
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НЕВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В ХОДЕ ФОКУС-ГРУППОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ*

Ж.В. Пузанова, И.В. Чеховский,
Т.И. Ларина

Кафедра социологии
Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 10/2, Москва, Россия, 117198

В статье рассматривается возможность и необходимость анализа невербальных реакций в ходе исследований, приводящихся с использованием метода фокус-групп. Анализируются основные невербальные проявления респондентов в фокус-группе, возможности их интерпретации, сложности распознавания и перспективы оценивания. Акцентируется внимание на анализе групповой динамики и жестов как специфической особенности работы в фокус-группах.

Ключевые слова: фокус-группы, невербальные реакции, эмоции, мимика, жесты, групповая динамика.

На протяжении многих лет исследователи несправедливо обходили стороной применение анализа невербального поведения в социологии из-за недостатка методологической проработанности проблемы и из-за дискредитации темы невербального поведения массой научно-популярной литературы, авторы которой в лучшем случае лишь копируют разработки «пионеров» в области изучения невербальной коммуникации, сводя их к рангу «популярная психология для всех». Для серьезного изучения темы невербального поведения стоит обратиться к первоисточникам, где содержатся экспериментально подтвержденные данные, к которым относятся работы А. Кендона, Г. Крейндли, В. Лабунской, Д. Наварро, О. Фрая, У. Фризена и П. Экмана и других авторитетных ученых [4; 6; 11; 16—20].

В научной литературе по социальной психологии, психологии, антропологии — в частности, в работе Ч. Дарвина о человеческих эмоциях [21], описании экспериментов П. Экмана и У. Фризена [19], проведенных в племенах Новой Гвинеи, наблюдений проф. Д. Мацумото [9] за поведением незрячих олимпийцев во время победы на Олимпийских играх 2004 г., приведен ряд аргументов в пользу объективной работы с невербальными проявлениями различных эмоций и неискренности.

Подробное изучение функционирования лимбической системы также подтверждает предположение об универсальности эмоций и то, что невозможно сдерживать полностью все невербальные проявления при реакции на какой-либо триггер. Невербальное поведение — явление, которое включено в понятие невербального общения и обладает следующими характеристиками: целостность или континуальность, произвольность и вариабельность. Очень важной характеристикой здесь

* Статья подготовлена в рамках проекта «Методы повышения качества инструментария исследования в социологических опросах» (№ 14.В37.21.0992 ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009—2013 годы»).

является непроизвольность, которая подразумевает неосознанное использование невербальных символов, которые формируют имплицитные, то есть скрытые коммуникации [7. С. 115—123].

Авторами данной статьи уже приводились результаты эксперимента, целью которого была попытка установить возможность определения качества социологической анкеты по невербальным реакциям респондентов (в пилотажных исследованиях) [13]. В результате был сделан вывод о том, что при работе с анкетой (в частности в пилотажных исследованиях), когда респондент демонстрирует какие-либо невербальные проявления негативных эмоций, таких как страх, отвращение, раздражение — это может/должно служить поводом для доработки анкеты.

Признаки смущения — первое, что говорит социологу о плохой проработке инструментария, так как смущение, вероятнее всего, характеризует ситуацию, когда «Я-концепция» респондента подвергается угрозе с его точки зрения. Выводы, полученные в рамках этого эксперимента, позволили увидеть перспективы создания методологической базы применения анализа невербального поведения в опросных методах социологии.

Переходя непосредственно к теме данной статьи и акцентируя внимание на методе фокус-групп, нужно отметить, что он представляет собой в первую очередь интервью в малой группе. Изучение процессов, влияющих на результативность его применения, затрагивается в ряде работ по социальной психологии таких авторов, как Г.М. Андреева, Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская, А.И. Донцов, Д. Майерс и др. [1].

