

*На правах рукописи*

**ЛАГУН Антон Евгеньевич**

**Невербальное поведение как источник информации  
в групповом фокусированном интервью**

Специальность: 22.00.08 - Социология управления  
22.00.01 - Теория, методология и история социологии

**АВТОРЕФЕРАТ**  
**диссертации на соискание ученой степени**  
**кандидата социологических наук**



Москва - 2004

Работа выполнена на кафедре социологии Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации.

Научный руководитель: - кандидат социологических наук  
**Назарова Елена Александровна**

Официальные оппоненты: - доктор философских наук,  
профессор **Шепель Виктор Максимович**  
- кандидат социологических наук,  
доцент **Сёмина Марина Вячеславовна**

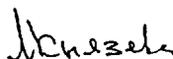
Ведущая организация: - Московский педагогический  
государственный университет

Защита состоится «28» апреля 2004г. в «15» час. на заседании Диссертационного совета Д.502.006.16 по социологическим наукам в Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации по адресу: 119606, Москва, проспект Вернадского, д.84,2-й учебный корпус, ауд. 2004.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации.

Автореферат разослан «4» марта 2004г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,



Л.В. Князева

## 1. Общая характеристика работы

### Актуальность темы исследования.

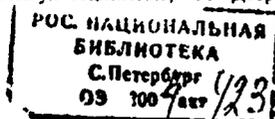
Глубинное изучение *субъективных значений* (термин М. Вебера), которые индивид вкладывает в свои поступки в процессе социального взаимодействия, требует применения так называемых качественных методов социологического исследования. Качественная или интерпретативная методология развивалась в рамках гуманистической (понимающей) социологии<sup>1</sup>, широкое распространение которой можно наблюдать в последнее десятилетие в России. Основные положения гуманистической социологии заключаются в обосновании дискурса «индивид-общество»<sup>2</sup>, который позволил выдвинуть на первый план проблему социального выбора индивидов как агентов социального действия - думающих, чувствующих, действующих, участвующих в создании мира вокруг себя, придающих смысл собственному поведению и поведению других людей.

Освоение качественных методов социологического исследования, таких как глубинное интервью, некоторые виды наблюдения, групповое фокусированное интервью (фокус-группа), открыло перед исследователями возможность решения сложных задач, связанных с изучением мотивации социального поведения индивида, его ценностных установок и личностных субъективных смыслов.

Становление группового фокусированного интервью как социологического метода проходило не один десяток лет. Так, еще Э.Богардус и У.Тэрсгоун использовали различные виды групповых интервью в 20-х годах XX века. Однако до 80-90-х годов XX века большинство российских социологов не использовали широко этот метод в своей практике. Наиболее активно метод фокус-группы применялся в маркетинге, в то время как в социологии основное внимание уделялось «жестким» количественным методам исследования, апогей использования и развития которых пришелся на 60-70-е годы XX века. Однако в последние несколько лет как западные, так и российские

<sup>1</sup> Яков В.А. Стратегии социологического исследования: понимание, объяснение, описание - М.: Добросвет, 1998, с.393

<sup>2</sup> Семенова В.В. Качественные методы: Введение в гуманистическую социологию, - М.: Добросвет, 1998 с.19



социологи отмечают относительную ограниченность возможности макросоциологических теорий должным образом объяснить «человеческую сущность» социальных явлений и процессов<sup>1</sup>, а также перевести все социальные индикаторы в количественное выражение<sup>2</sup>.

В 80-90-х годах метод группового фокусированного интервью, позволяющий выявлять различия в понимании определенной проблемы, события или явления между изучаемыми группами людей<sup>3</sup>, снова привлек внимание социологов. Метод фокус-группы востребован в различных сферах деятельности человека, наиболее активно он используется в маркетинге, политологии, а также в социологии управления, что обусловлено возможностью выявления установок, мотиваций, конкретных моделей и типов поведения респондентов, как представителей определенных социальных групп, при моделировании ситуации реального взаимодействия людей с учетом процессов групповой динамики. В условиях нарастания социальной мобильности и увеличения неравенства как источника социального напряжения, применение группового фокусированного интервью наряду с другими методами позволяет провести углубленное изучение и анализ актуальных социальных проблем современного российского общества

Вместе с тем интенсивное развитие качественной методологии сегодня сопровождается определенным «разрывом» между эмпирическим применением метода группового фокусированного интервью и его теоретико-методологическим обоснованием. В условиях быстрого накопления эмпирических знаний и методик, теоретическая база не успевает формироваться должным образом, что влияет на достоверность и репрезентативность получаемых результатов.

Одним из социальных явлений, в осмыслении которого проявляется данное противоречие, является феномен невербального поведения- в рамках процесса социального взаимодействия.

<sup>1</sup> Ядов В.А. Стратегии социологического исследования: понимание, объяснение, описание. • М.: Добросвет, 1998, с.387.

<sup>2</sup> Тавокин Е.П. Социологическая информация: роль, методы получения и обработки. - М.: МАКС-Пресс.2001, с.44.

<sup>3</sup> Семенова В.В. Качественные методы: Введение в гуманистическую социологию, - М.: Добросвет, 1998, с. 107.

Невербальная информация при сборе первичных данных является действенным инструментом в целом ряде как качественных, так и количественных социологических методов (глубинное интервью, групповое фокусированное интервью, формализованное личное интервью, наблюдение).

