

На правах рукописи

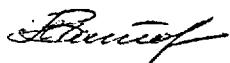
Матовская Анна Владимировна

**ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ИНТЕРВЬЮЕРА И РЕСПОНДЕНТА
В СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИНТЕРВЬЮ**

Специальность: 22.00.01 – Теория, методология и история социологии

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

Москва - 2006



Работа выполнена в Центре методологии социологических исследований
Института социологии Российской академии наук

Научный руководитель: кандидат философских наук
Маслова Ольга Михайловна

Официальные оппоненты: доктор социологических наук,
профессор Покровский Никита Евгеньевич
кандидат философских наук
Рождественская Елена Юрьевна

Ведущая организация: Российский государственный гуманитарный
университет, социологический факультет,
кафедра теории и истории социологии

Заплита состоится «6» декабря 2006 года в 12⁰⁰ часов на
заседании диссертационного совета Д.002.011.01 в Институте социологии РАН
по адресу: 117259, г. Москва, ул. Кржижановского, дом 24/35, корпус 5,
аудитория 323.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Института социологии РАН

Автореферат разослан «31» октября 2006 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор социологических наук

В. Семенов

В.В.Семенова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Среди разнообразных методов сбора социологической информации интервью по праву считается одним из базовых методов, позволяющим получить сведения, максимально адекватные задачам, поставленным в исследовании. Однако качество получаемой с его помощью информации во многом определяется качеством работы интервьюера, являющегося главным действующим лицом в интервью. Чем меньше случайных и систематических ошибок он допускает, чем большим багажом знаний, умений и навыков обладает, тем эффективнее он общается с респондентом, повышая достоверность и надежность результатов исследования.

Главную роль в приобретении интервьюерами необходимых для проведения интервью¹ знаний играет основательная подготовка, которая включает в себя не только инструктаж перед «полем», но и проведение тренировочных интервью, просмотр и разбор видеозаписей с интервью, организацию встреч интервьюеров по обмену опытом и т.д. К сожалению, при обучении интервьюеров социологии, в основном, делают акцент на проблемах реализации выборки, контроле ситуации интервью, стиле общения с респондентом, общих рекомендациях по ведению интервью и других факторах, обеспечивающих качество собираемой информации. Что же касается обучения интервьюеров неверbalному² взаимодействию с респондентами, то оно, практически, полностью отсутствует, как отсутствуют и пособия для интервьюеров по невербальным аспектам общения в интервью.

В интервью основным средством получения информации, безусловно, является речевая коммуникация, но отбрасывание невербальных средств общения не правомерно, поскольку они, как показывают исследования, проведенные в смежных с социологией науках, имеют ряд преимуществ по сравнению с верbalным языком. *Во-первых*, с помощью невербальных «сигналов» человек передает в несколько раз больше информации, причем на язык тела (позы, мимика, жесты) приходится более половины всего информационного потока. *Во-вторых*, в невербальной коммуникации участвуют одновременно несколько органов чувств: зрение, слух, обоняние и осязание, в то время как при вербальном общении используется только слух. *В-*

¹ В работе рассматривается только личное (face-to-face) интервью.

² Термин «невербальное» используется автором в самом широком смысле и означает все многообразие отличной от слов информации: позы, жесты, мимика, пространственное положение, внешний вид, интонационно-ритмические характеристики речи интервьюера и респондента, а также окружающая их обстановка.

третих, невербальное поведение связано с подсознанием человека, имеет непроизвольный характер и плохо поддается контролю, вследствие чего оно является более правдивым, чем вербальный язык, раскрывая истинные помыслы говорящего. *В-четвертых*, невербальный язык не только сопутствует речевой коммуникации, но и в ряде случаев существенно корректирует ее смысл.

В последнее десятилетие невербальные аспекты общения индивидов активно освещаются в широком междисциплинарном контексте, о чем свидетельствует большое количество учебных и практических пособий, самоучителей по невербальному общению, словарей жестов и пр. На преимущества неверbalного языка уже обратили внимание специалисты самых разных направлений – психотерапевты, журналисты, маркетологи, имиджмейкеры, менеджеры, работники правоохранительных органов и пр. – и взяли его на «вооружение» с целью повышения эффективности работы в своей сфере деятельности. Социологи же, недооценивая потенциал невербальных средств общения и не акцентируя внимание интервьюеров на невербальном взаимодействии с респондентом, упускают существенные возможности повышения эффективности интервью.

Актуальность темы исследования. На современном этапе развития социологии проблема невербального взаимодействия интервьюера и респондента в личном интервью является малоизученной и, практически, не учитывается в методике проведения интервью. Между тем, невербальным аспектам общения следует уделять самое пристальное внимание, поскольку они оказывают значительное влияние на качество проведения интервью, а, следовательно, на качество получаемой с помощью этого метода информации. В связи с этим необходимо поставить вопрос об обучении интервьюеров невербальному взаимодействию, которое позволит им:

- повысить эффективность установления контакта с респондентом, тем самым, уменьшая количество отказов от интервью,
- создать благоприятную атмосферу для общения, способствующую более открытым и правдивым ответам респондента,
- понять когнитивный и эмоциональный контекст, сопутствующий вербальной информации: уловить эмоциональное состояние респондента, его отношение к вопросам интервью, наличие сомнений при ответе и пр.,
- заметить признаки, указывающие на неискренность респондента (рассогласование верbalного и невербального поведения, а также различных невербальных сигналов), и определенным образом на это отреагировать,

- применять разнообразные невербальные приемы, помогающие провести интервью наиболее эффективно,
- корректировать ход интервью (зависит от типа интервью), если в поведении респондента наблюдаются определенные невербальные сигналы,
- сформировать положительное мнение респондентов о практике социологических опросов, что обеспечит благоприятное «поле» для проведения дальнейших исследований.

Степень научной разработанности проблемы. В методологии интервью хорошо разработаны вопросы, связанные с отбором респондентов, созданием инструментария, адекватного исследовательским задачам, снижением негативного «эффекта интервьюера» и т.д., однако проблеме невербального взаимодействия интервьюера и респондента в этом методе не уделяется должного внимания. Индикатором такого невнимания является, практически, полное отсутствие информации по данному направлению в социологической литературе. В большинстве работ отечественных и зарубежных авторов по методике проведения личного интервью невербальные аспекты взаимодействия рассматриваются поверхностно и «всплывают» лишь эпизодически, в качестве фона к основной теме. В основном, констатируется важность учета невербальной информации, исходящей от респондента, описываются единичные образцы неверbalного поведения, которые должен демонстрировать интервьюер, отмечается влияние половозрастных характеристик интервьюера и респондента на процесс общения.

