

Ж.В. Пузанова, Т.И. Ларина

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ КОДИРОВАНИЯ АФФЕКТОВ (SPAFF) В ФОКУС-ГРУППОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ

*Влияние тренда междисциплинарности в современной науке приводит исследователей к поиску новых путей решения методологических проблем и расширению арсенала используемых методик. В представленной статье рассматривается, каким образом можно использовать аутентичную психологическую систему *The specific affect coding system (SPAFF)*, основанную на целостном анализе человеческого поведения (как вербального, так и невербального) в ходе фокус-групповых исследований. В центре внимания 18 аффектов (негативные, позитивные и нейтральный), на которых построена SPAFF и по соотношению которых в коммуникации можно сделать вывод о ее направленности. Таким образом, становится возможным не только диагностировать общую успешность протекания фокус-группы на определенном ее этапе или в целом, но и ввести на основе SPAFF тесты оценки готовности модераторов к проведению фокус-групп. По результатам исследования вопроса создан коэффициент успешности фокус-групп, который изменяется от -1 до 1 , где число, приближенное к -1 , характеризует фокус-группу как скорее неуспешную, к 1 — как скорее успешную.*

Ключевые слова: *фокус-групповые исследования, невербальная информация, *The specific affect coding system (SPAFF)*, модератор, количественная оценка успешности фокус-группы, групповая динамика, аффекты.*

Современная методология социологических исследований, как и все социогуманитарные науки, испытывает на себе влияние тренда междисциплинарности, который актуализирует использование данных из смежных областей для повышения качества получаемой социологической информации, для расширения арсенала аналитических методик и прогностических подходов. Так, в данной статье акцентировано внимание на невербальном поведении, которое в первую очередь является сферой интереса психологов, социальных психологов и антропологов. Невербальные проявления попали в фокус социологов

Пузанова Жанна Васильевна — доктор социологических наук, профессор кафедры социологии Российского университета дружбы народов (puzanova_zhv@pfur.ru)

Zhanna Puzanova — Doctor of Sociological Sciences, Professor, Department of Sociology, Peoples' Friendship University of Russia (puzanova_zhv@pfur.ru)

Ларина Татьяна Игоревна — кандидат социологических наук, ассистент кафедры социологии Российского университета дружбы народов (Larina_ti@pfur.ru)

Tatiana Larina — Candidate of Sciences (Sociology), Teaching Assistant, Department of Sociology, Peoples' Friendship University of Russia (Larina_ti@pfur.ru)

достаточно давно, но, не будучи оформленными в рамки конкретных техник использования, мало упоминались в научных работах.

В последние годы интерес российского социологического сообщества к невербальной стороне коммуникации возрос: можно назвать такие работы, как «Использование невербальной информации в личном интервью», где автор описывает проведенное в начале 2000-х гг. исследование области использования невербальной информации в методе личного интервью (Матовская 2006), а также «Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании» (Лагун 2004).

Интересы авторов статьи также лежат в области применения невербальной информации в социологических исследованиях, на эту тему написано несколько статей (Пузанова, Ларина 2013: 57–65; Ларина 2013: 26–31) и диссертация «Повышение качества опросного инструментария на основе анализа невербальных реакций респондентов», защищенная в 2015 г. под руководством проф. д. с. н. Ж.В. Пузановой (Ларина 2015). В диссертации была представлена конкретная технология, позволяющая анализировать невербальные реакции респондентов при работе с анкетой для массовых опросов на пилотажном этапе, которая позволяет выявлять и корректировать вопросы, которые потенциально вызывают неискренние ответы и искажают социологические данные. Технология также может быть использована в стандартизированных интервью и фокус-групповых исследованиях с небольшими поправками.

В вопросах применения невербальной информации в эмпирических социологических исследованиях перспективно пользоваться следующей схемой (см. рис. 1).

А. Меграбян, один из наиболее известных специалистов по невербальной коммуникации, характеризует понятие «невербальное поведение» как действия, которые отличаются от речи в узком смысле слова (Меграбян 2001: 12–15).

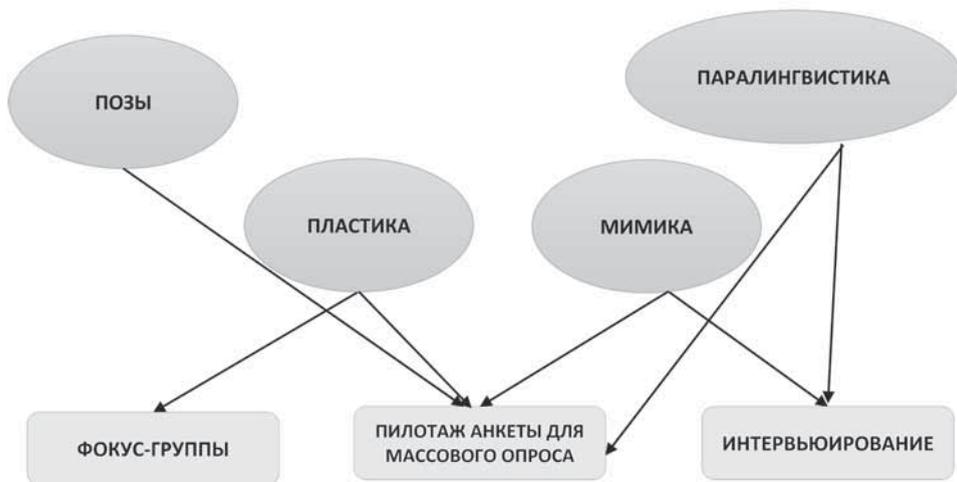


Рис. 1. Использование невербальной информации респондента в социологических исследованиях