Невербальное поведение является значимым фактором для успешного использования метода группового фокусированного интервью, условием эффективного взаимодействия людей в процессе общения, обеспечивающим положительную групповую динамику. На эмпирическом уровне часто возникает противоречие между вербальным рядом респондентов и их истинной точкой зрения, реальным поведением. В данном случае невербальная информация позволяет верифицировать получаемые данные и повысить их достоверность.

Эффективное использование невербального поведения как источника социологической информации требует высокого профессионального уровня ведущего группового фокусированного интервью (модератора), которому необходимо владеть техниками анализа и методиками использования невербального поведения. Это связано с тем, что данный метод находится на «стыке» социологии и психологии, что существенно расширяет список практических навыков, которыми должен обладать исследователь, использующий метод фокус-группы.

При проведении группового фокусированного интервью невербальная информация позволяет контролировать степень правдивости вербального ряда, эмоциональное состояние респондентов (уровень эмоционального напряжения, готовность коммуницировать, усталость), а также избегать дискомфорта и закрытости отдельных членов группы. Умение анализировать невербальную информацию позволяет модератору своевременно реагировать на негативные изменения в состоянии группы и управлять соответствующим образом групповыми динамическими процессами.

Значимое невербального ряда в групповом фокусированном интервью определяется также и тем, что он является средством передачи социально значимых символов, личностных экспрессивных смыслов,

существенно влияющих на субъективную мотивацию респондентов и играющих большое значение в качественных социологических методах.

Таким образом, актуальность темы обусловлена:

во-первых, необходимостью теоретического осмысления феномена невербального поведения в рамках социологии;

во-вторых, потребностью в изучении, характера соотношения теоретико-методологической основы метода группового фокусированного интервью с практикой его эмпирического использования;

в-третьих, необходимостью выявления действенных практических методик работы с невербальной информацией в общении в рамках проведения группового фокусированного интервью.

### **Степень научной разработанности проблемы.**

Отечественными и зарубежными науками: социальной психологией, менеджментом, маркетингом и социологией управления создана теоретико-методологическая и методическая по проблеме невербального поведения при использовании социологических методов.

Достаточно последовательно эта проблема разрабатывалась в зарубежной социологии. Присутствие невербальных компонентов в общении в поле зрения социологического знания обусловлено изучением процесса взаимодействия людей как минимальной «единицы измерения» в социологии<sup>1</sup>. Значимость невербального поведения в процессе общения признана в рамках большинства теоретических направлений гуманистической социологии: символический интеракционизм (Дж. Мид<sup>2</sup>, Ю. Хабермас<sup>3</sup>, Х. Блюмер), драматургический подход И. Гофмана<sup>4</sup>, направление феноменологической традиции, посвященной теории социального конструирования реальности (П. Бергер, Т. Лукман<sup>5</sup>).

В отечественной социологии интерес к проблематике качественной методологии и гуманистической социологии проявился в 90-е годы XX века. В частности в работах, посвященных истории, развитию,

<sup>1</sup> Сорокин П. Система социологии. В 2 т. - М., Наука, 1993.

<sup>2</sup> Mead J. Mind, Self and Society. -Chicago: University of Chicago Press, 1934.

<sup>3</sup> Habermas J. Communication and the Evolution of Society. -London: Heinemann, 1979

<sup>4</sup> Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни, -М.: КАНОН-мпресс-Ц, КВМКОВО Поле. 2000.

<sup>5</sup> Есрієр П , Лукман Т. Социальное конструирование реальности, -М.: Мели\м. 1995

положению гуманистической социологии в системе социологических знаний и методологии качественных исследований (В.А. Ядов, В.В. Семенова<sup>2</sup>, О.М. Маслова<sup>3</sup>), проблемам социального поведения как внешнего проявления деятельности человека в процессе социального взаимодействия (И.С. Кон<sup>4</sup>, Б.Г. Ананьев<sup>5</sup>, Т. Шибутани<sup>6</sup>, Ю.А. Левада<sup>7</sup>, В.Б. Ольшанский<sup>8</sup>, В.П. Култыгин<sup>9</sup>). Отечественными и западными специалистами создана теоретико-методологическая и методическая база метода группового фокусированного интервью. Основы метода были заложены такими учеными как Р. Мертон, П. Лазарфельд, П. Кендалл и М. Фиске. В дальнейшем развитии данного метода занимались как западные социологи (Д. Морган, М. Спэнш<sup>10</sup>, Р. Крюгер), так и российские - В.А. Ядов, В.В. Семенова, О.Т. Мельникова<sup>11</sup>, С.А. Белановский<sup>12</sup>, Е.В. Дмитриева<sup>13</sup>, Т.В. Фоломеева<sup>14</sup>, С.В. Маслова<sup>15</sup> и др.).

Тем не менее, признавая значимость феномена невербального поведения в рамках социального взаимодействия людей, социология не фокусировала внимание на этом явлении.