В качестве примера использования невербального компонента в области фокус-групповых исследований можно сослаться на публикацию А.Е. Лагуна [7], в которой он не только приводит общие положения теории по обозначенной теме, но и старается продемонстрировать практическое применение анализа невербального поведения модераторами. Он отмечает: результаты проведенных им интервью показали, что исследователи чаще всего осознают лишь самые общие аспекты своего невербального поведения и невербального поведения респондентов, а также указывает характеристики невербального поведения, отмечаемые как значимые модераторами фокус-групп, которые касаются участников и самих модераторов (табл. 1) [7. С. 120].

Таблица 1

Невербальные компоненты фокус-групп (результаты Лагуна А.Е.)

Характеристики, упомянутые модераторами о своем невербальном поведении	Характеристики, упомянутые модераторами о невербальном поведении участников фокус-групп
<ul style="list-style-type: none"> — положение корпуса тела — подаваясь вперед или отклоняясь назад, поворачивая корпус, модератор усиливает и ослабляет свое влияние на респондентов («я замечала, что когда я поощряю, я к каждому подаюсь, приближаюсь»); — жестикуляцию руками («как бы помогаю респонденту руками — «давай, давай, говори»), при этом модераторы разделяют «открытые» и «закрытые» жесты рук; — тембр голоса («на группе я говорю другим голосом, чем в жизни, я бессознательно завышаю уровень тона»); — контакт глаз с респондентами 	<ul style="list-style-type: none"> — проксемические компоненты («насколько они подаются ко мне», «кто отодвинулся, кто, наоборот, заслоняет собой пространство» и т.п.); — контакт глаз между респондентами и респондентов с модератором («я всегда слежу, кто на кого смотрит, как смотрит, доброжелательно или недоброжелательно»); — паузы в речи, «оттормаживание вербальной реакции».

А.Е.Лагун, со ссылкой на В.А. Лабунскую [6], предлагает рассматривать четыре основных системы отражения невербального поведения человека:

1) акустическая система — включает в себя следующие невербальные структуры: экстралингвистику (вздохи, кашель, паузы в речи, смех и т.п.) и просодику (темп речи, тембр, громкость и высота голоса);

2) оптическая система — включает кинесику, т.е. экспрессию человека (выразительные движения (позы, жесты, мимика, походка и т.п.) и физиогномику (строение тела и лица и т.д.)), авербальное поведение (стук, скрип) и контакт глаз;

3) тактильно-кинестическая система — включает такесику, которая описывает статические и динамические прикосновения людей друг к другу в процессе общения (рукопожатия, поцелуи, похлопывания и т.п.);

4) ольфакторная система — включает в себя запахи тела человека, косметических средств и т.п.

К описанной структуре, в оптическую систему отображения невербального поведения, наряду с кинесикой, автор добавляет еще проксемику или пространственную психологию (в терминологии антрополога Э. Холла), которая включает в себя такие аспекты невербального поведения, как расстояние между собеседниками, ориентация корпуса каждого из собеседников друг относительно друга и т.п.

В результате А.Е. Лагун приходит к выводу, что специалисты в области проведения фокус-групп используют «невербалику» интуитивно и поверхностно. Спонтанное упоминание невербальных символов как важного и отмечаемого в ходе работы фактора практически не встречается. Некоторые модераторы упоминали невербальные символы лишь косвенно, и объем таких упоминаний не превышал 1% от общего объема расшифровок интервью.

Удалось выяснить и то, что из четырех систем отображения невербального поведения (приведенных выше) модераторы упоминали составляющие двух из них: акустической — паузы (составляющая экстралингвистики), а также темп, тембр, громкость речи (составляющие просодики); и оптической — положение корпуса тела (составляющая проксемики), мимика и жесты (выразительные движения), а также контакт глаз (составляющая кинесики). Теоретические знания модераторов в данной области весьма ограничены и базируются на здравом смысле, а практические навыки основаны в большей степени на опыте повседневного общения и в некоторой мере на собственном профессиональном опыте и опыте своих коллег. Это подтверждается также результатами проведенного Татаровой Г.Г. и И.В. Чеховским экспертного опроса, в котором невербальный компонент при преодолении некоторых возникающих трудностей упоминался модераторами крайне редко [15].

