

УДК 378.147

Черевата Д. Ю.

студентка 3 курсу Навчально-наукового інституту історії, міжнародних відносин та соціально-політичних наук
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка

НЕВЕРБАЛЬНА ПОВЕДІНКА РЕСПОНДЕНТІВ ЯК ДЖЕРЕЛО ДОДАТКОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПІД ЧАС ОПИТУВАНЬ (НА ПРИКЛАДІ ЕМПІРИЧНОГО ЕТАПУ ПРОЕКТУ «МАСОВА СВІДОМІСТЬ В ЗОНІ ВОЄННОГО КОНФЛІКТУ НА ДОНБАСІ»)

У даній статті розглядається можливість і необхідність аналізу невербальних реакцій на прикладі емпіричного етапу проекту «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту на Донбасі». Аналізуються основні невербальні прояви респондентів у соціологічному інтерв'ю, можливості їх інтерпретації, складності розпізнавання і перспективи оцінювання. Акцентується увага на аналізі динаміки і жестів як специфічної особливості роботи інтерв'юера з респондентом під час проведення інтерв'ю. Пропонується розробка та створення карток спостереження, які будуть додаватися до анкети інтерв'юера, задля оцінки невербальної поведінки респондентів.

Ключові слова: невербальна комунікація, соціологічна анкета, невербальні картки, стандартизоване інтерв'ю, інтерв'юер, соціологічний інструментарій, невербальні реакції.

В данной статье рассматривается возможность и необходимость анализа невербальных реакций на примере эмпирического этапа проекта «Массовое сознание в зоне военного конфликта в Донбассе». Анализируются основные невербальные проявления респондентов в социологическом интервью, возможности их интерпретации, сложности распознавания и перспективы оценки. Акцентируется внимание на анализе динамики и жестов как специфической особенности работы интервьюера с респондентом во время проведения интервью. Предлагается разработка и создание карточек наблюдения, которые будут добавляться к анкете интервьюера, для оценки невербального поведения респондентов.

Ключевые слова: невербальная коммуникация, социологическая анкета, невербальные карточки, стандартизированное интервью, интервьюер, социологический инструментарий, невербальные реакции.

In this article the possibility and necessity of analysis of non-verbal reactions is considered on the example of the empirical stage of the project "Mass consciousness in the zone of military conflict in the Donbass". The main nonverbal manifestations of respondents in the sociological interview, the possibility of their interpretation, the complexity of recognition and the prospects of evaluation are analyzed. The focus is on the analysis of dynamics and gestures as a specific feature of the interviewer's work with the respondent during the interview. It is proposed to develop and create observation cards that will be added to the interviewer's questionnaire in order to assess the non-verbal behavior of respondents.

Key words: non-verbal communication, sociological questionnaire, non-verbal cards, standardized interviews, interviewer, sociological tools, non-verbal reactions.

На сучасному етапі розвитку соціології проблема невербальної взаємодії інтерв'юера і респондента в особистому інтерв'ю є маловивченою і, практично, не враховується в методиці проведення інтерв'ю. Проте, саме аналіз невербальної комунікації може уточнити деякі відповіді респондента, або надати інформацію про правдивість відповіді, тому їх вивчення має значний вплив на якість проведення інтерв'ю, а, отже, на якість отриманої інформації [1]. Таким чином прослідковується потреба в знаннях і навичках роботи з невербальною поведінкою, що підкреслюють актуальність даної теми саме в прикладній соціології. Хоча й в українській науковій літературі ця тема освітлена фрагментарно, а ось у зарубіжній достатньо повно.

