

УДК 303.621.322:159.9.019.4

Т.И. Ларина

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАЧЕСТВА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА НЕВЕРБАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ РЕСПОНДЕНТОВ (РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРИМЕНТА)¹

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАЧЕСТВА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИНСТРУМЕНТАРИЯ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА
НЕВЕРБАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ РЕСПОНДЕНТОВ
(РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРИМЕНТА)

DEFINING THE QUALITY OF SOCIAL TOOLS THROUGH
ANALYZING NONVERBAL RESPONDENT REACTIONS
(EMPIRICAL DATA)

ЛАРИНА Татьяна Игоревна — ассистент кафедры социологии факультета гуманитарных и социальных наук Российского университета дружбы народов. E-mail: latina989@mail.ru.

LARINA Tat'yana Igorevna – Assistant, Chair of Sociology, Faculty of Humanitarian and Social Sciences, Peoples` Friendship University of Russia. E-mail: latina989@mail.ru.

Аннотация. Качество социологической информации напрямую зависит от качества инструментария. В статье представлены результаты эксперимента, направленного на оценку перспективности применения анализа невербальных проявлений эмоций и искажений ответов, как реакций респондентов на вопросы анкеты, содержащей сенситивную тематику, при работе с ней в пилотажных исследованиях для дальнейшего определения ее качества. Для достижения этой цели был использован методический эксперимент, включающий наблюдение, анкетирование, интервьюирование, исследовательскую триангуляцию.

Abstract. The quality of sociological information directly depends on the quality of the sociological survey tools. This article presents results of the experiment that aims at measuring how productive it is during the pilot studies to analyze nonverbal cues of emotions and insincerity as reactions of respondents containing sensitive themes.

The study reveals that recording and analyzing nonverbal reactions during the pilot studies is extremely effective. Respondents use mimics 2.5 times more often than gestures, and 5 times more often than changing postures. The findings suggest that the nonverbal demonstration of negative emotions such as fear, disgust, or irritation requires further refinement of the questionnaire.

Доказана эффективность фиксирования и анализа невербальных реакций человека на вопросы анкеты в пилотажных исследованиях с целью определения качества анкеты. Установлено, что во время работы с анкетой респонденты демонстрируют мимические проявления примерно в 2,5 раза чаще, чем жестикуляцию, и в 5 раз чаще, чем изменение позы. Установлено, что демонстрация респондентами при работе с анкетой в пилотажных исследованиях невербальных проявлений негативных эмоций (страха, отвращения, раздражения) служит поводом для доработки анкеты. Удивление и

Surprise and joy threaten less the quality of sociological data; however, sometimes these emotions may also be reason for further improvements in the questionnaire.

¹ Исследование проведено в рамках ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009–2013 г., проект «Методы повышения качества инструментария исследования в социологических опросах» (Соглашение № 14.В37.21.0992).

веселье в меньшей степени угрожают качеству социологической информации, однако в ряде случаев это также является основанием для доработки анкеты.

Ключевые слова: социологический инструментарий, социологическая анкета, невербальные признаки, базовые эмоции, методический эксперимент, формулировка вопроса.

Keywords: sociological survey tool, sociological questionnaire, nonverbal cues, basic emotions, methodological experiment, question wording.

Первостепенные задачи социолога — создать и использовать такой инструментарий, который был бы адекватен задачам исследования, понятен респонденту и членам научного сообщества и позволил получить данные, обладающие основными свойствами, определяющими качество социологической информации — достоверностью, устойчивостью, репрезентативностью [11].

Главным и самым ценным источником социологической информации является человек — респондент. Вне зависимости от социологического подхода при исследовании социальной реальности: статистического, когда респондент является представителем некоторой общности, либо гуманитарного, когда он — носитель уникального опыта, респондент так или иначе представляет основной источник социологической информации [9].

Смещениями в социологической информации, вызываемыми инструментарием, в первую очередь можно считать неискренние ответы, вызванные разными причинами: некомпетентностью респондента и боязнью ее продемонстрировать, смущением, раздражением, страхом, гневом и другими эмоциями, что серьезно искажает реальную картину. Неискренние ответы могут быть спровоцированы исследователем, который неправильно составил инструментарий. Ясно, что если анкета составлена плохо, некорректно, ее заполнение вызывает массу вопросов и полученная информация оказывается недостоверной.