Данная проблема рассматривается более подробно лишь некоторыми зарубежными авторами. Так, Д.Молиньякс (D.Molyneaux) и В.Лейн (V.Lane)¹ классифицируют невербальные аспекты коммуникации в интервью, отмечают ее функции, рассматривают проблему интерпретации невербального поведения в ситуации интервью и т.д. В.Донахью (W.Donaghy)² уделяет большое внимание проблеме практического использования невербальной информации при проведении интервью и описывает некоторые невербальные приемы, позволяющие установить наилучший контакт с респондентом и создать благоприятную атмосферу для проведения интервью. Тем не менее, представленные в этих работах сведения не дают полного представления о возможностях использования невербальной информации в этом методе, поскольку в первом случае они, в основном, не адаптированы к методу социологического интервью и представляют собой «кальку» психологических источников. Во втором – невербальные аспекты рассматриваются

¹ См.: Molyneaux D., Lane V.W. Effective interviewing: Techniques and analysis. Boston, 1982.

² См.: Donaghy W.C. The Interview: Skills and Applications. Glenview Illinois, 1984.

применительно к неформализованным видам интервью, которые, к тому же, проводятся на рабочем месте социолога-интервьюера.

Такая ситуация обусловлена тем, что специализированные исследования, направленные на изучение невербального взаимодействия интервьюера и респондента в личном интервью почти не проводятся¹. Достаточно хорошо изучены лишь вопросы, связанные с условиями проведения интервью, которые также относятся к данной теме. Например, И.В.Журавлева, К.Лютыньска, О.М.Маслова, В.Э.Шляпенто обращаются к проблеме влияния третьих лиц на ход интервью, Г.А.Погосян и С.Кваде рассматривают способы фиксации невербальной информации, И.В.Журавлева и Г.А.Погосян описывают выбор наиболее удачного времени и места проведения интервью, наличие помех и другие характеристики контекста интервью.

В то же время проблема невербального взаимодействия индивидов имеет обширный междисциплинарный контекст и наиболее полно разработана в рамках психологии, социальной-психологии, этологии, лингвистики и некоторых других наук. Существенный вклад в это направление внесли зарубежные исследователи, такие как Ч.Дарвин, П.Экман (Ekman), В.Фризен (Friesen), Р.Бердвестел (Berdwhistell), М.Аргайл (Argyle), Э.Холл (Hall), Д.Эфрон (D.Efron), а также отечественные ученые В.А.Лабунская, Г.Е.Крейдлин, В.П.Морозов. Однако накопленные в данных областях знания, можно использовать лишь частично, поскольку они не адаптированы к социологическому интервью, которое имеет определенную специфику по сравнению с другими видами невербального взаимодействия индивидов, и не отражают многих нюансов, присутствующих в работе интервьюера.

Таким образом, можно утверждать, что проблема невербального взаимодействия интервьюера и респондента в социологическом (личном) интервью не разработана, за исключением некоторых аспектов, связанных с условиями проведения интервью.

Цель работы – анализ особенностей невербального взаимодействия интервьюера и респондента в личном интервью и выявление практической значимости невербальных средств общения для повышения эффективности проведения интервью.

¹ Необходимо отметить недавно проведенное поисковое исследование по изучению невербального поведения в процессе группового фокусированного интервью. См.: Маслова С., Лагун А. Изучение невербального поведения в качественных маркетинговых и социологических исследованиях (На основе тренинга для модераторов фокус-групп) // Практический маркетинг. 2003. № 7 (77). С. 34-39; Лагун А.Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании // Социологические исследования. 2004. № 2. С. 115-123.

Задачи:

1. Проанализировать исследовательскую ситуацию по проблеме невербального взаимодействия индивидов с привлечением знаний, накопленных в психологии, этологии, социальной психологии и других науках.
2. Адаптировать к специфике социологического интервью понятийный аппарат и существующие теоретические подходы смежных с социологией наук.
3. Изучить практический опыт интервьюеров по работе с невербальной информацией и выявить структуру их представлений о возможностях использования невербальных средств общения в данном методе (проводить поисковое исследование «Интервью с интервьюерами»).
4. Определить «ключевые» моменты интервью, в которых невербальные аспекты взаимодействия интервьюера и респондента имеют наибольшее значение.
5. Выявить специфику работы интервьюера с невербальной информацией в зависимости от степени формализованности интервью.
6. Определить основные направления программы по обучению интервьюеров невербальному взаимодействию с респондентами.
7. Разработать рекомендации по невербальному взаимодействию с респондентами для интервьюеров, проводящих формализованные виды интервью.

Объект исследования – ситуация личного интервью (формализованного и неформализованного вариантов).

Предмет исследования – невербальное взаимодействие интервьюера и респондента, его специфика по сравнению с другими видами невербального взаимодействия индивидов.

Теоретико-методологической основой работы являются исследования по изучению эмоций человека и их внешних проявлений (Ч.Дарвин, П.Экман, В.Фризен), языка тела (Р.Бердвестел, М.Аргайл, М.Л.Бутовская, А.Пиз), паралингвистических особенностей речи (В.П.Морозов, Э.Л.Носенко), подсознательной природы невербального поведения (А.Ю.Панасюк), пространственного положения индивидов (Э.Холл), а также работы по методике проведения интервью (В.Донахью, Д.Молиньякс, В.Лейн, Э.Ноэль, С.Кваде, О.М.Маслова, Г.А.Погосян, С.А.Белановский, И.В.Журавлева), методологии качественных исследований (А.С.Готлиб, Е.М.Ковалев, И.Е.Штейнберг, В.И.Ильин), изучению межиндивидуальных взаимодействий (И.Гофман, Дж.Мид, Г.Гарфинкель), комплексному изучению невербального языка (Г.Е.Крейдлин, В.А.Лабунская, М.Нэпп, Дж.Холл) и технологиям Нейро-

Лингвистического программирования в сфере невербальной коммуникации (Р.Бенцлер, Дж.Гриндер, С.А.Горин, А.Ю.Любимов, Х.Алдер).

Методика исследования. Первоначально осуществлялся неформализованный (традиционный, понимающий) анализ социологических и несоциологических публикаций, в которых имело место описание невербальных аспектов взаимодействия индивидов, и были представлены результаты проведенных в данной области исследований. Внимание акцентировалось, прежде всего, на тех аспектах «невербального», которые представляют наибольшую практическую значимость при проведении интервью и которые можно взять в качестве основы для разработки обучающих программ для интервьюеров и социологов.

