальное поведение”, потому что оно включает в себя произвольные невербальные компоненты, которые невозможно скрыть, но, расшифровав которые, можно многое узнать об истинном состоянии, эмоциях или даже мнении человека. Кроме того “невербальное поведение” включает в себя “невербальные коммуникации”, которые интересны социологу возможностью правильно анализировать произвольные, интенциональные невербальные символы.

Обратимся к более подробному описанию структуры невербального поведения, которая представляется Лабунской (11).

Невербальное поведение включает в себя четыре основных системы отражения невербального поведения человека: 1) акустическая; 2) оптическая; 3) тактильно-кинестезическая; 4) и ольфакторная (обонятельная).

В акустическую систему входят такие невербальные структуры как экстралингвистика (вздохи, кашель, паузы в речи, смех и т.п.) и просодика (темп речи, тембр, громкость и высота голоса).

В оптическую систему входит кинесика, которая в свою очередь включает в себя экспрессию человека, невербальное поведение (стук, скрип) и контакт глаз. Экспрессия также делится на выразительные движения (позы, жесты, мимика, походка и т.п.) и физиогномику (строение тела, лица и т.д.).

В тактильно-кинестезическую систему входит такесика, которая включает в себя статические и динамические прикосновения людей друг к другу в процессе общения (рукопожатия, поцелуи, похлопывания и т.п.).

Наконец, ольфакторная система включает в себя запах тела человека, запах косметических средств и т.п.

В дополнение к описанной структуре необходимо также упомянуть такое явление как *проксемика*, которая почему-то не вошла в приведенную структуру. Проксемика или *пространственная психология* – термин антрополога Э. Холла, который первым провел

детальный анализ закономерностей пространственной организации общения, влияния расстояния между людьми и их ориентации в пространстве на характер межличностных отношений. Проксемика включает в себя такие аспекты, как расстояние между собеседниками, ориентация корпуса каждого из собеседников друг относительно друга и т.п. На мой взгляд, проксемика входит в оптическую систему отображения невербального поведения, наряду с кинесикой.

Вспоминая еще раз о том, что одним из важнейших характеристик невербального языка является его коммуникативная функция, стоит отметить, что задача социолога уметь “читать” невербальные коммуникации респондентов, передающие осознанные символы, а также уметь видеть имплицитные, то есть скрытые символы невербального поведения, которые респонденты используют неосознанно, но которые “выдают” реальные эмоциональные состояния респондентов.

Невербальное поведение в групповом фокусированном интервью

Все вышеописанное дает хорошую основу для раскрытия эмпирической структуры понятия “невербальное поведение”, но пока остается всего лишь теорией, которая, как известно, может существенно отстоять от практического использования методов. Именно поэтому нами была предпринята амбициозная попытка определить уровень знаний о невербальном поведении исследователей – модераторов фокус-групп, которые ежедневно используют качественные методы в своей работе. Как они понимают невербальное поведение? Считают ли они его важным фактором в своей работе? Какие его компоненты особенно важны на практике, а не в теории?

Для того чтобы ответить на все эти вопросы, было проведено специальное поисковое исследование, которое состояло из двух этапов. Целевой аудиторией стали специалисты, регулярно применяющие качественные методы исследования - фокус-группы, глубинные интервью. Все они работают в основном в области маркетинговых исследований. На первом этапе исследования было проведено 15 глубинных интервью с практикующими модераторами фокус-групп с разным стажем работы. Проводя поисковое исследование, мы хотели прежде всего выяснить, возникают ли спонтанные упоминания о невербальных факторах при описании модераторами своего опыта проведения фокус-групп.

В результате анализа интервью выяснилось, что среди модераторов не столь уж часто можно встретить исследователей с профильным социологическим либо психологическим образованием. Поэтому необходимой теоретической базой знаний о невербальном поведении обладают лишь немногие модераторы. Чаще всего это модераторы с психологическим образованием, либо модераторы, проходившие специализированные психологические тренинги. Некоторые модераторы, у которых нет необходимой теоретической базы, владеют практическими техниками работы с невербальным поведением респондентов. Как правило, эти техники – результат многолетней практики проведения исследований, найденные опытным путем эффективные приемы. Такие техники могут использовать и менее опытные модераторы. Они чаще всего получают подобные знания от более опытных коллег. При этом и те, и другие используют такие техники как работающий инструмент, зачастую не понимая до конца суть происходящих явлений. Ситуацию, когда модератор имеет систематизированные теоретические знания о невербальном поведении и отработанные практические навыки работы с ним, можно считать единичными случаями.