В статье представлены результаты исследования, посвященного использованию невербальных реакций респондентов, отвечавших на вопросы анкеты, для диагностирования ее качества. Но для начала необходимо прояснить некоторые теоретические моменты.

Невербальная коммуникация является неотъемлемой частью процессов, протекающих в социуме, наравне с вербальной. А., Пиз, Б. Пиз, интерпретируя результаты исследований, полученных А. Меграбяном [6], в книге «Новый язык телодвижений» отмечают, что 7% любой информации передается вербально, 38% — вокально, 55% — невербально [8]. То есть понимание собеседниками друг друга достигается не только словами, но и тем, как они произносятся и какими невербальными проявлениями сопровождаются. Внимание ученых не могло обойти стороной эту часть коммуникации. Большая часть исследований, посвященных невербальным признакам человеческого поведения, по праву принадлежит социальной психологии и антропологии, однако работа с ними на научной основе может найти широкое применение и в других социальных исследованиях.

Невербальные характеристики поведения человека являются выразителями его эмоций, того, что он хочет сказать или, наоборот, пытается утаить. Невербальные признаки различных эмоций и лжи подробно описаны в специальной литературе, хотя однозначной их трактовки нет. Однако оценка тех или иных аспектов поведения по невербальным признакам часто встречает недоверие и обвинения в ненаучности. Надо отметить, что иногда небезосновательно². Написано очень много книг на данную тему, но большинство из них так называемая «популярная психология для всех», которая традиционно не принимается всерьез представителями академической науки. Вовсе не значит, что в этих книгах недостоверная информация, в большинстве из них (как правило, без ссылок) используются данные, много лет назад полученные пионерами в области изучения невербального поведения. Для серьезного изучения темы стоит обратиться к первоисточникам, где содержатся экспериментально подтвержденные данные. Это труды П. Экмана и У. Фризена [12], А. и Б. Пизов [8], Д. Наварро [7], О. Фрая [10], А. Кендона [16], В. Лабунской [5], Г. Крейндына [4] и других авторитетных ученых.

Один из основных аргументов в легализации работы с невербальными признаками — тезис об универсальности человеческих эмоций. Впервые этот тезис высказал Ч. Дарвин в «Выражении эмоций у человека и животных» [15], однако он долгое время ставился под сомнение. П. Экман, М. Мид, Г. Бейтсон, Ч. Осгуд, Р. Бердвистел считали, что выражение лица и жесты являются результатом социального научения и меняются от культуры к культуре [14, с. 16]. Но впоследствии многие упомянутые ученые признали, что Дарвин был прав. Так, Экман показывал фотографии людям из пяти стран (Чили, Аргентины, Бразилии, Японии и США) и просил определить эмоции, которые отображались на лицах [12, с. 86–88]. Выяснилось, что выражения эмоций действительно могут быть универсальными. К таким же выводам пришел и К. Изард [2].

Факт универсальности человеческих эмоций не подлежит сомнению, незначительно меняются лишь правила их отображения в рамках разных культур. И если с невербальными признаками эмоций, проявляющимися в мимике, все более-менее ясно, то с жестами все обстоит не так однозначно — в разных культурах они достаточно специфичны.

Нередко человек маскирует одну эмоцию, которую не желает показывать, другой. Такую ситуацию Экман называет утечкой информации. Она может быть связана с правилами лица, которые сложились в определенном обществе (например, проигравший маскирует досаду растерянной улыбкой, поскольку продемонстрировать свою обиду на людях не принято), с намеренным искажением передаваемой информации или с реакцией на полученную.

Способность понимать свои эмоции и эмоции других называется эмоциональным интеллектом. Установлено, что эмоции лучше опознают люди с развитым невербальным интеллектом, эмоционально подвижные, больше направленные на окружающих, чем на себя. Также установлено, что люди необщительные, эмоционально неустойчивые, с развитым образным мышлением и более пожилые успешнее опознают отрицательные эмоции [3, с. 275]. В категорию непроницательных попадают гипоземотивные, боязливые и гневливые люди. Что касается распознавания эмоций, то лицам, склонным к отрицательным эмоциям, это делать сложнее, потому что человек, как правило, скрывает такие эмоции, маскируя их другими.