Проблеме анализа невербальной информации в процессе проведения фокус-группы значительное внимание уделяется западными

<sup>1</sup> Ядов В.А. Стратегия социологического исследования: описание, объяснение, понимание социальной реальности. М.: Добросвет, 2001

<sup>2</sup> Семенова В.В. Качественные методы: Введение в гуманистическую социологию, -М.: Добросвет, 1998

<sup>3</sup> Маслова О.М. Образы изучаемой реальности в формализованном и нарративном интервью. //Социология 4М -М., 1998 -№10 -С. 5-15

<sup>4</sup> Кон И.С. Социология личности -М.: Политиздат, 1967, Кон И.С. В поисках себя: личность и ее самосознание -М.: Политиздат, 1984

<sup>5</sup> Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания -Л., 1969

<sup>6</sup> Шибутани Т. Социальная психология -М.: Прогресс, 1968

<sup>7</sup> Левада Ю.А. Статьи по социологии -М., 1993

<sup>8</sup> Ольшанский В.Б. Личность в российской социологии и психологии//Социология в России/под ред В.А. Ядова -М.: Издательство ИС РАН, 1998

<sup>9</sup> Култыгин В.П. Теория рационального выбора - возникновение и современное состояние//СоцИс, 2004 -№1 -С. 27-36

<sup>10</sup> Morgan D.I., Spanish M.T. Focus groups: a new tool for qualitative research//Qualitative sociology -1984, -У 7

<sup>11</sup> Мельникова О.Т. Фокус-группы в маркетинговом исследовании: методология и техники качественных исследований в социальной психологии, -М.: Академия, 2003

<sup>12</sup> Беляновский С.А. Метод фокус-групп -М.: Николо-Медиа, 2001

<sup>13</sup> Дмитриева Е.В. Фокус-группы в маркетинге и социологии -М., 1998

<sup>14</sup> Фоломеева Г.В. Исследование читательских предпочтений методом фокус-групп//Вестник Московского Университета - Серия 14 -1995 -№2

<sup>15</sup> Маслова С.В. Роли модератора фокус-групп: Возможности и границы//Практический маркетинг - 2001 -№9 -С. 10-15

социологами. В работах некоторых английских авторов (например, W.Gordon и RXangmaid<sup>1</sup>) проводится достаточно глубокий обзор различных видов невербальных проявлений и указание на возможности его использования в процессе фокус-группы. Специалисты США (G.Matoesian, J.Coldren Jr<sup>2</sup>) больше внимания уделяют невербальной информации на стадии анализа данных, а не в процессе сбора этих данных.

Отмеченные работы свидетельствуют о позитивных тенденциях усиления исследовательского внимания к данной проблеме не только в зарубежной, но и отечественной науке. Однако малоизученными остаются области, связанные с применением практических методик анализа и использования невербального поведения при проведении группового фокусированного интервью.

Все это в совокупности обусловило выбор темы исследования, определения его цели, задач, объекта и предмета.

**Цель диссертационной работы** - выявление практических методик анализа и использования невербального поведения в процессе группового фокусированного интервью.

**Задачи данной работы:**

- на основе анализа отечественных и зарубежных источников выявить основные научные подходы к изучению феномена невербального поведения;
- провести анализ различных социологических методов (наблюдение, личное интервью, глубинное интервью, групповое фокусированное интервью) с точки зрения значимости при их применении знаний о невербальном поведении;
- выявить уровень знаний о невербальном поведении и наличие навыков работы с ним среди исследователей, на практике использующих метод группового фокусированного интервью;
- изучить степень согласованности теоретико-методологической базы группового фокусированного интервью и практического

<sup>1</sup> Gordon W., Langmaid R. *Qualitative Market Research: A practitioner's and buyer's guide.* –London: Gower Publishing Limited, 1988.

<sup>2</sup> Matoesian G., Coldren J. JR. *Language and bodily conduct in focus group evaluations of legal policy//Discourse&Society.* -2002. Vol 13(4). C.469-493.

применения метода с точки зрения анализа и использования невербального поведения;

- определить совокупность эффективных практических техник и методик, обеспечивающих эффективный анализ и использование невербального поведения как источник информации в процессе группового фокусированного интервью;
- сформулировать основные методические рекомендации по обучению ведущих (модераторов) фокус-групп техникам использования невербального поведения в процессе работы.

**Объект исследования** - отечественные и зарубежные социологические и социально-психологические концепции невербального поведения и его значимости в процессе социального взаимодействия.

**Предмет исследования** - методики и техники анализа и использования невербального поведения при проведении социологических исследований.

**Теоретико-методологическую и методическую базу исследования** составили теоретические работы в рамках понимающей социологии, интеракционистские теории, теория социального конструирования реальности, а также драматургический подход в социологии.

В работе также использованы положения, сформулированные социальными психологами в рамках личностного подхода в изучении невербального поведения (П. Экман<sup>1</sup>, Р. Харрисон<sup>2</sup>, В. Лабунская<sup>3</sup>, Е. Фейгенберг, Л. Асмолов<sup>4</sup>).

В процессе подготовки данной работы были применены следующие методы сбора данных: глубинное интервью, включенное наблюдение, социальный эксперимент (обучающий тренинг среди модераторов фокус-

<sup>1</sup> Ekman P. Basic Emotions//Handbook of Cognition and Emotion. Sussex: John Wiley&Sons, Ltd, 1999; Ekman P. Facial Expression and Emotion//American Psychologist. -1993. -Vol. 48. No.4.; Ekman P., Sherer R. Methodological issues in studying nonverbal behavior//Handbook of methods in nonverbal behavior research. Cambridge, 1981.