Сюда входят мимика, жесты кисти и руки, позы, положения тела и разнообразные движения тела, или ног, или ступней. В более широком смысле, в обсуждение феноменов невербального поведения часто включается множество неуловимых аспектов речи: паралингвистические или не голосовые явления, такие как основной частотный диапазон и диапазон интенсивности, речевые ошибки или паузы, скорость и длительность речи. Обращаясь к другому, пожалуй, самому известному сегодня специалисту по невербальному поведению — П. Экману, мы можем выделить мимические и пластические невербальные проявления, а также позы. Таким образом, в итоге схема представлена четырьмя основными элементами невербальной коммуникации, которые могут быть использованы в социологических исследованиях, причем их эффективность зависит от вида исследования. Так, к примеру, для пилотажа анкеты для массовых опросов, с целью проверки и в случае необходимости повышения ее качества, логично опираться в большей степени на мимику, в меньшей степени на жесты и позы. Важно отметить, что для этих целей доказана эффективность применения Системы кодирования лицевых движений (The facial action coding system, сокр. FACS). Для интервью (личных и экспертных) на передний план выходят жестикуляция, паралингвистика и позы, хотя мимика также не теряет актуальности. В фокус-групповых исследованиях, на которых мы остановимся более подробно в рамках данной статьи, в отличие от других видов исследования, практически не нужен мимический анализ, но резко возрастает значение невербальной коммуникации между участниками, которая стимулирует групповую динамику, именно поэтому акцент в данной статье стоит на новаторском методе, пришедшем из психологии и не применявшемся ранее в социологии — системе кодирования специфического аффекта (The specific affect coding system, сокр. SPAFF). Данная система позволяет кодировать не отдельные элементы коммуникации, а всю коммуникацию в целом.

Итак, логично сначала рассмотреть значимые характеристики фокус-групповых исследований.

Основной характеристикой любой фокус-группы является процесс групповой динамики, понимаемый традиционно в трех направлениях (Мельникова 2007: 55):

- групповая дискуссия как основной психологический метод фокус-групп;
- совокупность психологических процессов и феноменов, протекающих в фокус-группе;
- основные условия, которые влияют на динамические характеристики фокус-группы.

Модератор должен контролировать ход группы, задавая ее основной тон: «чем более беспокоен один человек или вся группа, тем больший ущерб может быть нанесен исследованию» (Мельникова 2007: 59). Можно предположить, что чем более негативной будет коммуникация, тем сложнее будет протекать процесс социальной фасилитации, лежащий в основе здоровой групповой динамики. Конфликты относятся к динамическим процессам, протекающим в группе, и могут быть спонтанными либо искусственными (спровоцированными модератором) (Дмитриева 1999: 134). Конфликты могут способствовать более полному раскрытию мнений участников, но в то же время деструктивное

влияние конфликтов на групповую динамику сильнее, т. к. конфликты могут исключить некоторых участников из группы или создавать «взрывоопасные ситуации». Любые конфликты крайне нежелательны для фокус-групповых исследований и должны нейтрализоваться еще в стадии зарождения, исключение составляют группы конфликта, которые встречаются не так часто.

Нередко попадаются агрессивные и доминирующие участники, которые могут негативно повлиять на процесс групповой динамики. Существует целый ряд так называемых «сложных респондентов»: доминирующий респондент; робкий респондент; респондент-эксперт; многословный респондент; неадекватный респондент; незавершенный респондент; стеснительный респондент; слишком позитивный респондент; негативно настроенный респондент; враждебный респондент; прерывающий респондент; спрашивающий респондент (Debus 1986).

В последнее время метод фокус-групп достаточно популярен и индустриализирован. Так, М.С. Дрозд, описывая преимущества и недостатки метода, к преимуществам относит: 1) возможность грамотного модератора выявлять широкий спектр мнений; 2) групповую динамику; 3) гибкость общения; 4) вовлеченность клиента в исследовательский процесс (речь о заказных фокус-группах); 5) возможность анализа невербальных реакций участников; 6) высокую вовлеченность в процесс дискуссии; 6) возможность рекрутировать представителей разных групп в разные фокус-группы; 7) доверие к методу; 8) экспресс-метод. При этом он указывает на следующие недостатки: 1) сильная зависимость от личности модератора; 2) риск доминирования мнений некоторых участников; 3) получение стереотипизированных мнений; 4) качественный метод, не дающий представления о масштабности явлений; 5) непригодность для изучения сенситивных тем; 6) субъективность интерпретации (Дрозд 2015: 114).