² См, например, работу Е.В. Ермизиной и Ж.В. Пузановой [1].

По мнению Е. П. Ильина, у женщин выше уровень невербального выражения всех эмоций, они в большей степени склонны раскрывать другую эмоциональную сторону своей жизни, точнее, чем мужчины, оценивают невербальную экспрессию [3, с. 437–444].

Доказанная универсальность человеческих эмоций позволяет предположить, что их выражение, т.е. невербальное поведение также универсально. Естественно, невербальное поведение варьируется и зависит от индивидуальности человека, и задача социолога состоит в том, чтобы выявить ключевые неизменные моменты, которые можно транслировать на обширные совокупности людей.

В проведенном в декабре 2012 г. методическом эксперименте невербальное поведение рассматривается в узком смысле слова: в него входят мимика, жесты кистей и рук, позы, положения и разнообразные движения тела, ног, ступней. В невербальном поведении можно выделить несколько систем: акустическую, оптическую, тактильно-кинестезическую, ольфакторную, в рамках которых выделяются отрасли, занимающиеся соответствующими компонентами: экстралингвистика и просодика, кинесика, такесика и система запахов [5]. Наиболее близкими к рассматриваемой тематике являются разделы кинесики (о жестах и жестовых движениях, жестовых процессах и жестовых системах), проксемики (о пространстве коммуникации, его структуре и функциях) и гаптики (о языке касаний и тактильной коммуникации) [4, с. 20].

В эксперименте приняли участие 42 студента разного пола, возраста, специальностей. Они были разделены на три группы по уровню эмоциональности в соответствии с методикой В.В. Суворова. В кабинет с техникой (3 камеры, установленные так, чтобы максимально хорошо фиксировать лицо респондента и не смущать его) входили по три респондента. Одна камера фиксировала одного респондента. Респонденты заполняли анкету, составленную таким образом, что каждый из вопросов запрограммирован на вызов определенной эмоции: страх, смущение, печаль, удивление, отвращение, радость, гнев (6 базовых эмоций, выделенных в работах Экмана [14, с. 74] и одна небазовая — смущение, так как она также возникает при социологических опросах). Отметим, что вызвать написанным вопросом очень сильную эмоцию сложно, поэтому гнев в данном случае был эквивалентен сильному раздражению, а радость — веселью.

После заполнения анкет участники сразу же проходили к интервьюеру, который фиксировал слова респондентов об эмоциях, вызванных каждым вопросом.

Описание выделенных в исследовании базовых эмоций и описания, имеющиеся в литературе, совпали. Можно говорить о том, что *смущение* хорошо опознается по повышенной активности движения глаз, возросшему количеству манипуляций предметами и по таким паралингвистическим проявлениям, как вздохи и сглатывания; *страх* опознается по поджатым и напряженным губам; *печаль* выдают сведенные «домиком» брови, суженные глаза, опущенные уголки губ и вздохи; универсальные характеристики *удивления* — вскинутые брови и расширенные глаза, которые могут сочетаться с улыбкой и смехом, если удивление приятное; *отвращение* опознается по сдвинутым бровям, наморщенному носу, напряженной верхней губе; о *раздражении* свидетельствуют сведенные брови и сильно сжатые губы; улыбка, смех, мимические морщины у краев глаз — характеристики *веселья*.

Установлены зоны определения каждой эмоции: страх — в области рта, смущение — глаз (носа), печаль, веселье и удивление — рта, отвращение — рта и лба, бровей, раздражение — в области глаз, носа и рта.

Выявлены те случаи, когда респондент называл вопрос нейтральным, а на самом деле демонстрировал эмоцию. Это может свидетельствовать о том, что не все эмоции осознаются или воспринимаются человеком как значимые, в ходе интервью неявные эмоциональные реакции респондент мог забыть.

Анализ использованной в анкете методики, в рамках работы получившей название «Фильмы», и невербальных реакций респондентов на вопросы, на которые, по их признанию, они готовы были исказить ответ, показал, что о мыслях, связанных с неуверенностью, сомнением и обдумыванием возможного искажения, могут говорить паузы в заполнении анкеты, движения рук, выдающие сомнение — перенос руки от одного ответа к другому до тех пор, пока респондент не определится, манипуляции с предметами (ручка, волосы и др.) и повышенная активность движения глаз.