<sup>2</sup> Harrison R. Past problems and future directions in nonverbal behavior research: the case of the face. - Toronto, 1984.

<sup>3</sup> Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. -Ростов-на-Дону: Феникс, 1999; Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. -М.: Академия, 2001.

<sup>4</sup> Фейгенберг Е.Н., Асмолов А.Г. Некоторые аспекты исследования невербальной коммуникации: за порогом рациональности//Психологический журнал, -1989. -Т.10. -№6.

групп). К полученным результатам были применены: метод анализа документов и метод анализа первичных качественных данных.

#### **Эмпирическая база исследования.**

- Результаты социологического исследования «Мотивы выбора профессии модератора фокус-групп», проведенного в Высшей школе экономики в апреле-мае 2003 года. Всего было проведено более 25 глубинных интервью с модераторами фокус-групп в Москве.

- Результаты социологического исследования знаний модераторов о невербальном поведении и практических методиках его анализа и использования, проведенного автором в Москве с февраля по август 2003 года. В рамках исследования было проведено 30 глубинных интервью с модераторами, проводящими фокус-группы.

- Результаты практического тренинга среди модераторов фокус-групп, посвященного обучению теоретическим основам феномена невербального поведения и практическим техникам его использования в процессе фокус-группы, прошедшего в Москве в июле 2003 года под руководством С.В. Масловой.

- Информационно-аналитические материалы по исследуемой теме в специализированных научных изданиях и журналах: «Социологические исследования (СоцИс)», «Социология: 4М», «Социология: методология, методы, математические модели», «Практический маркетинг», «Социологический журнал» за 1998-2004 годы.

#### **Основные результаты исследования, полученные лично автором, и их научная новизна.**

Диссертационная работа развивает направление теоретической гуманистической социологии, связанное с проведением социологического исследования методом группового фокусированного интервью. В соответствии с этим:

- выделены основные теоретико-методологические подходы социологического анализа невербального поведения в процессе социального взаимодействия (символический интеракционизм, драматургический и феноменологический подходы);

- проведен обзор накопления знаний о феномене невербального поведения в историко-социологическом и междисциплинарном контекстах;

проведена операционализация основных понятий, характеризующих невербальные проявления в общении: *невербальное поведение* определено как способ представления человеком себя в ситуации социального взаимодействия, основанный на принятых в обществе неречевых социальных символах и реализуемый с помощью полученных в процессе социализации и собственного опыта навыков проигрывания социальных ролей и воспроизведения определенных моделей социального поведения; *невербальные коммуникации* включают невербальные символы, знаки, коды, использующиеся для передачи сообщения с большой степенью точности; *невербальная интеракция* - единичное взаимодействие в процессе общения, которое представляет собой обмен программами невербального поведения или невербальной коммуникации и одновременно результат данного обмена;

- предложена структура составляющих феномена невербального поведения, которая включает в себя четыре системы, выделенные по каналу восприятия: 1) акустическая, включает в себя экстралингвистику (паузы, вздохи, смех и пр.), просодику (тембр, громкость, высота голоса) и авербальное поведение (стук, скрип); 2) оптическая, в которую входят контакт глаз, выразительные движения (позы, жесты, мимика) и проксемика (расположение участников взаимодействия в пространстве); 3) ольфакторная (система запахов); 4) и тактильно-кинестезическая, куда входит такесика (статические и динамические прикосновения).

- выявлены основные методы социологических исследований с точки зрения информационной значимости невербального поведения в процессе сбора первичных данных: 1) наблюдение, в котором невербальное поведение фиксируется и анализируется как одна из составляющих поведения наблюдаемого объекта в рамках социального взаимодействия; 2) личное интервью, в котором невербальное поведение выступает вспомогательным инструментом в налаживании коммуникации с респондентом и контроле его состояния (степени усталости, готовности-неготовности правдиво отвечать на вопросы и

т.п.); 3) глубинное интервью, где невербальное поведение является одним из способов контроля состояния респондента и определения достоверности вербального ряда, а кроме того инструментом налаживания эффективного процесса общения; 4) групповое фокусированное интервью, в котором невербальное поведение выполняет те же функции, что и в глубинном интервью, но распространяется на группу из нескольких респондентов;

выделены и структурированы практические техники, используемые модераторами фокус-групп в повседневной исследовательской практике: проксемика (расположение партнеров общения в пространстве), просодика (тембр, громкость, высота голоса), мимические компоненты (выражения лица);

разработаны методические рекомендации по обучению исследователей теоретическим основам невербального поведения и практическим методикам работы с ним при проведении группового фокусированного интервью. Необходимо оптимальное соотношение теоретического и практического материала в процессе обучения: в практической части основной упор в проведенном эксперименте сделан на приобретении навыков анализа невербального поведения с применением методики эмпатического слушания. Для полного овладения практическими методиками, желательно чтобы длительность обучения была не менее 10-15 учебных дней при условии, что процесс обучения будет максимально обеспечен всеми необходимыми техническими средствами, как то видеокамера и воспроизводящее устройство.

**Достоверность и надежность** . полученных результатов обеспечивается применением проверенных практикой теоретико-методологических принципов социологии, научно обоснованной методикой сбора социологической информации и ее интерпретации, достаточным для качественного исследования объемом выборки, триангуляцией полученных эмпирических результатов.