Таким образом, достаточно очевидные требования наличия групповой динамики иногда оказываются под угрозой из-за того, что не удалось на скрининговом этапе подобрать участников, отвечающих всем требованиям, а когда фокус-группа уже началась, перенабирать участников поздно. Также проблема может быть не в конкретных участниках, а в недостатке квалификации модератора, условиях проведения фокус-группы и т. д. На аналитическом этапе, когда работа ведется с транскриптами, видится перспективным не только дополнять транскрипты описанием невербальных проявлений участников как реакций на те или иные стимулы (вопросы, друг друга), но и кодировать целые отрывки коммуникации для оценки ее «качества» в рамках фокус-группового исследования. Для этих целей мы обратимся к SPAFF.

The specific affect coding system (SPAFF) — система, разработанная психологами Дж. Готтманом и Л. Крокоффом для систематического наблюдения аффективного поведения в рамках супружеских отношений пар, которые обращаются к семейным психологам (см.: Coan, Gottman 2007: 267–285). В России применение SPAFF не распространено*. SPAFF явилась логичным разви-

* Существует тренинг по SPAFF, проводимый специалистом в данной области Михаилом Баевым и пройденный автором статьи.

тием таких систем, как Marital interaction coding system (MICS) (Hops et al. 1972), Facial affect scoring technique (FAST) (Ekman, Friesen, Tomkins 1971), Couples interaction scoring system (CISS) (Gottman 1979), которые кодировали в основном отдельные эпизоды интеракций, часто игнорируя при этом вербальную компоненту. Таким образом, в основе SPAFF лежит стремление кодировать всю коммуникацию, основываясь как на вербальных компонентах, так и на невербальных. При этом аффект понимается не в узком смысле, а в широком, как любая коммуникация, имеющая эмоциональные оттенки любой интенсивности.

Чтобы категоризировать поведение других людей по SPAFF, Готтман говорит, что наблюдателю необходимо развить «активное наблюдение», базирующееся на трех правилах:

- 1) Наблюдать за поведением, как если бы оно было выбрано из широкого набора альтернативного поведения;
- 2) Наблюдать за поведением, как если бы данный характер был создан в рамках сценария для пьесы / фильма;
- 3) Наблюдать за поведением, как если бы Вам было необходимо сыграть данный характер в кино.

Всего в SPAFF выделяется 18 аффектов (см. табл. 1), пять — позитивных, двенадцать — негативных и нейтральный аффект.

Таблица 1

Аффекты SPAFF

Позитивные аффекты	Негативные аффекты	Нейтральность
Расположение	Злость	
Подтверждение	Воинственность	
Юмор	Презрение	
Энтузиазм	Критика	
Интерес	Оборона	
	Отвращение	
	Доминирование	
	Страх/напряжение	
	Печаль	
	«Каменная стена»	
	Угрозы	
	Нытье	

В системе SPAFF конгломерат невербального поведения и вербального достигается за счет использования информации FACS, в частности, выделяются следующие значимые юниты мимического поведения: AU1 (Подниматель внутренней части брови), AU2 (Подниматель внешней части брови), AU4 (опускатель брови), AU5 (Подниматель верхнего века), AU6 (Подниматель щеки), AU7 (Натягиватель века), AU9 (Сморщиватель носа), AU10 (Подниматель верхней губы), AU12 (Подниматель уголка губы), AU14 (Ямочка),

AU15 (Опускатель уголка губы), AU17 (Подниматель подбородка), AU20 (Растягиватель губ), AU25/26 (Губы разведены/челюсть опущена). То есть наблюдателю вовсе не обязательно зубрить все 100 кодов системы FACS, а достаточно научиться разбираться лишь в перечисленных. Для системы SPAFF определенные юниты являются значимыми чертами того или иного аффекта (см. табл. 2).

Таблица 2

FACS и SPAFF

Элементы FACS	Аффекты
AU4, AU4+5	Злость, Критика, Презрение
AU14	Презрение
AU10, AU4+10	Отвращение, Презрение
AU2	Доминирование
AU 1+2+5	Страх/напряжение
AU1+2+4+5+20	Интерес, Расположение, Подтверждение
AU6+12	Интерес, Расположение, Подтверждение, Юмор, Энтузиазм
AU1+15	Печаль

Источник: (Coan, Gottman 2007: 271)

Как любая научная система SPAFF предлагает четкие критерии отнесения той или иной коммуникации к тому или иному аффекту. Эта тема является крайне важной, потому что, несмотря на всю кажущуюся интуитивную простоту названий аффектов, их определение — трудная задача, поэтому в статье приведены все критерии и контркритерии (табл. 3).