Половина вопросов, вызвавших наибольшее смущение и желание исказить ответ, являются сенситивными и связаны с информацией, которую респонденты стремятся скрыть, с социально нежелательными действиями. Такие вопросы лучше формулировать с помощью проективных методик или других приемов, однако несколько нейтральных вопросов — они касались патриотизма и знания иностранных языков — вызвали такую же реакцию. Дело, возможно, в том, что респонденты были студентами РУДН, и поэтому незнание языка или отношение к Родине могло рассматриваться респондентом как угрожающее его «Я-концепции». Таким образом, даже при формулировке нейтральных вопросов нужно учитывать возможный социальный опыт, условия жизни и деятельности респондентов.

В ходе исследования выяснилось, что, заполняя анкету, респонденты демонстрируют мимические проявления примерно в 2,5 раза чаще, чем жестикулируют, и в 5 раз чаще, чем меняют позы, в то же время жестикулируют в 2 раза чаще, чем меняют позы. Кроме того, у респондентов наблюдаются мимические невербальные признаки в области рта почти в 2 раза чаще, чем в области лба, бровей и глаз.

Если, отвечая на вопросы анкеты в пилотажных исследованиях, респондент демонстрирует какие-либо невербальные проявления негативных эмоций (страх, отвращение, раздражение), это повод для доработки анкеты. И это может быть использовано при проведении пилотажных исследований. Признаки смущения — первое, что говорит социологу о плохой проработке инструментария, поскольку смущение, вероятнее всего, характеризует ситуацию, когда «Я-концепция» респондента, с его точки зрения, подвергается угрозе. Удивление и веселье в меньшей степени негативно сказываются на качестве социологической информации. Однако когда веселье вызывает нелепая формулировка вопроса или когда респондент неприятно удивлен, это тоже служит основанием для доработки анкеты.

Полученные результаты могут быть использованы для устранения и корректировки вопросов, которые потенциально способны внести смещения в социологические данные и результаты социологических исследований.

Литература

- 1 Ермизина Е.В., Пузанова Ж.В. *Проблемы вербальной коммуникации в социологическом исследовании / Учебное пособие для вузов.* — М.: Изд-во РУДН, 2009.
- 2 Изард К. *Психология эмоций.* СПб. : Питер, 2011.

- 3 Ильин Е. П. *Эмоции и чувства* 2-е изд. СПб. : Питер, 2011.
- 4 Крейдлин Г. Е. *Невербальная семиотика : язык тела и естеств. язык*. М. : Новое литературное обозрение, 2002.
- 5 Лабунская В. А. *Экспрессия человека : общение и межличност. познание*. Ростов н/Д : Феникс, 1999.
- 6 Меграбян А. *Психодиагностика невербального поведения*. СПб. : Речь, 2001.
- 7 Наварро Д., Карлинс М. *Я вижу, о чем вы думаете* / пер. с англ. Белошеев О. Г.. Минск : Попурри, 2009.
- 8 Пиз А., Пиз Б. *Новый язык телодвижений : расширен. версия*. М. : Эксмо, 2011.
- 9 Татарова Г. Г. *Методология анализа данных в социологии : учеб. для вузов*. М. : NOTA BENE, 1999.
- 10 Фрай О. *Детекция лжи и обмана*. М : Прайм-Еврознак, 2006.
- 11 Шляпентох В. Э. *Проблемы качества социологической информации: достоверность, репрезентативность, прогностический потенциал*. М.: ЦСП, 2006.
- 12 Экман П., Фризен У. *Узнай лжеца по выражению лица*. СПб. : Питер, 2010.
- 13 Экман П. *Психология лжи* : пер. с англ. 4-е изд. СПб. : Питер, 2011.
- 14 Экман П. *Происхождение эмоций*. 2-е изд. СПб. : Питер, 2012.
- 15 Darwin С. *The expression of the emotions in man and animals*. London : John Murray, 1872.
- 16 Kendon A. *Introduction : current issues in the study of .nonverbal communication // Nonverbal Communication Interaction and Gesture / ed. A Kendon*. Paris, New York : Mouton Publisher : The HsgueDe Gruyter, 1981. P. 1–53.