Углубленный анализ транскриптов интервью показал, что спонтанно никто из опрошенных модераторов не упомянул невербальные символы как важные в работе модератора, на которые они обращают внимание. Косвенно некоторые модераторы упоминали различные невербальные символы, которые так или иначе присутствуют в процессе проведения фокус-группы, но объем таких упоминаний не превышал 1% от общего объема транскриптов интервью.

Полученные данные красноречиво указывают на то, что модераторы фокус-групп не рефлексируют тему невербального поведения и спонтанно не упоминают его как значимый компонент для успешного проведения фокус-групп.

Анализ полученных результатов разведывательного исследования натолкнул нас на мысль о необходимости проведения более углубленного изучения знаний модераторов о невербальном поведении.

Для того, чтобы собрать такие данные, был проведен второй этап исследования, который включал в себя еще 10 глубинных интервью с практикующими модераторами фокус-групп, которые не участвовали в первом этапе исследования. Практически все модераторы, опрошенные на втором этапе исследования, тоже специализировались на маркетинговых исследованиях.

Интервью второго этапа, в отличие от интервью первого, были сфокусированы на получении информации о невербальном поведении: какой информацией обладают исследователи о невербальном поведении? как они его используют? насколько значимыми считают невербальные символы в процессе проведения группы? какие компоненты невербального поведения учитывают и считают особенно важными?

Для всех модераторов эти интервью стали тем случаем, когда им пришлось впервые задуматься о феномене невербального языка. По сути, все они по ходу интервью впервые анализировали свой опыт с точки зрения работы с невербальными символами, рефлексировали, что называется, «на ходу».

Результаты второй волны интервью показали, что исследователи чаще всего осознают лишь самые общие аспекты своего невербального поведения (они называют его «невербаликой» или «невербалкой») и невербального поведения респондентов. Анализируя свое невербальное поведение, модераторы наиболее часто упоминали:

- ▶ положение корпуса тела - подаваясь вперед или отклоняясь назад, поворачивая корпус, модератор усиливает и ослабляет свое влияние на респондентов (*«я замечала, что когда я поощряю, я к каждому подаюсь, приближаюсь»*);
- ▶ жестикуляцию руками (*«как бы помогаю респонденту руками – «давай, давай, говори»*), при этом модераторы разделяют «открытые» и «закрытые» жесты рук;
- ▶ тембр голоса (*«на группе я говорю другим голосом, чем в жизни, я бессознательно завышаю уровень тона»*);
- ▶ контакт глаз с респондентами.

Модераторы также упоминали и невербальное поведение респондентов:

- ▶ проксемические компоненты (*«насколько они подаются ко мне», «кто отодвинулся, кто, наоборот, заслоняет собой пространство»* и т.п.);

- ▶ контакт глаз между респондентами и респондентов с модератором (*“я всегда слежу, кто на кого смотрит, как смотрит, доброжелательно или недоброжелательно”*);
- ▶ паузы в речи, *“оттормаживание вербальной реакции”*.

Получив описанные данные, у нас появилась возможность сравнить те невербальные компоненты, которые упоминали модераторы, с приведенной выше схемой составляющих невербального поведения.

Можно увидеть, что их четырех систем отображения невербального поведения (акустическая, оптическая, тактильно-кинестезическая, ольфакторная) модераторы упоминали составляющие двух из них:

- Акустическая – паузы в речи (составляющая экстралингвистики), а также темп в речи, тембр, громкость речи (составляющие просодики).
- Оптическая – положение корпуса тела (составляющая проксемики), мимика и жесты (выразительные движения), а также контакт глаз (составляющая кинесики).

Таким образом, выясняется, что модераторы, обращают внимание на невербальные символы в процессе проведения фокус-групп. Чаще всего это символы, которые входят в два основных канала восприятия информации в процессе общения – акустический и оптический.

Это еще раз утверждает нас в мысли, что невербальное поведение – это важный вспомогательный инструмент в работе модераторов фокус-групп.

Важно отметить, что рассуждения и знания модераторов фокус-групп о невербальном поведении основаны в большинстве случаев на здравом смысле, практике использования навыков общения в повседневной жизни и в работе. В своих интервью в качестве основных источников знаний о невербальном поведении они называли либо здравый смысл, либо книги из серии *“популярной психологии для всех”*. При этом они отмечают, что информация в такого рода изданиях не кажется им вполне достоверной: *“там информации много, неизвестно, насколько она подтверждена, запомнить невозможно и пользоваться сложно”, “меня руки, скрещенные на груди, не пугают, потому что человек может зябнуть, например”*.

Однако, интерес к изучению невербальных компонент общения у модераторов достаточно велик. Они признают, что эти знания важны для их профессиональной деятельности.

Еще несколько слов следует сказать о коммуникативной функции невербального языка, открытие которой мы причислили выше к одним из существенных достижений психологии.