Наприклад, Д. Моліньяксі В. Лейн [2] класифікують невербальні аспекти комунікації в інтерв'ю, відзначають її функції, розглядають проблему інтерпретації невербальної поведінки в ситуації інтерв'ю. В. Донахью [3] приділяє велику увагу проблемі практичного використання невербальної інформації при проведенні інтерв'ю та описує деякі невербальні прийоми, що дозволяють встановити найкращий контакт з респондентом і створити сприятливу атмосферу для проведення інтерв'ю. У той же час проблема невербального взаємодії індивідів має великий міждисциплінарний контекст і найбільш повно розроблена в рамках психології, соціальної-психології, етології, лінгвістики і деяких інших наук. Істотний внесок в цей напрям внесли зарубіжні дослідники, такі як Ч. Дарвін [4], П. Екман [5], Р. Бердвістел [6], а також вітчизняні вчені В. А. Лабунська [7], Г. Е. Крейдлін [8], В. П. Морозов [9]. Однак накопичені в цій галузі знання, можна використовувати лише частково, оскільки вони не адаптовані до соціологічного інтерв'ю, яке має певну специфіку в порівнянні з іншими видами невербального взаємодії індивідів, і не відображають багатьох нюансів, присутніх в роботі інтерв'юера [1].

Метою статті є виявлення практичної значущості невербальних засобів спілкування для підвищення ефективності проведення інтерв'ю та аналізувати особливості невербальної взаємодії респондента з інтерв'юером.

Невербальна мова почала використовуватися ще з давніх часів. Наприклад, давньогрецький театр масок, в якому зовнішньому вираженню внутрішніх станів надавалося велике значення. Актори під час п'єси міняли маски, які зображували різні застигли емоційні стани: радість, страх, гнів. Знання про невербальні вираження емоцій описувалися в древніх трактатах з ораторської майстерності. Важливу роль пози, жести і міміка грали і в античній скульптурі. У період розквіту давньогрецького театру до вивчення зовнішніх проявів внутрішніх станів людини звернувся Аристотель, присвятивши цьому свою працю "Фізіогноміка". Це стало першою спробою систематизувати знання про зовнішність людини і її зв'язку з рисами характеру [10]. Окрім Аристотеля розвитком фізіогноміки займалися такі вчені як Цицерон, Цельс, Квінтіліан. У період Середніх віків вивчав фізіогноміку Ібн Сіна, за часів епохи Відродження – Леонардо да Вінчі та І. Скотт, пізніше Ф. Бекон і Й. Г. Лафатер [10].

Необхідність застосування знань про невербальну поведінку в соціології виникла в зв'язку з появою розуміючої соціології і розвитком якісних соціологічних методів. Проблема значення невербальної поведінки для соціологічних і маркетингових досліджень стає все більш актуальною, так як при проведенні досліджень ставляться все більш складні завдання з вивчення особистісно-психологічної структури особистості, з якою нерозривно пов'язана і невербальна поведінка. [10]

Головним і найціннішим джерелом соціологічної інформації є респондент. Невербальна комунікація є невід'ємною частиною процесів, що протікають в соціумі, нарівні з вербальною [11]. Аллан і Барабара Піз в книзі «Нова мова рухів тіла» відзначають, що 7% будь-якої інформації передається вербально, 38% – вокально, 55% – невербально. Тобто, розуміння співрозмовниками один одного досягається не тільки словами, а й тим, як вони вимовляються і якими невербальними проявами супроводжуються. Невербальні характеристики поведінки людини є виразніше його емоцій, того, що він хоче сказати, чи, навпаки, намагається приховати [12]. Таким чином, не так важливо, що саме говорить та чи інша людина, більш важливим є те, як вона це робить.

Яскравим прикладом невербального компонента в області соціологічних досліджень є публікація А. Є. Лагуна [10], у якій він озвучує загальні положення теорії невербального спілкування та демонструє практичне застосування аналізу невербальної поведінки інтерв'юерами. Вчений за посиланням на В. А. Лабунську [7] пропонує до уваги основні системи відображення невербальної поведінки людини:

1. Акустична система – включає в себе такі невербальні структури як: екстралінгвістика (зітхання, кашель, паузи в промові, сміх і т.д.) і просодика (темپ мови, тембр, гучність і висота голосу);
2. Оптична система – включає в себе такі невербальні структури як: кінесика (виразні рухи, пози, жести, міміка, хода тощо), фізіогноміка (будова тіла і обличчя і т.д.), авербальна поведінку (стук, скрип) і контакт очей;
3. Тактильно-кінестична система – включає в себе такі невербальні структури як: такесика, яка описує статичні і динамічні дотики людей один до одного в процесі спілкування (рукостискання, поцілунки, поплескування і т.д.);
4. Ольфакторна система – включає в себе такі невербальні структури як: запахи тіла людини, косметичних засобів і т.д. [7].