Таблица 3

Критерии и контркритерии SPAFF

Аффект	Критерии и контркритерии
Подтверждение	<i>Критерии:</i> воспоминания, выражение заботы, комплименты, эмпатия, общие цели, флирт <i>Контркритерий:</i> оборонительное расположение
Злость	<i>Критерии:</i> фрустрация, злые «я-высказывания», злые вопросы, команды <i>Контррритерии:</i> при сочетании с другими аффектами злость не кодируется; чистая злость — редкость
Воинственность	<i>Критерии:</i> ядовитые вопросы, односторонний юмор, межличностный терроризм <i>Контркритерии:</i> добродушное поддразнивание, жестокий юмор
Презрение	<i>Критерии:</i> сарказм, пародирование, оскорбления <i>Контркритерии:</i> неприязненный юмор, добродушное поддразнивание

Аффект	Критерии и контркритерии
Критика	<i>Критерии:</i> обвинения, атаки на личность, «Найденов все» (длинный список жалоб и обвинений), заявление о предательстве, негативное чтение мыслей <i>Контркритерии:</i> оскорбления
Оборона	<i>Критерии:</i> заявления «Да, но...», перекрестные возражения, минимизация, извинения, агрессивная защита <i>Контркритерии:</i> признание несостоятельности
Отвращение	<i>Критерии:</i> непроизвольное отвращение, моральное возражение <i>Контркритерии:</i> передразнивание, оскорбления, неодобрение без аффекта отвращения
Доминирование	<i>Критерии:</i> признание несостоятельности, нравоучения и патернализм, запутывание, беспрестанная речь, враждебный взгляд <i>Контркритерии:</i> презрительный патернализм
Энтузиазм	<i>Критерии:</i> предвкушение, позитивное удивление, позитивное возбуждение, радость, экспансивность <i>Контркритерии:</i> критерии интереса, негативное удивление
Страх/ напряжение	<i>Критерии:</i> нарушения речи, изменения в основной частоте голоса, волнение, нервный смех, нервные жесты <i>Контркритерии:</i> отвлеченное поведение, чужеродный объект, общий нервный смех
Юмор	<i>Критерии:</i> добродушное поддразнивание, остроумие, шутки личного характера, забава и преувеличение, нервное хихиканье <i>Контркритерии:</i> необоюдный юмор, напряженный юмор, располагающий юмор, воинственный юмор, презрительный юмор
Интерес	<i>Критерии:</i> невербальное внимание с позитивным аффектом, активное изучение и выяснение деталей, открытые вопросы <i>Контркритерии:</i> отсутствие визуального контакта, вопросы без пауз, запутывание, обмен информацией об объективных фактах
Нейтральность	<i>Критерии:</i> информационный обмен, неcodируемые эпизоды <i>Контркритерии:</i> «заряженный» вопрос, codируемые эпизоды

Аффект	Критерии и контркритерии
Печаль	<i>Критерии:</i> вздохи, дурное настроение, покорность, плач, задетые чувства <i>Контркритерии:</i> отсутствие обратной связи, облегчение, слезы радости
«Каменная стена»	<i>Критерии:</i> активное отвлеченное поведение, отсутствие обратной связи, следящий взгляд <i>Контркритерии:</i> скука, сонливость, покорность
Угрозы	<i>Критерии:</i> запреты, ультиматумы <i>Контркритерии:</i> добродушное поддразнивание
Подтверждение	<i>Критерии:</i> обратная связь, прямое выражение понимания, парафразирование, извинения, завершение предложений <i>Контркритерии:</i> отсутствие зрительного контакта, кивающая голова, отражение аффекта, прерывание
Нытье	<i>Критерии:</i> плаксивый протест <i>Контркритерии:</i> оборонительное нытье

Источник: (Coan, Gottman 2007: 273–281)

Следует отметить, что особенность SPAFF в том, что как невербальное, так и вербальное поведение воспринимаются и анализируются комплексно, однако в некоторых случаях аффект может быть определен на основании только речи («интерес») либо только невербальных проявлений («каменная стена»).

Поскольку при помощи SPAFF кодируются целые фрагменты коммуникации, то всю фокус-группу поминутно можно расписать в системе тех или иных аффектов и, таким образом, на выходе получить удельный вес нейтральной коммуникации в фокус-группе, позитивной коммуникации и негативной коммуникации. Впоследствии, воспользовавшись формулой простейшего аналитического индекса:

$$I = \frac{\text{позитивная коммуникация} - \text{негативная коммуникация}}{\text{вся коммуникация}} \times 100\%$$

получим число, которое теоретически может изменяться от -100 % до 100 % и говорить нам о преобладании той или иной коммуникации, а, следовательно, об успешности фокус-группы в целом. Любое число больше 0 % будет говорить об успешно реализованной фокус-группе, а знак «минус» — о тех или иных проблемах, которые сопровождали конкретную фокус-группу.

Понятно, что какие-то аффекты в рамках фокус-групп мы не встретим никогда, тем не менее, могут встречаться отдельные критерии многих аффектов, поэтому предлагается рассмотреть действие системы SPAFF для анализа коммуникации в фокус-группе на конкретном примере (см. табл. 4).