На основе проведенного анализа была сформирована теоретическая база для проведения собственного поискового исследования. В качестве метода исследования было выбрано лейтмотивное нарративное интервью, которое по сравнению с другими возможными методами изучения невербального взаимодействия является, по мнению автора, наиболее адекватным целям и задачам, поставленным в диссертационной работе. Опрашивались две группы интервьюеров, проводящих разные виды интервью: формализованные и неформализованные. В нарративном импульсе интервьюерам предлагалось рассказать о невербальных аспектах общения в ситуации интервью, при этом им объяснялось значение термина «невербальный».

Интервью записывались на диктофон, дословно транскрибировались, включая все паралингвистические особенности речи. При анализе интервью применялся эклектический подход, то есть «продуцирование смысла посредством ситуативных приемов»¹: выделялись понятия, категории и тематические блоки, подсчитывалась частота употребления определенных слов и выражений, создавались схемы-диаграммы взаимосвязи категорий, анализировались особенности речи говорящего (нarrатора).

При первоначальном прочтении транскриптов делались заметки, в которых фиксировались возникающие в ходе прочтения идеи, вопросы и ассоциации. При повторных обращениях к текстам интервью выписывались выдержки из нарративов, описывающие элементы невербального взаимодействия в интервью, выделялись понятия и категории, которые связывались между собой, выстраиваясь в структурную схему невербального взаимодействия интервьюера и респондента, дописывался «memos». Затем осуществлялась интерпретация с цитатами из текста, и формулировались выводы социологического характера. Для повышения надежности результатов

¹ См.: Кваде С. Исследовательское интервью. М., 2003. С. 191.

исследования применялся метод триангуляции – перекрестной интерпретации интервью разными исследователями.

На заключительном этапе были разработаны рекомендации интервьюерам по невербальному взаимодействию с респондентами в ситуации формализованного интервью, основанные на результатах проведенного исследования.

Эмпирической базой работы являются:

- 1) данные теоретических и эмпирических исследований по проблеме невербального взаимодействия, представленные в отечественных и зарубежных публикациях по социологии, психологии, этологии и другим наукам.
- 2) транскрипты лейтмотивных нарративных интервью с интервьюерами, полученные в результате проведенного автором диссертации исследования, посвященного проблеме невербального взаимодействия интервьюера и респондента в ситуации личного интервью.

Научная новизна работы:

- Рассмотрены истоки становления проблемы невербального взаимодействия в междисциплинарном и методологическом аспектах.
- Проанализирован и введен в научный оборот социологии понятийный аппарат психологии и других наук, занимающихся проблемами невербального взаимодействия индивидов.
- Рассмотрена специфика невербального взаимодействия в социологическом интервью по отношению к различным видам интервью (журналистскому, психотерапевтическому и пр.).
- Невербальные аспекты взаимодействия в личном интервью изучались с помощью «качественных» методов – лейтмотивных нарративных интервью с интервьюерами, что позволило выявить представления интервьюеров о невербальном общении в контексте их практического опыта.
- Определена специфика использования невербальной информации в формализованном и свободном интервью, которая обусловлена разными подходами количественной и качественной методологии к вопросам сбора и анализа информации.
- Выделены два типа невербальных приемов ведения интервью: общие, помогающие интервьюеру общаться вне зависимости от особенностей поведения респондента, и ситуативные – приемы в ответ на определенное состояние и невербальное поведение респондента, позволяющие корректировать возникающие «критические» ситуации в интервью.
- Выявлены три типа интервьюеров (интуитивный, интуитивно-знающий и знающий), различающиеся по способностям рефлексировать опыт

- невербального общения с респондентом, описывать индикаторы невербального поведения, а также применять невербальные приемы для ведения интервью и оценивать их эффективность. Основание для типологизации – наличие у интервьюеров психологических знаний.
- Показана адекватность нарративных интервью для изучения невербального взаимодействия интервьюера и респондента.
 - Определено, что нарративное интервью является эффективным косвенным методом контроля качества работы интервьюеров.

Положения, выносимые на защиту

1. Интервьюер, обладающий психологическими знаниями, лучше рефлексирует невербальные аспекты взаимодействия в интервью, точнее описывает невербальные индикаторы состояний респондента и использует более разнообразные невербальные приемы, чем интервьюер, не имеющий таких знаний.
2. Использование общих и ситуативных невербальных приемов в формализованном и свободном интервью существенно различается. В формализованном интервью набор приемов менее обширен и разнообразен, чем в свободном интервью, поскольку ролевые требования, предъявляемые к интервьюеру-«оператору» в рамках количественной методологии, жестко регламентируются.
3. Традиционные методы подготовки интервьюеров необходимо дополнить специализированными методиками, позволяющими обучить интервьюеров приемам невербального взаимодействия с респондентами, поскольку самостоятельное приобретение интервьюерами соответствующих знаний и навыков связано с длительным периодом проб и ошибок.
4. Предпочтительными формами подготовки интервьюеров следует считать проведение встреч интервьюеров по обмену опытом, а также проведение психологических игр и тренингов, благодаря которым у интервьюеров снимаются психологические «зажимы», а навыки по использованию невербальных приемов и отслеживанию невербальных сигналов респондента доводятся до автоматизма.
5. Нарративное интервью является не только эффективным методом изучения невербальных аспектов взаимодействия в интервью, но и косвенным методом контроля качества работы интервьюеров, позволяющим выявлять допускаемые интервьюерами ошибки.

Практическая значимость работы. В работе обобщена и систематизирована информация о невербальных аспектах взаимодействия, представленная как в социологических публикациях, так и в литературных

источниках по смежным с социологией наукам. Описываются разнообразные невербальные приемы по установлению контакта с респондентом и ведению интервью, в том числе, являющиеся ноу-хау интервьюеров, принимавших участие в поисковом исследовании «Интервью с интервьюерами». Рассматриваются возможности получения дополнительной информации о респонденте на основании интерпретации его невербального поведения (определение эмоционального состояния, отношения к опросу, истиности высказываний и т.д.). Даётся ряд практических рекомендаций, которые могут использоваться при разработке инструкций для интервьюеров и проведении инструктажа перед выходом в «поле».

Диссертационная работа создает базу для дальнейших научных исследований по проблеме невербального взаимодействия интервьюера и респондента в личном интервью и может служить основой для преподавания спецкурса по методу интервью, а также разработки практических пособий и обучающих программ по невербальному взаимодействию, предназначенных для подготовки и повышения квалификации интервьюеров и социологов.