**Теоретическая значимость исследования** состоит в методолого-методическом обосновании необходимости включения феномена невербального поведения в поле метода фокус-групп, а также в выявлении наиболее эффективных практических методик и техник

работы с невербальным поведением в процессе проведения группового фокусированного интервью.

### **Практическая значимость исследования**

Методические рекомендации по обучению модераторов фокус-групп навыкам работы с невербальным поведением могут быть использованы в процессе обучения социологов и управленцев основным техникам проведения фокус-групп в высших учебных заведениях, консультационных центрах и организациях, специализирующихся на проведении исследований с помощью качественных методов.

Положения и выводы диссертационного исследования могут найти применение в рамках проведения социологических, политологических и маркетинговых исследований с применением качественной методологии, а методика и инструментарий стать основой для дальнейшего развития данной проблемы в социологии.

### **Апробация работы.**

Практические методики анализа и использования невербального поведения успешно применялись автором в научно-исследовательской практике при проведении фокус-групп.

Основные результаты исследования апробированы в выступлениях автора по теме диссертации на заседании секции «Методология социологических исследований» в рамках II Всероссийского социологического конгресса (октябрь 2003 г.), а также на методологических семинарах и заседаниях предметно-методической группы кафедры социологии.

Диссертационная работа обсуждена на заседании научного сектора методологии социологии Института социологии Российской академии наук, а также на заседании кафедры социологии Российской академии государственной службы при Президенте РФ.

Основные положения диссертации и результаты исследования изложены в публикациях автора общим объемом 2 п.л.

### **Структура работы.**

Диссертация состоит из введения, двух глав, четырех параграфов, заключения, библиографии и приложения.

## 2. Основное содержание работы

**Во введении** обосновывается актуальность выбранной темы, рассматривается степень ее научной разработанности, определяется цель, задачи, объект и предмет исследования, обосновывается новизна, практическая значимость, описываются теоретико-методологические основы и эмпирическая база работы.

В первой главе **«Проблема невербального поведения в социологии»** рассматривается феномен невербального поведения, обосновывается его значение и возможности использования знаний о нем в социологии, в частности в рамках метода группового фокусированного интервью.

В первом параграфе первой главы **«Генезис научных подходов к изучению невербального поведения»** рассмотрены основные теоретические традиции гуманистической социологии. Анализ социологической литературы показал, что многие исследователи-социологи, изучавшие проблему межличностного и группового взаимодействия в обществе, наряду с речевым поведением, которое характеризуется линейной временной последовательностью и легкостью в кодировании-декодировании вокально-звукового сообщения, также отмечали высокую значимость невербального поведения, для которого в свою очередь характерна пространственно-временная целостность и сложность перевода в вербальный или знаковый код без существенной потери смысла. В упомянутом процессе взаимодействия невербальное поведение является автономным каналом передачи социально емкой информации (символов, принятых в данном обществе), а также личностных смыслов.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с экспрессией и, по сути, является одним из способов выражения чувств и эмоций человека в процессе взаимодействия посредством мимики, жестов, поз и проксемики. Социология, признавая важность и значимость невербального поведения в общении, тем не менее, долгое время не фокусировалась на изучении феномена невербального поведения как такового, предпочитая рассматривать его в контексте процесса социального взаимодействия в целом. Задача глубинного изучения

явления невербального поведения решалась в основном в русле психологии.

В связи с этим, в параграфе проведен анализ процесса генезиса научного знания о феномене невербального поведения. С этой целью проведен ретроспективный обзор источников знаний о невербальном языке, который включил описание зарождения различных направлений в познании невербальных проявлений в общении, - от статических компонентов в физиогномике, которая пыталась объяснить характер человека через его внешность, античного театра масок, застывшие выражения которых символизировали определенные эмоции, переживаемые героями, до динамических невербальных компонентов.

Рассмотрение феномена невербального поведения в междисциплинарном и историко-социологическом аспектах показало, что люди издавна старались осмыслить значения, которые заложены в невербальных компонентах общения. Однако феномен невербального поведения изучен далеко не полностью. Исследования проводились каждой дисциплиной с учетом определенной специфики. Зачастую уже существующие знания адаптировались и дополнялись новыми наработками в соответствии с потребностями конкретной области применения этих знаний.

Научное осмысление невербального языка началось только в конце XIX - начале XX веков, и наибольший вклад в развитие знаний о невербальных проявлениях в общении привнесла психология. Причем накопление знаний о невербальном поведении в рамках этой науки происходило в нескольких направлениях. В рамках психологии невербального поведения осуществляются попытки объяснить, осмыслить, понять природу происхождения и теоретизировать феномен невербального поведения. В рамках практических направлений психологии (например, патопсихологии) осуществлялись попытки накопить практические методики работы с невербальным поведением.

Наиболее существенными заслугами психологии считается открытие и изучение коммуникативной функции невербального поведения, признание невербального языка самостоятельным явлением, существующим вне зависимости от вербального языка, а также введение

в изучение невербального поведения социально-поведенческого аспекта. По сути, к выделению социально-коммуникативной функции невербального поведения в это же время пришли и представители символического интеракционизма в социологии.