Для примера взят маленький отрывок транскрипта фокус-группы, которая была проведена достаточно успешно, из которого ясно, что в группе преобладали позитивные аффекты и нейтральность, которая абсолютно нормальна для

протекания групповой дискуссии, т. к. является обычным обменом информацией без аффектов. Итак, если высчитывать индекс для данной группы, он будет равен:

$$I = \frac{9 \text{ секунд} - 0 \text{ секунд}}{87 \text{ секунд}} \times 100\% = 10\%.$$

10 % значит, что протекание фокус-группы (на примере данного отрывка) абсолютно нормально и успешно. Таким же образом можно расписать всю коммуникацию в фокус-группе.

Таблица 4

Транскрипт фокус-группы

Время	Участник ФГ	Речь	Невербальное поведение	Аффект
0.10-0.29	Участник 1	Вот, к примеру, насколько Вас оскорбляет высказывание, что Бога нет. Кого-то оскорбляет, а кого-то нет... Это же непонятно, на кого какотреагируют. Однако за слова вряд ли кто ответственность понесет	-	Нейтральность
0.30-0.31	Участник 4	Ну, хотя вот много... в последнее время много историй...	-	Нейтральность
0.31-0.32	Участник 1	Этой сейчас модно, да	Кивки головой	Подтверждение
0.33-0.55	Участник 4	Девушка из какого-то там Ново... далеко, что-нибудь там откомментировала и пошла под 10 лет условно. Я считаю, это проблема не сети, а в том, что людям очень скучно сидеть... чиновникам... им очень сильно нужно чем-то заниматься и показывать свою деятельность	-	Нейтральность
0.49-0.50	Участник 1	Законодательства, конечно	-	Подтверждение
0.56-1.02	Участник 2	А так, удобно, зашел в ВК, посмотрел, о, отлично, видео... а у нее еще и адрес написан, вообще ничего делать не надо	AU 6+12+25 (смех)	Юмор

Время	Участник ФГ	Речь	Невербальное поведение	Аффект
1.06-1.16	Модератор	Ну и последний у меня вопрос... Вы уже сказали, что не публикуете практически ничего, но иногда бывает. Вот какого рода информацию Вы бы никогда не стали публиковать в социальных сетях?	-	Нейтральность
1.17-1.18	Участник 2	Паспортные данные	-	Нейтральность
1.19	Модератор	Так	-	Нейтральность
1.20-1.21	Модератор	Вы же их вводите, когда совершаете покупку	-	Нейтральность
1.21-1.22	Участник 2	Нет	-	Нейтральность
1.22-1.23	Модератор	А в РЖД?	-	Нейтральность
1.23-1.24	Участник 4	Это не социальные сети	-	Нейтральность
1.25-1.26	Участник 2	Пин-код от карты	-	Нейтральность
1,26-1.27	Участник 1	И фотку карты с двух сторон	AU 6+12 +25 (смех)	Юмор

В ходе неуспешной фокус-группы будут доминировать такие аффекты как «воинственность», «злость», «презрение», «критика» и другие негативные аффекты. Неуспешная фокус-группа чем-то может напоминать всем хорошо известный фильм «Гараж». Рассмотрим короткий отрывок, насыщенный негативными аффектами, в котором два участника вступают в конфронтацию, а модератор бессилён в возвращении фокус-группы в мирное русло (см. табл. 4).

Таблица 4

Транскрипт фокус-группы (пример неуспешного протекания фокус-группы)

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект
	Участник 1	Ну, не знаю, я не согласна с такой позицией	Доминирование
	Участник 2	На Вашем месте, я бы вообще не высказывался	Критика

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект
	Участник 1	Это еще почему?	Оборона
	Модератор	Уважаемые участники, давайте вернемся к теме автострахования	
	Участник 2	Потому что Ваши представления вообще как будто не с этой планеты	Критика
	Модератор	Уважаемые участники!	Доминирование
	Участник 1	Хам!	Презрение
	Модератор	Прекратите!	Злость

Рассмотрев короткие примеры того, что собой представляет успешное и неуспешное протекание фокус-группы в терминах SPAFF, приведем транскрипт целого этапа фокус-группы, в данном случае вступительного, для анализа (см. табл. 5). В нем специально сохранены имена.

Таблица 5

Транскрипт ФГ (пример оценки начального этапа ФГ)

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
0.20-1.05	Модератор	Первое, что я Вам покажу — это презентацию... там будет подборка фотографий...и первое, что нужно сделать — это сказать, что объединяет людей на фотографиях: М. Дитрих, П. Чайковский, С. Никсон, С. Моэм, Э. Дженерс, Э. Уорхолл и Д. Джоплин.	нейтрально
1.06-1.18	Даша	(Вике)...не уверена, мне кажется	подтверждение
1.20-1.24	Настя 1	Они люди публичные... ну, творческие	нейтрально
1.25-1.40	Модератор	Давайте, наверное, я по кругу буду спрашивать, чтобы каждый мог высказаться, и постарайтесь друг друга не перебивать. А то у кого-то ценные мнения, а он постесняется. Саш, давай с тебя начнем	нейтрально
1.41-1.45	Саша	Я считаю, что это просто творческие люди, которые живут публичной жизнью. Вот.	нейтрально
1.45	Модератор	Карин	нейтрально