До описаної структури, в оптичну систему відображення невербальної поведінки, автор додає ще проксеміку або просторову психологію (в термінології антрополога Е. Хола), [13]), яка включає в себе

такі аспекти невербальної поведінки, як відстань між співрозмовниками, орієнтація корпусу кожного зі співрозмовників один щодо одного і т.д. [10].

В інтерв'ю основним засобом отримання інформації, безумовно, є мовна комунікація, але відкидання невербальних засобів спілкування не правомірне, оскільки вони, як показують дослідження, проведені в суміжних з соціологією науках, мають ряд переваг в порівнянні з вербальною мовою.

Люди не завжди говорять те, що думають, але тіло не вміє брехати. Приховані почуття знаходять вихід через жести. Психологія невербального спілкування дуже широка і багатогранна.

Варто зазначити, що дослідження в області невербальної поведінки все ще є актуальними при вивченні чутливих тем, зокрема ставлення до подій в Україні в умовах збройного конфлікту, тому що деяка територія близькою до лінії розмежування. В ході реалізації проекту «Масова свідомість в умовах збройного конфлікту на Донбасі» було проведено три хвили опитування, яке зачіпало різні аспекти функціонування суспільства, починаючи з питань політичного характеру, закінчуючи майбутнім України. З цього приводу у респондентів виникали різні емоції, як позитивні так і негативні, що відображалися у жестах та міміці обличчя.

Протягом трьох років (2016 – 2018 рр.) колективом кафедри філософії та соціології ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка» реалізовувався проект «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту на Донбасі». Проект був поділений на декілька етапів. На першому етапі була створена теоретична модель подій збройного конфлікту на Донбасі і ролі місцевих жителів у них. На другому проводилось емпіричне дослідження. Складності виникли при виробленні методології дослідницьких процедур. Тому опитування проводилося «у довірчих групах», тобто інтерв'юери встановлювали довірчі стосунки з групою респондентів [14]

Метод збору інформації в обох дослідженнях – індивідуальне стандартизоване інтерв'ю за місцем проживання респондентів за допомогою паперової анкети. Географія – міста і села Луганської області. Точки опитування представляли всю вільну територію півночі Луганської області, включаючи такі райони області, як Станично-Луганський, Новопокровський, Біловодський, Троїцький, Старобільський, Білокуракинський, Марківський, Сватівський, Новоайдарський та міста Рубіжне, Северодонецьк, Щастя. Опитування проводилось серед постійних мешканців області у віці 18 років та старше. Дослідження стану та структури масової свідомості мало 4 хвили: грудень 2017 р. (n=148), березень 2017 р. (n=142), лютий 2018 р. (n=200), квітень 2018 р. (n=200). [15]

Опитування респондентів мало свої особливості. Перевагою можна вважати відвертість у відповідях, що забезпечувалося використанням методики довірчих груп, але відчутною була втома від опитування через великий обсяг анкети.

Авжеж наразі є безліч наукових робіт, присвячених проблемам та ризиків під час соціологічного дослідження. Вона обґрунтована в роботах В. Воловича [16], І. Девятка [17], А. Здравомислова [18], Е. Ноель-Нойман [19], В. Паніотта [20], [21], Н. Паніної [22] тощо. Проте дослідницька увага сконцентрована на дослідженні прикордонної території, яка знаходиться у стані конфлікту, тому звернулися до проекту «Масова свідомість в зоні воєнного конфлікту на Донбасі», з його результатами можна ознайомитись у колективній монографії [23].

Однією з проблем, з якими стикаються інтерв'юери під час опитування є довіра, довіра до дослідника чи інтерв'юера. Саме через напруженість та втому поля були організовані «довірчі групи», щоб мати щирі відповіді респондентів, але вона інколи перервалася, тому було вирішено поспостерігати за респондентами. Авжеж найяскравішим проявом довіри респондента під час опитування є невербальна поведінка, адже, в процесі спілкування людина більше довіряє знакам невербального спілкування, ніж вербальним.