Апробация результатов исследования. Основные положения и результаты исследования были изложены в выступлениях на круглом столе «Работа с текстом в качественных исследованиях» (9 марта 2005 г., Институт социологии РАН, Москва), Всероссийской научной конференции «Социологические методы в современной исследовательской практике» (14-15 апреля 2006 г., ГУ-ВШЭ, Москва), заседании Центра методологии социологических исследований (19 апреля 2006, Институт социологии РАН, Москва), а также в четырех печатных публикациях общим объемом 2,8 печатных листа.

Структура работы. Диссертационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и четырех приложений.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы, показывается степень ее разработанности, определяются предмет, объект, цели и задачи исследования, научная новизна и практическая значимость работы, формулируются положения, выносимые на защиту, описывается структура диссертационной работы.

В первой главе – «**ПРОБЛЕМА НЕВЕРБАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИНДИВИДОВ В СОЦИАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ**» – рассматриваются теоретические вопросы изучения невербального языка в междисциплинарном контексте, и описываются элементы невербального взаимодействия интервьюера и респондента в социологическом интервью.

В первом параграфе – «**Междисциплинарный контекст изучения невербального взаимодействия**» – определяются ключевые понятия, используемые в диссертации, приводятся различия вербальных и невербальных средств общения, описываются функции невербального языка, а также рассматриваются основные исторические периоды становления научного знания о невербальном взаимодействии индивидов.

В литературных источниках существует несколько подходов к определению понятия «невербальный»: в узком значении под ним подразумеваются жесты, позы, мимика, взгляд и пространственное положение индивидов, в более широком – к нему также относятся особенности речи: громкость голоса, темп речи, интонация, паузы, смех и пр. В самом широком значении, которое и используется в диссертационной работе, под «невербальным» понимается любая отличная от слов информация, к которой наряду с вышеуказанными составляющими относится внешний вид индивидов (пол, возраст, одежда, украшения и пр.), а также окружающая их обстановка. При этом совокупность разнообразных слагаемых «невербального», прежде всего, язык тела и парадигмистические особенности речи, обозначаются термином «невербальный язык».

Другие понятия, связанные с «невербальным», определяются согласно выводам, сделанным В.А.Лабунской¹, занимавшейся изучением их особенностей, взаимосвязей и различий. Например, *невербальная коммуникация* представляет собой произвольные невербальные знаки, принятые в конкретном социуме и имеющие достаточно четкий круг значений. *Невербальное поведение* характеризуется, в основном, непроизвольными и неосознаваемыми движениями, сопряженными с психологическими особенностями личности. *Невербальное взаимодействие* выступает в качестве единицы невербального общения и является обменом программами невербального поведения и невербальной коммуникации, а также результатом данного обмена.

В различные исторические периоды изучались самые разные аспекты «невербального», но до середины XX века имели место лишь разрозненные исследования ограниченного числа невербальных проявлений. Исследователи проявляли интерес, в основном, к физиognомике – «чтению» лица и связи

¹ См.: Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-на Дону, 1999.

особенностей его строения с чертами характера человека (Аристотель, Ф.Бэкон, Ч.Ломброзо и др.), к изучению эмоций и выражений лица (Ч.Дарвин), а также к изучению культурных факторов в формировании жестов и телодвижений (Д.Эфрон).

Начиная с середины XX века, исследования в области неверbalного языка переходят на качественно иной уровень. В рамках психологии, этологии, лингвистики и других наук проводятся многочисленные исследования телодвижений, пространственного положения, движения глаз, голосовых характеристик человека и других невербальных сигналов. Вводятся новые термины, появляются самостоятельные науки, занимающиеся непосредственным изучением невербальных средств общения: кинесика (наука о телодвижениях), проксемика (наука о пространстве и пространственном положении индивидов относительно друг друга), паралингвистика (наука о дополнительных звуковых кодах, которые включены в процесс речевой коммуникации). Расширяется предметное поле исследований: отдельные невербальные сигналы рассматриваются в связи с процессом взаимодействия индивидов и контекстом общения. Наиболее существенную роль в этом периоде сыграли Э.Холл, Р.Бердистел, П.Экман, В.Фризен, М.Аргайл и др.

Социологические концепции, направленные на изучение межиндивидуальных взаимодействий – символический интеракционизм, феноменология, этнometодология – также актуализируют интерес социологов к невербальным аспектам межличностного взаимодействия. Самое пристальное внимание тема «невербального» получает в рамках драматургического подхода И.Гоффмана, в котором делается акцент, прежде всего, на невербальной знаковой активности индивидов, являющейся, как правило, не преднамеренной, зависимой от контекста и более театральной. Однако в отношении метода личного интервью, информация невербального характера либо полностью отсутствует, либо является фрагментарной и разрозненной и не обеспечивает полного понимания возможных путей использования невербального языка в данном методе.

Между тем, исследования по психологии, этологии, лингвистике и другим наукам показывают, что невербальный язык имеет ряд специфических черт и принципиальных отличий от вербального языка. Он передает более 80% всей поступающей к индивиду информации, воспринимается одновременно через разные органы чувств и, в большинстве случаев, не зависит от языковых барьеров, то есть имеет межкультурную универсальность. Кроме того, с помощью невербального языка достаточно сложно ввести собеседника в заблуждение, на это способны лишь актеры, умеющие вживаться

в образ своего героя, либо люди, прошедшие специальную длительную подготовку и научившиеся минимизировать свои поведенческие акты (например, работники спецслужб, дипломаты). У остальных индивидов переживаемые ими состояния, отношения и пр. спонтанно и открыто проявляются в голосе, телодвижениях, мимике и движениях глаз.

При общении человек интуитивно перераспределяет внимание между речью и невербальными средствами общения и учитывает информативную ценность как верbalного, так и невербального канала. Но если слова и невербальный язык индивида противоречат друг другу, то есть имеет место неконгруэнтность поведения, наблюдающий отдает предпочтение неверbalному посланию, которое связано с подсознанием человека и вследствие этого показывает истинные его намерения. Причем, если индивид старается сознательно контролировать свой невербальный язык, то это приводит к скованности и неестественности его поведения, а также не позволяет ему анализировать информацию, поступающую от собеседника.