Стоит упомянуть, что ценность коммуникативной функции невербального языка заключается не только в умении “читать” невербальные символы, но и в том, чтобы использовать определенные невербальные знаки для передачи определенных “сигналов” собеседнику.

Проведенные интервью помогли нам собрать очень интересные данные. Анализ этих данных дал возможность выделить практические методики работы с группой с помощью невербалики, которые применяют исследователи в процессе проведения фокус-групп.

Эти методики применяются модераторами при определенных состояниях группы или отдельных респондентов с целью блокирования или наоборот культивации определенных групповых процессов.

Таблица 1. *Виды реакций модератора на состояние группы в групповом фокусированном интервью.*

Состояние группы	Действия модераторов
Группа выходит из-под контроля	<ul style="list-style-type: none"> ▪ встаю и некоторое время веду группу стоя; ▪ меняю тон речи на более жесткий; ▪ не обращаю внимания на “выпады” и неконструктивные замечания; ▪ использую мимику (например, выражения недовольства).
Группа идет медленно, “вязкая” дискуссия	<ul style="list-style-type: none"> ▪ встаю и некоторое время веду группу стоя; ▪ добавляю энтузиазма в голосе; ▪ говорю громче; ▪ более активно жестикулирую; ▪ увеличиваю темп обсуждения; ▪ стараюсь использовать больше позитивной мимики (улыбаюсь).
Группа зажата (например, преобладают закрытые жесты)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ стараюсь изменить положение людей в пространстве – прошу придвинуться или отодвинуться, меняю респондентов местами и т.п.; ▪ задаю несколько вопросов подряд респонденту, которого хочу расшевелить.
Формированию групповой динамики препятствуют негативно настроенные респонденты.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ не обращаю внимания на негативные и неконструктивные высказывания; ▪ могу мимикой продемонстрировать свое недовольство.

Из приведенной таблицы видно, что осознанно применяются в основном техники, которые направлены на формирование групповой динамики, в сложных ситуациях, когда особенно необходимо направлять группу и руководить ей.

Можно заметить, что проксемика – один из основных “инструментов” модераторов. Изменяя свое положение в пространстве, либо перемещая в нем респондентов, исследователи добиваются изменений в групповой динамике. Мимика и голос – тоже используются достаточно часто. Однако эти компоненты невербального поведения сложнее отслеживаются самими модераторами, так как зачастую используются бессознательно, рефлексивно.

Еще один интересный результат, которым хочется поделиться с читателем, связан с психотипами опрошенных модераторов. Помимо всего прочего все исследователи-качественники, которые были проинтервьюированы во время второй волны исследования, прошли тестирование

по опроснику Mayers-Briggs. Этот тест широко используется в психологии для определения типа личности и характера человека. По результатам тестирования выяснилось, что, несмотря на необходимость постоянно общаться с людьми, большинство опрошенных модераторов являются ярко выраженными интровертами. Только один из десяти модераторов оказался экстравертом.

В связи с этим возникает множество вопросов. Зависят ли от психотипа модератора виды его реакций на различные состояния группы? Случайность ли, что среди наших респондентов оказались одни интроверты или это все-таки закономерность характерная для данной профессии?

Итак, мы выяснили, что модераторы сталкиваются с проблемой нехватки информации об использовании невербального поведения при проведении фокус-групп. Эта проблема присутствует в их сознании, но она не рефлексированна. Даже читая специализированную литературу, где упоминается невербальное поведение, они не находят нужных ответов на свои вопросы. Однако проблема достаточно четко дифференцирована в сознании модераторов. Хотя они никогда не формулировали ее, спонтанно, по нашему запросу они смогли достаточно четко изложить свои эмпирические переживания на тему невербального поведения и сформулировать свои потребности в знаниях.

Проведенным поисковым исследованием мы сделали лишь первые шаги в адаптации материала о невербальном поведении для социологии. Обозначив существующий опыт и накопленные знания о невербальном языке, мы лишь “нарисовали” систему координат, на которую “нанесли” проблемную точку. Но чтобы разработать практические рекомендации на уровне методологии, необходимо проводить масштабные прикладные исследования.

Практическое исследование, проведенное нами, дает основания полагать, что модераторы обращают внимание на большую часть компонентов невербального поведения, хотя происходит это зачастую бессознательно.

Практическое применение техник работы с невербальным поведением, модераторы выделяют в основном те, которые помогают справляться с проблемными ситуациями в процессе проведения группового фокусированного интервью. Именно в таких ситуациях невербальные компоненты используются модераторами наиболее осознанно. Однако все эти техники являются результатом многолетней работы и персонального опыта каждого из опрошенных модераторов. Этих техник не существует в описании метода фокус-групп, их не найти в книгах. Пока нам удалось только выяснить, что такие техники существуют. Следующий этап – превратить эти фрагменты личного опыта отдельных модераторов в обоснованное методологическое руководство, которое позволит молодым специалистам быстрее овладевать методом и правильно его применять на практике.