Автором проводится операционализация некоторых понятий, связанных с феноменом невербального поведения. *Невербальное поведение* - это способ представления человеком себя в ситуации социального взаимодействия, основанный на принятых в обществе социальных неречевых символах и реализуемый с помощью полученных в процессе социализации и собственного опыта навыков проигрывания социальных ролей и воспроизведения определенных моделей социального поведения; *невербальная коммуникация* - явление, включенное в невербальное поведение, определяемое как система невербальных символов, знаков, кодов, использующихся для передачи сообщения с большой степенью точности, которая в той или иной степени отчуждена и независима от психологических и социально-психологических качеств личности и имеет достаточно четкий круг значений; *невербальная интеракция* - единичное взаимодействие в процессе общения, включающее обмен программами невербального поведения или невербальной коммуникации и одновременно результат данного обмена.

В качестве важной характеристики невербального поведения выступает непроизвольность, которая подразумевает подсознательное использование невербальных движений, формирующих имплицитные, то есть скрытые коммуникации.

Кроме того, подробно рассмотрена структура явления невербального поведения и описаны составляющие, которые включены в данное понятие. Структура невербального поведения включает в себя четыре системы, выделенные по каналам восприятия: 1) акустическая, включает в себя экстралингвистику (паузы, вздохи, смех и пр.), просодику (тембр, громкость, высота голоса) и невербальное поведение (стук, скрип); 2) оптическая, в которую входят контакт глаз, выразительные движения (позы, жесты, мимика) и проксемика (расположение собеседников в пространстве); 3) ольфакторная (система

запахов); 4) и тактильно-кинестезическая, куда входит такесика (статические и динамические прикосновения к партнеру общения).

Основным выводом является обоснование важной роли невербального языка в социальном взаимодействии, который является отдельным емким каналом передачи социальной и личностной информации.

Во втором параграфе **«Методики и практики изучения и применения знаний о невербальном поведении»** рассмотрены основные социологические методы, в которых уделяется особое внимание анализу и использованию невербального поведения, а также практические методики работы с невербальным поведением с точки зрения возможностей их применения в процессе проведения группового фокусированного интервью.

Изучение методологической литературы позволяет сделать вывод, что умение анализировать и использовать невербальное поведение необходимо не только в рамках понимающей социологии (в частности, в методе группового фокусированного интервью), но также и в традиционно количественных методах исследования (например, формализованное личное интервью или наблюдение). В описаниях многих социологических методов встречаются рекомендации о необходимости принятия во внимание невербального канала передачи информации респондентами. Но все же особую значимость невербальные компоненты в общении приобретают в методах качественной (понижающей) социологии - в частности, в групповом фокусированном интервью.

Однако проведенный обзор социологических источников, посвященных методу группового фокусированного интервью, выявил очевидную нехватку практических рекомендаций по использованию и анализу невербального поведения в процессе проведения фокус-группы. Зачастую встречаются лишь упоминания о необходимости обращать внимание на невербальное поведение респондентов, что, скорее всего, обусловлено уже упоминавшимся фактором исключения невербального поведения из предмета изучения социологии.

Указание на практические методики анализа и использования невербального поведения в процессе проведения группового фокусированного интервью в российской литературе, посвященной методу фокус-групп, встречается в работе С.А. Белановского<sup>1</sup>. Однако эти рекомендации заимствованы из иностранной литературы и находятся по большей части на уровне обыденного сознания. В западной литературе проблема значения невербального поведения в процессе фокус-группы уже приобрела определенный резонанс. Однако это пока не отражено в методолого-методической литературе. Наиболее развернутое описание явления невербального поведения и возможностей использования знаний о нем в процессе фокус-группы дано в труде Гордона и Лангмейда<sup>2</sup>. Перечисляются, также некоторые из существующих практических методик работы с невербальным поведением (например, «зеркаление» и подстраивание под ритм собеседника), однако отсутствуют четкие рекомендации, в каких ситуациях использование этих методик эффективно, а в каких неприемлемо.

В параграфе также проведен обзор психологических источников, посвященных практическим методикам анализа и использования невербального поведения, в частности в социальной психологии, патопсихологии, психологии невербального поведения, групповой психотерапии и пр.

Рассмотрение литературы в смежных с социологией областях показал, что лишь малая часть практических методик анализа и использования невербального поведения может быть заимствована для использования в рамках социологического метода фокус-групп. Для использования данных методик необходима их предварительная апробация в рамках метода группового фокусированного интервью.

Во второй главе **«Практическое использование невербального поведения в групповом фокусированном интервью»** рассмотрены результаты проведенного автором практического исследования, а также тренинга среди модераторов фокус-групп.

<sup>1</sup> Белановский С.А. Метод фокус-групп. –М.: Николо-Медиа, 2001.

<sup>2</sup> Gordon W., Langmaid R. Qualitative Market Research: A practitioner's and buyer's guide. –London. Gower Publishing Limited, 1988.

**Первый параграф «Использование модераторами фокус-групп знаний о невербальном поведении»** описывает результаты проведенного поискового исследования практического опыта применения метода фокус-групп среди исследователей (модераторов), которые специализируются именно на этом методе. Получены следующие основные результаты. Оказалось, что модераторы сталкиваются с проблемой нехватки информации об использовании невербального поведения при проведении группового фокусированного интервью. Эта проблема присутствует в их сознании, но она не отрефлексирована. Однако проблема достаточно четко дифференцирована в их сознании. Хотя модераторы никогда не формулировали ее, но спонтанно, по запросу, они смогли достаточно четко изложить свои эмпирические переживания на тему невербального поведения и сформулировать свои потребности в знаниях.