В процессе общения индивидов невербальный язык также выполняет ряд важных функций, являясь при этом в большинстве случаев полифункциональным в одно и то же время. Прежде всего, он может быть функционально независимым и автономным, замещая речь, когда она по ряду причин невозможна или необязательна. Помимо этого невербальный язык осуществляет паралингвистическую функцию, то есть сопровождает вербальную часть сообщения, подтверждая, дополняя, усиливая или отрицая речевое высказывание. Кроме того, он выражает общее эмоциональное состояние и специфичные чувства индивидов, передает межличностные установки, представляет человека другим людям, указывает на социальные различия и идентичность, регулирует процесс взаимодействия и т.д.

Во втором параграфе – «Невербальное взаимодействие в социологическом интервью» – рассматривается специфика социологического интервью, излагаются методологические принципы проведения формализованных и неформализованных видов интервью, описываются элементы невербального взаимодействия интервьюера и респондента.

Социологическое интервью является достаточно специфичным видом общения, поскольку его цель и содержание определяются социологом, интересы собеседников различны, а роли интервьюера и респондента заранее закреплены. Также оно отличается от других видов интервью (журналистского, психотерапевтического и пр.), что обусловлено различием цели и базовых принципов интервью. Эти различия, в свою очередь, оказывают определенное влияние на невербальное взаимодействие интервьюера и респондента,

обуславливая те или иные образцы невербального поведения интервьюера, а также предъявляя ряд требований к окружающей участников интервью обстановке. Кроме того, невербальное взаимодействие в социологическом интервью зависит от степени формализованности интервью, поскольку методологические принципы, лежащие в основе формализованного и свободного интервью, существенно различаются.

На основании анализа различных подходов к описанию составляющих элементов «невербального»¹ автор приходит к выводу о том, что основными элементами невербального взаимодействия в личном интервью являются внешние характеристики (внешность) интервьюера и респондента, а также условия проведения интервью. *Внешность* представляется собой совокупность анатомических, функциональных и социальных признаков², которые играют важную роль в формировании первого впечатления интервьюера и респондента друг о друге, а также оказывают влияние на процесс общения в целом. Однако составляющие элементы внешности имеют разную значимость с точки зрения практического использования знаний об их влиянии при подготовке интервьюеров.

Наименее значимыми в этой связи называются *анатомические* (пол, возраст, строение лица, телосложение, цвет кожи и пр.) и *социальные* признаки (одежда, украшения, косметика и пр.). Это обосновывается тем, что анатомические признаки интервьюеров изменить не возможно, а подбор интервьюера с оптимальными для определенного респондента характеристиками реально осуществить только в единичных случаях, когда респондент заранее известен. Социальные признаки интервьюеров можно скорректировать частично, предоставляя интервьюерам информацию о том, какой внешний вид при проведении интервью является наиболее предпочтительным. Что же касается специфики анатомических и социальных признаков у респондентов, то кроме половозрастных характеристик, они, чаще всего, не имеют особого значения.

Функциональные признаки являются самыми важными, поскольку интервьюеров, в большинстве случаев, можно обучить их правильному использованию, а у респондентов они указывают на внутреннее состояние, неправдивые ответы, отношение к происходящему и т.д. К функциональным

¹ См.: Крейдлин Г.Е. Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык. М., 2002; Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-на Дону, 1999; Argyle M. The psychology of interpersonal behavior. London, 1972; Molyneaux D., Lane V.W. Effective interviewing: Techniques and analysis. Boston, 1982.

² См.: Панферов В.Н. Восприятие и интерпретация внешности людей // Вопросы психологии, 1974. № 2. С.59-64.

признакам относятся, прежде всего, кинесические сигналы: мимика, жесты, позы, взгляд и движения глаз.

Все мимические выражения, несмотря на их большое разнообразие и сложность, подразделяются на спонтанные и контролируемые. Первые являются универсальными для всех людей независимо от их культурной принадлежности (например, специфические эмоции: гнев, грусть, радость, отвращение, страх, удивление), вторые в разных культурах имеют слабое сходство и зависят от того, насколько представители той или иной культуры могут маскировать и контролировать выражение своего лица.

В отличие от мимики, жесты и позы контролировать труднее, и поэтому они являются более правдивыми средствами выражения психологического состояния человека, интенсивности его переживаний, отношения к собеседнику и пр. Значение каждого жеста можно понять только, рассматривая его в совокупности с другими жестами, подобно тому, как значение слова – только, вставив его в предложение наряду с другими словами. То же самое относится и к позе: ее необходимо рассматривать в целостности, а не акцентировать внимание на отдельных ее элементах.

Взгляд так же, как и предыдущие кинесические сигналы, предоставляет информацию об эмоциональном состоянии индивида, однако по его направленности не всегда определяется истинность слов, поскольку при неправдивых ответах человек может либо смотреть на собеседника, либо избегать взгляда. В этом случае следует наблюдать за движениями глаз человека, так как они, по данным исследований, проведенных в рамках Нейролингвистического-Программирования, связаны с основным способом обработки внутреннего опыта и не поддаются сознательному контролю. Поэтому если респондента просят ответить на вопрос о том, что он ранее видел, слышал или чувствовал, а его глаза «ищут» информацию не в зоне «воспоминания», а в зоне «конструирования»¹, то можно делать вывод о неправдивости его слов.

Помимо кинесических сигналов в состав функциональных признаков входят паралингвистические особенности речи: громкость, высота и тембр голоса, темп и ритм речи, акцентное выделение слов или слов, длительность слова и пр. (просодика), а также звуковые комплексы, являющиеся физиологическими реакциями, такие как, паузы, кашель, смех, вздохи, зевота, голосовые выделения «хм», «ш-ш-ш» и т.д. (экстрапаралингвистика). Паралингвистика тесно связана с произнесением слов, которое, в отличие от

¹ Зона «конструирования» для правшей – это движения глаз влево и влево вверх (с точки зрения наблюдающего), для левшей – вправо и вправо вверх. См.: Горин С.А. НЛП: Техники россыпью. М., 2000. С.31.

произношения, в каждой новой коммуникативной ситуации является разным, поскольку индивид входит в то или иное эмоциональное состояние, которое, влияя на тонус его речевой мускулатуры, обуславливает появление определенных особенностей речи.

При рассмотрении функциональных признаков важно учитывать, что они, во-первых, указывают на эмоциональное и физическое состояние респондента, а также позволяют ощутить интенсивность переживаемых им эмоций. Во-вторых, функциональные признаки в разной мере поддаются контролю со стороны сознания респондента, поэтому, чтобы судить об истинности произносимых им слов, необходимо обращать особое внимание на конгруэнтность его поведения, а также на трудно контролируемые невербальные сигналы. В-третьих, образцы взгляда, разнообразие поз, движений и мимики в определенной мере обусловлены культурной принадлежностью респондента, вследствие чего может различаться их интерпретация. В-четвертых, интервьюер, подстраиваясь под жесты, позы, мимику и голосовые характеристики респондента, повышает его бессознательное доверие к себе и способствует более эффективному проведению интервью.