Еще одним важным результатом нашего практического исследования стало выявление такого направления для практических исследований как зависимость от психотипа модератора. Это тоже очень важная информация для методологии рассматриваемого социологического метода, так как она упростит подбор потенциально наиболее успешных профессионалов и существенно облегчит процесс создания обучающих материалов и тренингов для модераторов.

Библиография.

1. Андреева Г.М. “Социальная психология”, Москва, 2001.
2. Белановский С.А. “Метод фокус-групп”, Москва, 2001.
3. Бенвенист Э. “Общая лингвистика”, Москва, 1974.
4. Вельховер Е.С., Вершинин Б.В. “Тайные знаки лица”, Москва, 1998.
5. Голубовский Б.Г. “Пластика в искусстве актера”, Москва, 1986.
6. Гримак Л.П., Скрыпников А.Н., Лаговский А.Ю., Зубрилова И.С. “Методы прикладной психологии в раскрытии и расследовании преступлений”, Москва, 1999.
7. Давыдов А.А. Давыдова А.Е. “Измерение искренности респондента”, Москва, 1992.
8. Дарвин Чарльз “О выражении ощущений у человека и животных”, Санкт-Петербург, 1896.
9. Дмитриева Е.В. “Фокус-группы в маркетинге и социологии”, Москва, 1998.
10. Лабунская В.А. “Психологическое исследование условий, влияющих на успешность опознания эмоциональных состояний по выражению лица”: Диссер., Ленинград, 1976.
11. Лабунская В.А. “Экспрессия человека: общение и межличностное познание”, Ростов-на-Дону, 1999.
12. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. “Психология затрудненного общения”, Москва, 2001.
13. Лосев А.Ф. “История античной эстетики”, Москва, 1975.
14. Меграбян А. “Психодиагностика невербального поведения”, Санкт-Петербург, 2001.
15. Пиз А. “Язык телодвижений”, Москва, 2000.
16. Пугачевский О.О. “Коммуникативно-личностные смыслы интерпретации невербального поведения”: Диссер., Ростов-на-Дону, 1999.
17. Рубинштейн С.Л. “Проблемы общей психологии: в 2 т. Т. II.”, Москва, 1989.
18. Рудестам К. “Групповая психотерапия”, Москва, 1990.
19. “Русская разговорная речь. Фонетика, морфология, лексика, жест”, Москва, 1983.
20. Семенова В.В. “Качественные методы: введение в гуманистическую социологию”, Москва, 1998.
21. Сериков Г.В. “Интерпретация невербального поведения в связи с социально-психологическими характеристиками личности”: Диссер., Ростов-на-Дону, 2000.
22. Фейгенберг Е.И., Асмолов А.Г. “Некоторые аспекты исследования невербальной коммуникации: за порогом рациональности”//Психологический журнал, 1989, т.10, №6, с.58-66.
23. Bjørn S. “Thus speaks the body”, Oslo, 1963.
24. Ekman P. “Facial expressions”, Handbook of Cognition and Emotion, New York. 1999.

А. Лагун. Невербальное поведение в процессе группового фокусированного интервью.

Аннотация

Проблема невербального поведения в социологическом исследовании становится все более актуальной потому, что исследователи ставят перед собой все более сложные задачи в процессе изучения человека, пытаются все глубже проникнуть в его личностно-психологическую сферу, мотивацию, ценности. Знание и понимание невербального поведения особенно важно для качественных социологических методов. В частности невербальный язык имеет большое значение в групповом фокусированном интервью.

Задачей статьи Антона Лагуна является попытка проследить развитие и накопление знаний о невербальном общении, поведении и невербальных коммуникациях человека, наметить возможное применение знаний о невербальном поведении в социологии и в качественной социологии в частности. В статье также приведены результаты практического исследования среди исследователей, использующих в своей работе метод группового фокусированного интервью. Приведенные результаты включают описание уровня знаний специалистов о невербальном поведении, а также практических методик, которые они используют в процессе проведения фокус-групп.

Ключевые понятия: (невербальное общение, невербальное поведение, невербальные коммуникации, невербальная интеракция, групповое фокусированное интервью, модератор).

Авторская справка

Лагун Антон Евгеньевич

Место учебы: Институт социологии РАН. Аспирант.

Место работы: Альфа-Банк

Должность: ведущий менеджер Управления продуктов и маркетинга розничного бизнеса