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
1.46-2.06	Карина	Ну аналогично... какие-то медийные личности... Ну, глядя на фото и если не знать каждого... про них, то, глядя на фото, можно сказать, что они очень презентабельно внешне выглядят и как-то позиционируют себя по жизни так...	нейтрально
2.07	Модератор	Угу... Вик?	подтверждение
2.08-2.18	Вика	Знаете, я, может быть, покажусь необразованным человеком, но я, кроме Чайковского, там никого не узнала, поэтому я могу это... Ну да, я правда никого там не узнала	нейтрально
2.15	Настя 2	Аналогично	подтверждение
2.19-2.20	Модератор	Ну а как ты считаешь, что их объединяет?	интерес
2.21	Вика	Я не знаю, я так понимаю, что это люди в принципе не из одного времени, поэтому тут трудно сказать... но опять же это известные люди, это очевидно. Не зря ты их выбрала, это единственное, что я могу сказать	нейтрально
2.39	Модератор	Ань?	нейтрально
2.40-2.46	Аня	Можно, я тоже скажу, что они все известные люди? У меня есть догадка, но я ее не буду озвучивать пока	нейтрально
2.47	Модератор	Хорошо, Даш?	нейтрально
2.48-2.57	Даша	Что они все... гомики? (Ане) Нетрадиционной ориентации. Только Чайковский меня смутил	нейтрально
2.53-55	Вика	А-а-а, я поняла почему... да, да. Ну это только про Чайковского я точно знаю	подтверждение
2.58	Вика	Нет, я вот про него и знаю, что он нетрадиционной, а про всех остальных я не знаю	нейтрально
2.59-3.04	Даша	Серьезно?? Ну тогда получается... что да	подтверждение

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
3.05	Модератор	Настя?	нейтрально
3.06-3.16	Настя 1	Ну, в принципе, я тоже сказала, что я половину из них не знаю, каких-то актеров, но больше ничего не могу сказать	нейтрально
3.17	Модератор	И еще одна Настя?	нейтрально
3.18-3.40	Настя 2	На самом деле я согласна...(Насте 1) Я слышала только про первых двух... Про Марлен Дитрих я не слышала, что она нетрадиционной сексуальной ориентации... ну я не знаю.. про Чайковского слышала, да... Я слышала, что у него была связь с Вертинским, вот.... Мужчина же (общий смех)	подтверждение, с 3.38 — юмор
3.41	Модератор	Ты тоже считаешь, что их объединяет...? Я правильно поняла?	интерес
3.43	Настя 2	Я не считаю, я просто высказала...	нейтрально
3.44-3.51	Вика	Ну если так подумать-подумать и наши мнения чуть-чуть по крупиночкам, то думаю вот это как раз и имеем	подтверждение
3.52-4.52	Модератор	Хорошо. Так, сейчас я зачитаю вам несколько историй с одним главным героем, вот, это пять зарисовок о жизни одного человека. В каждой зарисовке будут несколько вопросов, на которые я вас попрошу ответить. Вот и если кто-то первый захочет — поднимите руку, главное, не перебивайте друг друга, чтобы каждый мог высказаться. В общем начнем. Кристина... Кристины у нас нет. Кристина. Это молодая девушка, ей 24 года, она очень разносторонний человек, всегда находит, чем заняться, она профессионально танцует, разбирается в живописи, много читает, она путешествует с друзьями. Недавно она получила престижную должность в хорошей компании и решила получить еще одно образование. Какое впечатление она создает у вас?	нейтрально

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
4.53	Модератор	Саша?	нейтрально
4.54-5.22	Саша	Положительная такая девушка. Активная. Старается себя реализовывать в разных областях, разных сферах. Эрудированная, судя по тому, что она читает, думаю, что с ней интересно общаться. Не факт, что у нее много друзей, но скорее всего такие люди притягивают к себе	нейтрально
5.23	Модератор	Карин?	нейтрально
5.24-5.51	Карина	Ну, человек, который постоянно занимается самообразованием, который нацелен на что-то и движется к этому. Человек, у которого нету таких моментов, когда он бы сидел на месте просто сложа руки. Постоянно человек чем-то живет, к чему-то стремится. Наверное, тоже соглашусь — маловероятно, что у нее много друзей (5.43), потому что приходится выбирать между чем-то и чем-то, но, я думаю, ей это не особо мешает (5.51)	нейтрально+подтверждение
5.52	Модератор	Вик? Вика, уберешь телефон, пожалуйста? 5.53 А мне просто показалось, что ты в телефоне	доминирование
5.54	Вика	Нет, я просто очень внимательно слушаю, не из-за этого	оборона
6.00	Модератор	Извини, пожалуйста	подтверждение
6.01-6.39	Вика	Все хорошо. Да как бы девчонки такой полный ответ дали на твой вопрос. Но это творческий явно человек, по крайней мере, тяга к творчеству есть, потому что живопись, книги требуют этого, вот... творчество, потом работа... не знаю, как у нее с другими людьми отношения складываются. Ты мало зачитала, сложно сказать о человеке. Так, общая картинка, да, творческий... самое такое	подтверждение до 6.03
6.40	Модератор	Ань?	нейтрально