Условия проведения интервью, являясь всего лишь «фоновым» фактором, также оказывают значительное влияние на процесс общения интервьюера и респондента. К условиям интервью относятся временные характеристики интервью (длительность и время проведения интервью), а также пространство общения, элементами которого являются проксемика (межличностная дистанция, пространственное положение индивидов относительно друг друга) и окружающая обстановка (место проведения интервью, присутствие третьих лиц, шум, запахи и пр.). На основании этих критерии выделяются благоприятные, удовлетворительные и неблагоприятные условия проведения интервью. Так, благоприятные условия характеризуются отсутствием третьих лиц, минимальным уровнем постороннего шума, запахов и различных отвлекающих факторов, проведением интервью на нейтральной для обоих собеседников территории и т.д.

Во второй главе – «**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НЕВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИНТЕРВЬЮ**» – определяются направления практического использования знаний в области невербального взаимодействия при установлении контакта с респондентом и ведении интервью, а также рассматриваются вопросы, связанные с обучением интервьюеров невербальным аспектам взаимодействия.

В первом параграфе – «*Изучение опыта работы интервьюеров с неверbalной информацией*» – анализируются различные методы изучения неверbalного взаимодействия интервьюера и респондента в ситуации личного интервью, обосновывается выбор нарративного интервью для проведения поискового исследования, описывается методика исследования, и приводятся его результаты.

Существует несколько возможных методов изучения неверbalного взаимодействия интервьюера и респондента в личном интервью: эксперимент, наблюдение (в том числе с использованием видеозаписи), опрос интервьюеров и пр. Однако, по мнению автора, на первом этапе работы по данному направлению наиболее подходящим и плодотворным методом является опрос интервьюеров. Именно интервьюеры являются главными действующими лицами в интервью, и поэтому, в определенном смысле, могут выступать в качестве экспертов, помогая определить направления по использованию неверbalной информации в данном методе. Помимо этого, изучение опыта работы интервьюеров и их представлений о неверbalных аспектах взаимодействия позволяет выявить ряд важных факторов, которые необходимо учитывать при разработке обучающих программ для интервьюеров.

Вместе с тем с помощью письменного опроса, например, в виде формализованных отчётов интервьюеров, нельзя получить того многообразия ответов, которое можно «добыть» используя метод интервью, причем интервью нарративное, которое имеет определенные преимущества по сравнению с другими видами интервью. Преимущества заключаются в том, что интервьюеры строят рассказ по своему усмотрению, вкладывая в него то, что считают наиболее существенным и важным, аккумулируют весь свой опыт проведения интервью, давая «выжимку» из достаточно большого количества проведенных интервью, предоставляют разнообразную информацию о себе и о ситуации интервью в целом и т.д.

Далее в параграфе описывается поисковое исследование «Интервью с интервьюерами» (ноябрь 2004 г., г. Ульяновск).

Цель исследования – определение сферы приложения неверbalной информации для ситуации личного интервью (через изучение рефлексии практического опыта интервьюеров и выявление структуры их представлений о возможностях использования неверbalного языка в данном методе).

Объектом исследования являлись две группы интервьюеров-женщин, различного возраста и с разным опытом работы. Первую группу составили 7 интервьюеров, участвующих в количественных исследованиях и проводящих формализованные интервью по месту жительства респондентов, во вторую

группу вошли 6 интервьюеров, проводящих неформализованные «качественные» интервью. Разделение интервьюеров на группы было обусловлено тем, что роли, исполняемые интервьюером в рамках количественной и качественной методологии, существенно отличаются, вследствие чего различаются и возможности использования невербальной информации в ситуации интервью.

Предмет исследования – представления интервьюеров о невербальных аспектах взаимодействия с респондентом в ситуации личного интервью (формализованных и неформализованных вариантах).

Метод исследования – лейтмотивные нарративные интервью с интервьюерами.

В результате проведенного исследования

- Выявлено, что тема невербального взаимодействия с респондентом в ситуации личного интервью в сознании большинства интервьюеров, и, особенно, интервьюеров-количественников, не актуализирована. В то же время, рассказывая о своем опыте, интервьюеры приводят примеры использования и рефлексии невербального взаимодействия с респондентами в различных ситуациях.
- Выделено три типа интервьюеров: интуитивный, интуитивно-знающий и знающий, различающихся по умению а) раскрыть тему, заданную в нарративном импульсе, б) описать невербальные индикаторы состояний респондентов, в) применять невербальные приемы и рефлексировать их эффективность.
- Проверены и подтверждены следующие гипотезы: 1) внутреннее состояние интервьюера с помощью невербальных сигналов передается респонденту, оказывая влияние на установление контакта и на качество проведения интервью; 2) способность интервьюеров описывать индикаторы невербального поведения респондента зависит от уровня психологических знаний интервьюеров; 3) опыт проведения интервью активизирует знания по психологии, полученные интервьюерами ранее.
- Выявлены различные невербальные приемы, которые интервьюеры применяют при общении с респондентом, и определено, что выбор приемов зависит от того, какой тип интервью проводится: свободный или формализованный.
- Выделены категории, описывающие невербальное взаимодействие в личном интервью, а также создана схема связей категорий, оказывающих как прямое, так и опосредованное влияние на невербальное поведение интервьюера и респондента.

Во втором параграфе – «Использование неверbalных приемов в процессе интервью» – описываются разнообразные неверbalные приемы, выявленные в ходе поискового исследования, анализируется их специфика в зависимости от степени формализованности интервью, а также рассматриваются ошибки, допускаемые интервьюерами-кологичественниками при проведении интервью.

Каждый интервьюер, принимавший участие в поисковом исследовании, использует при общении с респондентом, по крайней мере, несколько неверbalных приемов. Упоминание о некоторых из этих приемов встречается и в литературных источниках по психологии и социологии, однако в первом случае при их рассмотрении не учитывается специфика проведения социологического интервью, а во втором – приводятся, главным образом, только названия приемов без описания их содержательной части. Автору диссертации, напротив, удалось выявить конкретное смысловое «заполнение» этих неверbalных приемов, а также приемов, являющихся ноу-хау интервьюеров.