Практическое исследование показало, что невербальное поведение присутствует в работе модератора на протяжении всего времени проведения дискуссии. Важным выводом является также то, что модераторы обращают внимание на большую часть компонентов в рамках структуры невербального поведения (характеристики речи - паузы, тембр, громкость; проксемические компоненты - положение корпуса тела; выразительные движения - мимика, жесты; кинесические компоненты - контакт глаз), хотя происходит это зачастую рефлекторно. Чаще всего модераторы используют навыки работы с невербальным поведением, полученные в результате повседневного общения. Модераторы руководствуются, по большей части, здравым смыслом.

Углубленное изучение представлений модераторов о невербальном поведении показало, что исследователи склонны разделять невербальные компоненты в поведении респондентов и своем собственном поведении. Невербальное поведение респондентов, чаще всего, является для модератора индикатором состояния группы в целом. Невербальное же поведение самого модератора — это способ воздействовать на группу, возможность повлиять на ее состояние в целом.

По результатам исследования автор выделяет ряд практических техник анализа и использования невербального поведения, которые

модераторы фокус-групп применяют осознанно. Оказалось, что такие техники применяются модераторами в основном в критических точках группового интервью (см. Таблицу 1).

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

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

Чаще всего это техники, которые помогают справиться с проблемными ситуациями, возникающими на разных стадиях 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.

Таким образом, удалось зафиксировать уровень знаний модераторов о невербальном поведении и выявить основные техники, связанные с его использованием, которые применяются в процессе группового фокусированного интервью. +

**Во** втором параграфе *«Обучение модераторов фокус-групп методикам управления невербальным поведением»* описаны результаты проведенного тренинга для модераторов фокус-групп, посвященного невербальным компонентам в процессе группового фокусированного интервью. Автором сформулирована и изложена программа обучающего тренинга.

Тренинг подтвердил гипотезу о том, что информация о невербальных аспектах поведения является необходимой для исследователей-социологов, а практические методики реально помогают в процессе проведения группового фокусированного интервью. Основной заслугой проведенного тренинга стало выведение на уровень теоретического осмысления проблемы значимости невербального поведения в процессе фокус-группы.

Тренинг призван был решить следующий ряд исследовательских задач:

- 1) сформировать у модераторов теоретическую базу знаний о природе невербального поведения;
- 2) закрепить на практике теоретические основы работы с невербальным поведением в процессе проведения группового фокусированного интервью;
- 3) по результатам тренинга определить, какие практические знания модераторам удастся применять на фокус-группе, и применение каких затруднено;

- 4) очертить круг знаний и наиболее действенных практических техник, которых в данный момент не хватает модераторам фокус-групп для более эффективного использования невербального поведения;
- 5) понять, каким образом оценивают полезность знаний о невербальном поведении модераторы с разным опытом работы: так ли необходимы они исследователям, которые проводят качественные исследования несколько лет, принесли ли они ощутимую пользу начинающим модераторам и исследователям, которые только собираются участвовать в проведении качественных исследований;
- 6) подготовить рекомендации по структуре программы обучения модераторов фокус-групп использованию невербальных компонентов общения в процессе проведения группового фокусированного интервью.

Теоретическую основу тренинга составили такие концепции как: 1) представление о структуре психики человека, сознательные и бессознательные составляющие человеческого поведения; 2) примеры типологий личности (особенности и "отличительные признаки" представителей различных типов); 3) разновидности межличностных коммуникаций, взаимосвязь особенностей характера и телесности (осанка, походка, жестикуляция и т.д.); 4) активное (эмпатическое) слушание как один из эффективных стилей межличностной коммуникации.

Практическая часть тренинга была посвящена психотехническим навыкам, необходимым для работы модератора:

- 1) упражнения, направленные на развитие навыков фокусировки внимания, осознание собственных поведенческих особенностей (как вербальных, так и невербальных);
- 2) основы активного (эмпатического) слушания (безоценочность восприятия, умение слушать и слышать, контакт и удержание "границ" в процессе общения);
- 3) составляющие культуры телесности: внешний имидж (одежда, прическа), походка и осанка, жесты, дыхание (связь с

эмоциональным состоянием и другими компонентами невербального поведения).

В процессе тренинга использовались следующие виды обучения: а) теоретические лекции; б) обсуждения; в) практические упражнения; г) деловые игры.

Из всей программы обучения наибольшую практическую пользу участники извлекли из теоретических и практических знаний, посвященных активному или эмпатическому слушанию. И хотя многие из участников имели приблизительное представление об этих знаниях, именно на тренинге они обрели целостный законченный вид системы, которая позволила им в дальнейшем управлять группой более эффективно.

Также выяснилось, что овладеть практическими навыками работы с невербальным поведением в полном объеме за столь короткий срок практически невозможно. Для того, чтобы практические техники были отработаны до их использования на группе на рефлекторном уровне, требуется более длительный курс обучения, включающий глубокое погружение в процесс практического овладения собственным телом.

**В Заключении** подводятся основные итоги проведенной работы, формулируются основные выводы.

Развитие социологической науки отражает значимость феномена невербального поведения в процессе социального взаимодействия людей. Серьезное научное осмысление таких широко применяемых социологических методов как глубинное интервью, групповое фокусированное интервью, наблюдение, личное интервью подтверждает необходимость анализа и использования невербального поведения в рамках этих методов. Однако феномен невербального поведения остается не достаточно изученным в социологии в контексте применения социологических методов.