У ході реалізації проекту «Масова свідомість в умовах збройного конфлікту на Донбасі» у респондентів виникали різні емоції, як позитивні так і негативні, що відображалися у жестах та міміці обличчя, адже, він зачіпає різні аспекти функціонування суспільства, починаючи з питань політичного характеру, закінчуючи майбутнім України. Вивчення масової свідомості в зоні воєнного конфлікту на Донбасі відбувалося, як вже зазначалося, в «довірчій групі», тому інтерв'юери і респонденти знали один одного і довіряли один одному, що стало запорукою правдивих відповідей. Але ж у цьому є свої особливості. Перевагою можна вважати достатню відвертість у відповідях, що забезпечувалося використанням методики «довірчих груп», але відчутною була втома від опитування через великий обсяг анкети. Саме фіксація проявів невербальної комунікації дала змогу зробити наступні умовиводи.

На початок опитування всі респонденти прийняли відкриту позу (Поза «Б») – людина, яка так сидить, готова сприймати усі повідомлення, так як їй цікава розмова. Це, звичайно, не означає, що при інших позах тіла інтерес відсутній, проте дана поза може бути чітко інтерпретована як сигнал про інтерес [24]. Звичайно у ході опитування респонденти застосовували відкриті жести. Під ними

розуміють ті рухи, коли людина розводить руки в сторону або демонструє долоні. Вони свідчать про те, що вона готова до контакту і відкрита для спілкування [25]. Потім, коли почався блок «Оцінки гострих питань суспільно-політичного життя України останніх трьох років» опитувані різко перейшли до пози втечі (Поза «А» – її найчастіше приймають, коли нездатні сприймати інформацію та відчують себе невпевненими [25]. Було помітним небажання або острах висловлювати власну думку. Респонденти не змінювали цю позу і під час блоку питань пов'язаних з діяльністю В. Леніна, Й. Сталіна і С. Бандери. Далі, коли дійшла черга до блоку питань духовної спадщини, а саме значимості творчості О. Пушкіна і Т. Шевченка до пози втечі додалися закриті жести, особливо у чоловіків (до закритих жестів відносять ті, які допомагають людині вибудувати психологічний бар'єр. Все це говорить про те, що респондент не довіряє співрозмовнику і не готовий перед ним відкриватися (замість прямого схрещування рук використовуються різні предмети: ремінець годинників, обручки або браслети) та дотики до обличчя (співрозмовник постійно чіпає обличчя, вуха або шию – він не до кінця розуміє, що від нього вимагається. Його впевненість, що йому все ясно – обман. Рухи рук біля рота можуть говорити про те, що респондентові не вистачає підтримки і схвалення [25]. Зрозуміло, що ці питання передбачають наявність певного рівня знань. Отже, саме чоловіки боялися допустити помилку, виставити себе неграмотним, через це могли казати неправду. Блок «Порівняння України, Росії і США за різними параметрами» виявився усім опитуваним найважчим, тому що їм було складно оцінити сучасну Росію і порівняти її з Україною. Зокрема, вони не могли визначитися, де більш справедливі відносини влади та суспільства, через це респонденти частіше тримали руки біля рота, що говорить про недостатність респондентові підтримки і схвалення. Або чухали підборіддя, що говорить про те, що респондент знаходиться в процесі прийняття якогось важливого рішення [25]. Після цього блоку респонденти перейшли до пози незалежності. (людина сприймає інформацію і повністю впевнена у своїх думках. Але є і інша інтерпретація цієї пози: коли співрозмовник відкидається на спинку стільця, можливо, йому набридла розмова, і він втратив до неї інтерес [24].

Таким чином, можна зробити висновок, що в соціології тема невербальної взаємодії інтерв'юера і респондента в соціологічному інтерв'ю є недостатньо вивченою. Невербальна інформація під час проведення інтерв'ю зазвичай залишається осторонь досліджень, направлених на вивчення невербальної поведінки в даному методі.