Все неверbalные приемы можно разделить на приемы по установлению контакта с респондентом и приемы ведения интервью. *Приемы по установлению контакта* призваны помочь интервьюеру произвести максимально благоприятное первое впечатление на респондента и получить от него согласие на участие в интервью. Эти приемы особенно актуальны в ситуации, когда у интервьюера нет предварительной договоренности с респондентом (по телефону или через третьих лиц) о проведении интервью, что характерно, например, для формализованных видов интервью.

Приемы по установлению контакта заключаются в следующем: установить зрительный контакт с респондентом, улыбнуться, говорить доброжелательным тоном и пр. Помимо этого особое значение имеет соблюдение некоторых требований к внешнему виду: умеренное использование украшений и декоративной косметики, а также выбор определенного стиля одежды. Если интервьюеру не известно, с какой категорией респондентов ему предстоит общаться, то одежда выбирается в соответствии со следующим принципом: «У всех есть хорошая одежда, есть скромная одежда. На работу я хожу в одежде деловой, зачем я пойду по квартирам в чем-то очень таком дорогом? И разговор о делах идет деловой, и одежда должна быть соответствующая» (Ольга, 33 года, интервьюер-«кологичественник»). Если будущий респондент заранее известен, то внешний вид корректируется в зависимости от возраста и социального статуса респондента. Например, при проведении интервью с молодежью интервьюеры одеваются в свободном

stile, поскольку идти на интервью «в строгом костюме, застегнутом на все пуговицы, это было бы странно» (Светлана, 33 года, интервьюер-«качественник»).

Приемы ведения интервью разделены автором диссертации на два вида: общие и ситуативные. К общим приемам относятся приемы, которые применяются вне зависимости от того, как себя ведет респондент: подстройка к мимике, жестам и позам респондента, невербальное проявление внимания к его словам, использование пауз, периодический контакт глаз, выбор оптимального пространственного положения и межличностной дистанции, устранение помех в интервью и т.д.¹ Эти приемы позволяют интервьюеру расположить к себе респондента и стать для него «своим», тем самым, стимулируя его на более открытое и доверительное общение.

Существуют определенные различия в использовании общих невербальных приемов в свободном и формализованном интервью, что связано с различием ролевых позиций интервьюеров в этих видах интервью. В свободном интервью набор приемов более обширен и разнообразен, поскольку интервьюер может влиять на выбор места проведения интервью, отвлекаться от основной темы интервью, если этого требует ситуация, и пр.

В формализованном интервью невербальные приемы не столь многочисленны, так как на поведение интервьюера накладываются определенные ограничения, связанные с необходимостью унификации действий всех интервьюеров с целью обеспечения одинаковых условий для респондентов. В связи с этим некоторые приемы, например, невербальное проявление внимания к словам респондента (кивки головой, легкий наклон головы набок, «угу» и пр.), могут использоваться лишь частично из-за возможного проявления «эффекта интервьюера». Другие присмы, такие как подстройка и использование жестов, являются трудноосуществимыми, поскольку внимание интервьюера сосредоточено на зачитывании вопросов и записи вариантов ответов.

Ситуативные приемы используются интервьюерами в зависимости от невербальной реакции респондента и позволяют скорректировать возникающие «критические» моменты интервью в ситуациях, когда респондент устал, смущен, находится в напряженном состоянии и пр. Например, если респондент размышляет (отвечает неторопливо, голос становится тихим, смотрит вдаль), то и в свободном, и в формализованном интервью используется присм «выдержать паузу».

¹ Названия большинству приемов были даны автором диссертации.

Вместе с тем в ответ на одну и ту же невербальную реакцию респондента ситуативные приемы в свободном и формализованном интервью могут различаться, что также, как и в случае с общими приемами, обусловлено различием ролевых позиций интервьюеров. Так, если респондент устал (кладет голову на согнутую в локте руку, откидывает корпус, вздыхает, смотрит на часы, зевает), то интервьюеры-«количественники» несколько увеличивают темп беседы, а интервьюеры-«качественники» переставляют местами тематические блоки, задают те вопросы, которые заведомо вызовут интерес и т.д.

Далее в параграфе описываются ошибки, которые были обнаружены у интервьюеров, проводящих формализованные виды интервью, причем некоторые из ошибок имеют отношение к неверbalному взаимодействию: интервьюер позволяет вмешиваться в ход интервью третьим лицам, проводит интервью, когда респондент занят домашними делами и т.д. Однако примечательным является тот факт, что выявление такого рода информации не входило в задачи исследования и являлось его незапланированным результатом.

Выявление ошибок стало возможным благодаря тому, что, рассказывая о невербальных аспектах общения, интервьюеры давали много сопутствующей информации: рассказывали о своих действиях в той или иной ситуации, демонстрировали свой уровень знаний правил проведения интервью и пр. В связи с этим был сделан вывод о том, что нарративное интервью представляет собой эффективный косвенный метод определения качества работы интервьюеров и может использоваться наряду с другими существующими методами контроля: письменными отчетами интервьюеров, контрольными опросами респондентов и т.д. При этом необходимо соблюдать следующие условия: во-первых, формулировать нарративный импульс таким образом, чтобы интервьюер не подозревал о том, что выявляются ошибки в его работе, во-вторых, интервью должен проводить человек, не принимавший участие в обучении интервьюеров.

В третьем параграфе – «Обучение интервьюеров невербальному взаимодействию с респондентом» – рассматриваются вопросы, связанные с фиксацией и интерпретацией невербальной информации, имеющей место в интервью, а также предлагаются основные направления по разработке программы обучения интервьюеров работе с данным видом информации.

Прежде всего, описываются эмпирические индикаторы невербального поведения, по которым определяется внутреннее состояние респондента (спокойствие, дискомфорт, беспокойство, подавленность), правдивость его ответов, интерес к беседе и т.д. Также приводятся кинетические и

паралингвистические сигналы, указывающие на тип ведущей репрезентативной системы (модальности) респондента – визуальный, аудиальный или кинестетический, в зависимости от которого при формулировании вопросов в свободном интервью можно использовать слова и выражения, наиболее адекватно воспринимаемые респондентом с тем или иным типом модальности.

Вместе с тем отмечается, что при подготовке интервьюеров необходимо обращать их внимание на существование определенных сложностей, связанных с интерпретацией посылаемых респондентом невербальных сообщений. Во-первых, невербальное поведение может иметь несколько вариантов интерпретации, вследствие чего следует учитывать весь комплекс невербальных проявлений респондента и контекст, в котором они существуют. Во-вторых, интерпретация невербального поведения респондента зависит от множества субъективных причин, которые интервьюером часто не осознаются: образование интервьюера, его культурное происхождение, личный опыт, настроение, знакомство с респондентом. В-третьих, существует специфика невербальных сигналов респондента, которая зависит от возраста, принадлежности к определенной культурной среде, наличия каких-либо физических особенностей и т.д.