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
6.41	Аня	Совершенно согласна с предыдущим оратором. То есть мало что можно о ней пока что сказать, но позитивное какое-то... образ. Получается, что она учится, пытается чего-то достичь в жизни, пока что ничего плохого о ней сказать нельзя	подтверждение
7.00	Модератор	Угу, так	подтверждение
7.01-7.24	Даша	Ну в общем-то все то же самое. Я только не могу сказать, хороший это человек или плохой, потому что там ничего в принципе про то не сказано... про отношение к другим людям. Ну так, занимается саморазвитием, ей, наверное, это интересно — постоянно совершенствоваться, и, наверное, творческая личность, и хочется, наверное, карьерных продвижений	нейтрально
7.25	Модератор	Угу	подтверждение
7.26-7.58	Настя 1	Я согласна с тем, что она сказала (Даше), по поводу того, что сложно сказать. Какой она человек, у меня сразу возникают вопросы — для чего она это делает? Какие у нее цели? То есть изучать что-то можно по разным причинам, и в зависимости от того, какая у нее цель конечная, я уже могу сказать, как я к ней отношусь. Что еще сказать? Все остальное, наверное, уже сказали	подтверждение (7.26-7.28) Дальше нейтрально
7.59-8.00	Модератор	Настя, добавишь что-нибудь?	нейтрально
8.01-8.22	Настя 2	Ну, у меня тут, видимо, история, что я согласна со всеми. (8.03) Ну, мне показалось, что ей 24 года, но она себя еще не нашла. Странно, что такой большой возраст, а она то танцами, то новое образование хочет, такая вот... да, в поиске (Насте 1)	юмор до 8.03 нейтрально
8.21	Настя 1	В поиске	подтверждение

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
8.22-8.26	Модератор	Настя, как тебе кажется, какое она впечатление создает у окружающих?	нейтрально
8.30-8.31	Настя 1	А какой вопрос был изначально?	нейтрально
8.32	Модератор	Изначально был вопрос, какое впечатление она у вас создает?	нейтрально
8.34	Настя 1	А-а-а...	нейтрально
8.36	Настя 2	Наверное, такое же... ну как... не знаю	нейтрально
8.46-8.48	Настя 1	Мне кажется, она может не очень нравиться людям	нейтрально
8.49	Модератор	Почему?	интерес
8.50-9.05	Настя 1	Ну, может быть, она активно участвует и как ведет себя при этом... можно активно участвовать и нравиться людям, а можно быть выскочкой и раздражать этим других людей	нейтрально
9.06	Модератор	Угу	подтверждение
9.07-9.18	Даша	Ну да, наверное, то, что на самом деле можно по-разному себя вести абсолютно. Получать второе образование высшее, а человеком быть не очень	подтверждение
9.19-9.52	Саша	Я вот тоже хотела добавить. Во-первых, абсолютно не согласна с Викой. То, что она творческий человек... этот портрет, хоть мне и не 24 года, но она похожа на меня, то есть я бы тоже хотела заниматься танцами, но мне тупо не хватает на это времени, я закончила художественную школу. Но я при этом не творческий человек. Ни писать что-то, ни конспект, ни проанализировать что-то, прям не мое... и как бы творчество...	нейтрально
9.53	Вика	Саш, ты творческий человек	доминирование
9.54	Саша	Нет, это неправда	оборона

Время	Участник ФГ	Речь	Аффект по системе SPAFF
9.55	Вика	Поверь мне, да	доминирование
9.56-10.09	Саша	Вот и очень интересно, что девчонки скажут, потому что интересно, как относятся окружающие. Я стараюсь реализовать свой потенциал во всех сферах своей жизни	расположение
10.10	Модератор	То есть именно по каким-то качествам разносторонность?	интерес
10.11-10.48	Саша	Да, да... я люблю и читать, хочется все, чем бы я ни занималась, не доводя до абсурда, хотелось бы попробовать, развить, ставить какие-то цели, достигать их, но при этом, я знаю точно, это очень многим не нравится. Я прикладываю усилия к чему-то, это бесит людей, многие не прикладывают, а хотят что-то получить. Смотря, что у меня это получается, и упускают момент пути к чему-то. То есть им кажется, что все легко.	подтверждение
10.49-10.50	Модератор	То есть они не понимают, сколько усилий в это вкладывается?	интерес
10.51	Саша	Да, и это раздражает	подтверждение
10.53	Модератор	Есть еще желающие высказаться? Нет, тогда едем дальше	нейтрально

В рассмотренном примере из 653 секунд наблюдается 165 секунд позитивной коммуникации, 10 — негативной, что говорит о том, что на данном этапе коэффициент успешности группы был равен 0,23.