Междисциплинарный анализ литературы, посвященной феномену невербального поведения, продемонстрировал, что основной массив теоретических и практических знаний по данной проблеме накоплен преимущественно психологией. Однако возникает необходимость дифференцированного подхода к отбору определенных методик и их

соответствующей адаптации к применению в социологической практике, в частности при проведении группового фокусированного интервью.

В соответствии с этим была уточнена терминологическая структура невербального поведения. В частности, выделено понятие «невербального поведения», определена его трактовка в рамках социологической науки, выявлены его существенные характеристики: целостность, континуальность, произвольность и вариабельность.

В работе представлены результаты разработанного и проведенного автором поискового качественного социологического исследования в форме глубинного полуструктурированного интервью с ведущими фокус-групп. В числе основных выводов выделен следующий: модераторы, как правило, не рефлексируют проблему невербального поведения и спонтанно не упоминают его как значимый компонент для успешного проведения группового фокусированного интервью. Тем не менее, невербальное поведение так или иначе используется в процессе проведения группового фокусированного интервью. Чаще всего, это происходит на поведенческом уровне, когда задействуются навыки использования невербального поведения в процессе общения в повседневной жизни.

При обсуждении значимости невербальных компонентов для проведения фокус-групп выяснилось, что модераторы достаточно легко дифференцируют проблему, несмотря на то, что ранее они ее не формулировали. Следует отметить, что по запросу интервьюера, большинство из них смогло достаточно четко изложить свой эмпирический опыт работы с невербальным поведением и сформулировать свои потребности в знаниях об этом явлении. Однако модераторы сталкиваются с проблемой нехватки информации об использовании невербального поведения при проведении фокус-групп, подтверждением чего является факт, что в специализированной литературе, посвященной методу фокус-групп, они не находят ответов на собственные вопросы. Эта проблема присутствует в их сознании, но она не подвергалась научной рефлексии

Проведенное исследование показало, что среди практических методик анализа и использования невербального поведения, 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 модератора. В данной работе автор выявил факт существования таких техник и сформировал их общее описание и ситуации применения.

Следующий этап проведенного автором поискового исследования заключался в систематизации эмпирического материала и преобразовании полученных в ходе углубленных интервью фрагментов практического опыта модераторов в обоснованное методологическое руководство, которое позволит специалистам более эффективно и оперативно овладеть методом анализа невербального поведения как источника информации и правильно его применять на практике при проведении социологических исследований.

Социальный эксперимент, имевший форму тренинга, проведенный среди модераторов фокус-групп, позволил апробировать авторскую методику обучения этой категории специалистов, сформировать у них систему теоретических знаний о невербальном поведении, восполнив пробелы в знаниях о данном феномене. Усвоенные практические методики работы с невербальным поведением- помогли участникам тренинга в последствии более эффективно проводить групповые фокусированные интервью.

По итогам тренинга было выявлено, что большинством участников наиболее действенной и повышающей эффективность проведения фокус-группы была признана методика активного (эмпатического) слушания.

Апробация обучающей методики позволила сделать выводы относительно временных затрат на освоение предлагаемого материала. Для полного овладения практическими методиками, желательно чтобы длительность обучения была не менее 10-15 учебных дней. Необходимо также оптимальное соотношение теоретического и практического материала в процессе обучения.

Проведенным исследованием предпринята попытка обозначить систему координат, на которой может быть рассмотрена проблема

применения знаний о невербальном поведении в процессе проведения социологического исследования методом фокус-группы.

Для разработки практических рекомендаций на методолого-методическом уровне, возникает необходимость в проведении масштабных прикладных исследований, которые помогут сформировать теоретическую базу о феномене невербального поведения в контексте социологических методов.

Ценность формирования такой теоретической и практической базы сложно переоценить, так как она позволит существенно повысить эффективность получения социологической информации не только в рамках метода группового фокусированного интервью, но и других социологических методов, в которых невербальное поведение играет немаловажную роль. Для реализации перечисленных задач необходима междисциплинарная консолидация знаний и накопленного опыта из социологической и психологической наук.

### 3. Публикации автора по теме диссертации

1. Лагун А.Е. Невербальное поведение в процессе группового фокусированного интервью//Социологические Исследования, 2004. -№2, 1 п.л.

2. Лагун А.Е. Изучение роли невербального поведения в качественных маркетинговых и социологических исследованиях (на основе тренинга для модераторов фокус-групп)//Практический маркетинг, 2003. -№7 (77)), 1 п.л.

Автореферат

Диссертация на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Лагун Антон Евгеньевич

Тема диссертационного исследования:  
«Применение методик анализа невербального поведения  
при проведении группового фокусированного интервью»

Научный руководитель:  
Назарова Елена Александровна

Изготовление оригинал-макета:  
Лагун Антон Евгеньевич

Подписано в печать «01» марта 2004. Тираж 80 экз.  
Усл. п.л. 1,3.

Российская академия государственной службы  
при Президенте Российской Федерации

Отпечатано ОПМТ РАГС. Заказ № 118

119606, Москва, пр-т Вернадского, 84

№10568