Помимо вопросов, связанных с интерпретацией невербального поведения респондента, большое внимание уделяется описанию различных способов фиксации невербальной информации, имеющей место в интервью. Отмечается, что выбор способа фиксации зависит от того, в какой временной период она осуществляется (во время интервью или после его завершения), какие цели стоят перед исследователем, какой тип интервью используется и т.д. При этом ни один из существующих способов не является совершенным, поскольку наряду с определенными преимуществами имеет ряд недостатков.

Записи на бумаге в стандартизированной или свободной форме наиболее предпочтительны после окончания интервью и помогают зафиксировать анатомические и социальные признаки респондента, физическое и социальное окружение (место, время, обстановка, присутствие третьих лиц), а также процесс интервьюирования (длительность, наличие перерывов, общие замечания и впечатления интервьюера от общения с респондентом и пр.). В то же время, информацию о функциональных признаках можно зафиксировать лишь в самых общих чертах, поскольку запомнить большое разнообразие сменяющих друг друга кинетических и паралингвистических сигналов респондента не представляется возможным.

Во время проведения интервью зафиксировать функциональные признаки также затруднительно, поскольку в формализованном интервью интервьюер

занят зачитыванием вопросов, показом карточек и записями вариантов ответов. В свободном интервью записи отвлекают интервьюера от хода беседы, а в случаях, когда интервьюер вынужден дословно записывать ответы респондента, вообще, не осуществимы. Поэтому для фиксации невербальных проявлений респондента можно привлекать помощника интервьюера. Записи, сделанные помощником во время интервью и интервьюером «по горячим следам» (с последующим обсуждением проведенного интервью) позволят выявить совпадающие и противоречивые впечатления, сделать выводы о допущенных ошибках и т.д.

При записи невербальной информации на бумаге необходимо, чтобы зафиксированные интервьюером или его помощником сведения имели как интерпретационный (субъективный), так и описательный (объективный) характер. При этом желательно, чтобы интерпретация подкреплялась описанием невербальных индикаторов, на основании которых она была сделана. Это необходимо для того, чтобы исследователь, занимающийся анализом и интерпретацией интервью, мог учитывать не только эмоциональные компоненты процесса интервью, но и его фактографические характеристики.

В отличие от предыдущего способа фиксации записи *интервью на аудионоситель* позволяет интервьюеру зафиксировать функциональные признаки респондента, связанные с паралингвистическими особенностями речи, а также помогает при прослушивании аудиозаписи вспомнить, как себя вел респондент, отвечая на вопросы. Недостатком этого способа записи является невозможность зафиксировать визуальные компоненты общения, а также появление у респондента чувства скованности и напряжения в начале интервью.

Наиболее точно запечатлеть любые невербальные проявления, как респондента, так и интервьюера, а также обеспечить максимальные возможности для последующей интерпретации интервью позволяет только *видеозапись*. В то же время при проведении интервью на сенситивные темы она может оказать негативное влияние на ход беседы и на достоверность получаемой от респондента информации. Помимо этого использование видеозаписи имеет ряд сложностей организационного и технического характера: получение согласия респондента на видеозапись, если интервью проводится на его территории, привлечение оператора или установка нескольких статичных видеокамер и т.д.

В данном параграфе также приводятся слагаемые успешного невербального взаимодействия с респондентом, выявленные в ходе исследования «Интервью с интервьюерами»: наличие у интервьюера опыта

проведения интервью, знаний по психологии, интуиции, позитивного настроя, коммуникативных качеств, искреннего интереса к респонденту, опыта педагогической работы и т.д. На основании этого определяются мероприятия, позволяющие осуществить подготовку интервьюеров в области невербального взаимодействия: инструктаж перед «полем», вводные лекции, просмотр и разбор видеороликов с записанными интервью, обмен интервьюеров опытом своей работы, а также проведение различных психологических игр и тренингов по невербальным аспектам взаимодействия.

Отмечается, что психологические игры и тренинги являются наиболее эффективными методами обучения интервьюеров, поскольку из экспериментальной психологии известно, что человек усваивает из того, что слышит – только 10% информации, из того, что видит – 50%, из того, что проговаривает – 70%, из того, что делает сам – 90% информации¹. Благодаря этим мероприятиям интервьюеры смогут приобрести и довести до автоматизма навыки по использованию невербальных приемов, отслеживанию и интерпретации исходящей от респондента невербальной информации, а также развить уверенность в своих силах. Особое место при проведении игр и тренингов отводится видеозаписи, которая помогает интервьюерам увидеть себя со стороны, обнаружить свои ошибки, телесные «зажимы» и, впоследствии, осознать и скорректировать собственное невербальное поведение.

В заключении подводятся основные итоги исследования и определяются направления для дальнейшей работы в области невербального взаимодействия в интервью.

В приложениях представлена информация об интервьюерах, принимавших участие в исследовании, схема связей категорий невербального взаимодействия интервьюера и респондента в интервью, практические рекомендации интервьюерам по невербальному общению, а также транскрипты трех нарративных интервью, принадлежащих разным типам интервьюеров.

¹ См.: Хрящева Н.Ю, Махшанов С.И. Тренинг партнерского общения // Психогимнастика в тренинге. СПб., 2004. С. 11.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях:

1. Матовская А.В. Использование невербальной информации в личном интервью // Социологические исследования. – 2006. – №3. – С. 104-112. – 1 п.л.
2. Матовская А.В. Выявление ошибок интервьюеров: откровения нарративов // Социология: методология, методы, математические модели. – 2006. – № 22. – С. 61-77. – 0,7 п.л.
3. Матовская А.В. Невербальная информация в личном интервью: к вопросу об изучении и использовании // Социологические этюды. Сборник статей аспирантов. – М. – 2006. – С. 118-135. – 1 п.л.
4. Матовская А.В. Влияние неверbalного поведения интервьюера на эффективность проведения интервью // Тезисы докладов Всероссийской научной конференции «Социологические методы в современной исследовательской практике». – М. – 2006. (в печати) – 0,1 п.л.

Принято к исполнению 26/10/2006
Исполнено 27/10/2006

Заказ № 816
Тираж: 100 экз.

Типография «11-й ФОРМАТ»
ИИН 7726330900
Москва, Варшавское ш., 36
(495) 975-78-56
www.autoreferat.ru