У порівнянні з іншими видами невербальної комунікації індивідів, невербальна взаємодія інтерв'юера з респондентом у соціологічному інтерв'ю має ряд особливостей. Тому одним із завдань дослідження є створення технології аналізу невербальних реакцій респондентів на запитання анкети для оцінки якості соціологічного інструментарію в масових опитуваннях, тобто, розробка спеціальних карток спостереження, які будуть додаватися до анкети інтерв'юера, задля оцінки невербальної поведінки респондентів.

Література:

1. Матовская А. В. Особенности невербального взаимодействия интервьюера и респондента в социологическом интервью. Москва. 2006. 201 с
2. Molyneaux D., Lane V.W. Effective interviewing: Techniques and analysis. Boston etc. Allyn and Bacon, 1982. VIII. 244 p.
3. Donaghy W.C. The Interview: Skills and Applications. Glenview Illinois, 1984
4. Darwin Ch. The expression of Emotions in Man and Animals. New York: Appleton-Century-Crofts. 1872. 374 p.
5. Ekman P. Studies in communication through non-verbal behavior. Mental Health Program Reports. Washington: U.S. Government Printing Office, 1973. Vol. 6. pp. 715-732.
6. Birdwhistell R. L. Introduction to kinesics: An annotation system for analysis of body motion and gesture. Washington: Foreign Service Institute, 1952. 75 p.
7. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов н/Д: Феникс, 1999. 608 с.
8. Крейдлин Г. Е. Мужчины и женщины в невербальной коммуникации. Москва: Языки славянской культуры. 2005. 223 с.
9. Морозов В. П. Невербальная коммуникация: экспериментальный, теоретический и прикладные аспекты. Психологический журнал. 1993. №1. Т. 14. С.18-31.
10. Лагун А. Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании. Социологические исследования. 2004. № 2. С. 115-123

11. Ларина Т. И. Определение качества социологического инструментария на основе анализа невербальных реакций респондентов (Результаты эксперимента). Мониторинг общественного мнения. сентябрь-октябрь 2013. №5 (117). С. 26-31
12. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. Москва: Эксмо, 2016. 416 с.
13. Hall E.T. The silent language. Garden City, NY: Doubleday, 1959. - 240 p.
14. Кононов І. Ф., Хобта С. В. Масова свідомість населення півночі луганської області. Попередні результати дослідження. Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. м. Старобільськ, 2017. №5 (310). С. 188.
15. Хобта С. В. Проект «Масова свідомість населення в зоні воєнного конфлікту на Донбасі» Масова свідомість у зоні воєнного конфлікту на Донбасі: монографія. Вінниця: Твори, 2018. С.57 – 59
16. Волович В. І., Горлач М. І., Кремень В. Г. Соціологія: підруч. для студ. вищ. навч. закл.. Київ: Центр учбової літератури, 2009. №6. 808 с.
17. Девятко И. Ф. Методы социологического исследования. Екатеринбург: Урал, 1998. 191 с.
18. Здравомыслов А. Г. Методология и процедура социологических исследований. Москва: Мысль, 1969. 205 с.
19. Ноэль-Нойман Элизабет Массовые опросы: введение в методику демоскопии. Москва: Прогресс, 1978. 153 с.
20. Паниотто В. Кризис в методах опроса и пути его преодоления. *Вестник общественного мнения: Данные. Анализ. Дискуссии*. Киев, 2011. № 4. С. 113-115.
21. Паниотто В. Методи опитувань в Україні: історія та сучасні проблеми. *До 70-річчя Володимира Паниотто: збірник статей за матеріалами конференції*. Київ: Інститут соціології НАН України. 2017. С. 12–28.
22. Панина Н. В. Технология социологического исследования: Курс лекций. Киев: Институт социологии НАН Украины, 2001. №2. 180 с.
23. Масова свідомість у зоні воєнного конфлікту на Донбасі: монографія. / за ред. І. Ф. Кононова. Вінниця: Твори, 2018. 230 с.
24. Уайтсайд Р. О чём говорят лица. Санкт-Петербург. 1996. 160 с.
25. Демянчук И. Жесты человека и их значение. Как понять человека по жестам. URL: <http://fb.ru/article/162959/jesty-cheloveka-i-ih-znacheniya-kak-ponyat-cheloveka-po-jestam> (Дата звернення: 20.01.2019)