Говоря о связи SPAFF и групповой динамики, стоит отметить, что негативные аффекты помогают увидеть проблемные диады/триады. В нашем примере в табл. 5 неоднократно наблюдается попытка участника «Вика» доминировать, т. е. взять на себя роль модератора, но модератор умело сохраняет лидерство; коммуникация между участницами «Саша» и «Вика» также напряженная. Умелый модератор квалифицировал бы «Вику» как «сложного респондента» и применил бы необходимые средства для нивелирования ее доминирования, что и было сделано модератором в нашем примере. Аффект «подтверждение» между участниками на первой минуте протекания группы может говорить о том, что они уже знакомы между собой, что также должно привлечь внимание хорошего модератора. Аффект «Интерес», пожалуй, можно назвать тем звеном,

который способствует стимуляции групповой динамики, поэтому модераторы могут специально его использовать.

Таким образом, будучи знакомым с SPAFF, модератор в состоянии по ходу группы отмечать аффекты и в случае появления негативных нивелировать их, тем самым возвращая групповую динамику в безопасное русло, а также сам использовать нужные аффекты для развития фокус-группы.

Саму же оценку фокус-группы по системе SPAFF возможно производить только после ее непосредственного проведения. Любая фокус-группа записывается, и именно видеозапись становится основным ресурсом оценки. Оценка производит независимый эксперт, прошедший обучение работе с системой SPAFF, — психолог или социолог, и в этом случае такая оценка становится неплохим вариантом экзаменации начинающего модератора.

Помимо анализа фокус-группы целиком, возможны и другие пути использования SPAFF, а именно:

Анализ значимых этапов фокус-группы: начало, основной и заключительный, который позволит проследить развитие групповой динамики с позиции ее изменения в лучшую или в худшую сторону. Так, возможны ситуации, когда на этапе вхождения будет преобладать негативная коммуникация, но к окончанию фокус-группы — позитивная, что будет говорить о ее успешности и косвенно — о мастерстве модератора. Возможна и противоположная ситуация с соответствующими выводами.

Коэффициент успешности ФГ может также считаться для отдельных смысловых блоков, например блока, касающегося какой-либо сензитивной проблемы. Возможно сравнение блоков по индексам успешности и выявление «болевых точек» целевых групп.

Третьим направлением является использование коэффициента успешности ФГ как элемента экзаменационной оценки мастерства модератора фокус-группы.

Итак, если применение анализа невербальных проявлений участников фокус-групп возможно в двух направлениях: 1) в рамках работы модератора и 2) непосредственно на этапе анализа для выявления значимых характеристик, то использование SPAFF в перспективе поможет получить количественную оценку успешности фокус-группового исследования, учитывая и невербальное поведение, и вербальное.

Литература

Дмитриева Е.В. Метод фокус-групп: проблемы подготовки, проведения, анализа // *Социологические исследования*, 1999, 8: 133–138.

Дрозд М.С. Спецификация областей применения фокус-групп как способ нивелирования негативных последствий индустриализации метода // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, 2015, 3 (127): 113–117.

Ларина Т.И. Экспериментальный подход к определению качества социологического инструментария: сензитивная тематика // *Теория и практика общественного развития*, 2015, 2: 14–17.

Ларина Т.И. *Повышение качества опросного инструментария на основе анализа невербальных реакций респондентов*. Дисс. ... канд. социол. наук. М., 2015.

Ларина Т. И. Определение качества социологического инструментария на основе анализа невербальных реакций респондентов (результаты эксперимента) // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, 2013, 5: 26–31.

Лагун А.Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании // *Социологические исследования*, 2004, 2: 115–123.

Мельникова О.Т. *Фокус группы: Методы, методология, модерирование*: Учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2007.

Меграбян А. *Психодиагностика невербального поведения*. СПб.: Речь, 2001.

Матовская А.В. Использование невербальной информации в личном интервью // *Социологические исследования*, 2006, 3: 104–112.

Пузанова Ж.В., Ларина Т.И. Оценка эмоциональных реакций по невербальным признакам как способ повышения качества инструментария в социологических исследованиях // *Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки*, 2013, 4: 57–65.

Система кодирования специфического аффекта SPAFF. Дистанционный курс. [Электронный ресурс]. [<http://page.iar1.ru/spaff/>]. Дата обращения: 01.03.2016.

Coan J., Gottman J. *Handbook of Emotion Elicitation and Assessment*. Chapter: 16. Publisher: Oxford University Press, 2007: 267–285.

Debus M. *Handbook for excellence in focus group research*. Washington, DC: Academy for education development, 1986.

Ekman P., Friesen W.V., Tomkins S.S. *Facial Action Scoring Technique (FAST): A first validity study*. Semiotica, 1971, 3(1): 37–38.

Gottman J.M. *Marital interaction: Experimental investigations*. New York: Academic Press, 1979.

Hops H., Wills T.A., Weiss R.L., Patterson G.R. *Marital Interaction Coding System*. Eugene, OR: University of Oregon and Oregon Research Institute, 1972.