По мнению авторов, отсутствие должного внимания к анализу «невербалики» в фокус-групповых исследованиях имеет свое объяснение: изучение и учет невербального поведения в процессе фокус-группового исследования не всегда может быть уместен, по той простой причине, что одним из достоинств метода является его оперативность, а работа с «невербаликой» требует значительных затрат временных, материальных и прочих ресурсов.

Аналитическая работа пронизывает весь исследовательский проект, проводимый с использованием метода фокус-групп. Она начинается практически с первых дней работы над проектом и включает анализ всего контекста исследования [5. С. 156—157; 10. С. 286—287]. Это и изучение проблемной области, и ознакомление с результатами ранее проведенных исследований по схожей тематике, и общение с коллегами-исследователями, и наблюдение за релевантными темами исследования явлениями (объектами) в повседневной жизни, и др.

На полевом этапе аналитическая деятельность выражается в том, что полученные в ходе очередной фокус-группы результаты находят свое отражение в полевых заметках, обдумываются, сравниваются с предыдущими и обсуждаются с коллегами и/или заказчиком, что может отразиться на корректировке инструментария исследования. В итоге на этапах анализа и интерпретации эмпирических закономерностей исследователь отражает результаты своей аналитической деятельности в аналитическом отчете по исследованию [23].

Несмотря на то что анализ невербального поведения и знание некоторых приемов невербального взаимодействия может многое дать на подготовительном и заключительном этапе исследования во время взаимодействия с заказчиком, в данной статье акцент стоит именно на полевом и аналитическом этапе фокус-группового исследования, т.к. анализ скрытых и далеко не всегда осознаваемых посылов людей может значительно дополнить лежащий на поверхности вербальный компонент.

Значимым достоинством групповых дискуссий вообще и метода фокус-групп в частности является возможность наблюдать за появлением и функционированием модели поведения индивида в контексте группы. Такой искусственной моделью для создания соответствующих условий являются малые группы, проблематика которых наиболее изучена в рамках социальной психологии. В фокус-групповом исследовании как разновидности группового интервью значительное место занимает процесс групповой динамики, традиционно понимаемый в трех смыслах:

— постоянное взаимодействие респондентов, где участники влияют друг на друга. И анализ данных, и интерпретация результатов осуществляется с учетом данного влияния [10. С. 53];

— лабораторный эксперимент, специально предназначенный для изучения групповых процессов (традиция идет от исследований К. Левина) [1. С. 198];

— совокупность тех динамических процессов, которые одновременно происходят в группе в какую-то единицу времени и которые знаменуют собой движение группы от стадии к стадии, т.е. ее развитие [1. С. 204].

В любом случае групповая динамика — процесс непосредственного взаимодействия и взаимовлияния людей, который является результатом поведения, речи и эмоций каждого из участников. В ходе групповой динамики и формируется модель социального поведения. Чтобы получить более полную модель, необходим учет невербального компонента.

Наиболее логичным видом применения невербальной информации в ходе фокус-группового исследования видится дополнение расшифровок транскриптов фокус-групп описанием невербального поведения информантов на третьем уровне

анализа [10], который характеризуется учетом интерпретации всех полученных материалов.

Транскрипт, как известно, является одним из основных рабочих документов фокус-группового исследования. Традиционно выделяют два основных вида расшифровок: с учетом или без учета невербальной компоненты общения. И тот, и другой вид могут быть подготовлены с разной степенью подробности.

Необходимо иметь в виду, что отражение в транскриптах фокус-групп невербальной составляющей требует значительного дополнительного времени и ресурсов. На основе таких расшифровок осуществляется аналитическая деятельность исследователя, формально выражающаяся в применении различных приемов, процедур и методов, направленных на систематизацию, структурирование. Транскрипты обрабатываются с использованием специальных процедур, а описание и интерпретация полученных данных происходит в традициях понимающей социологии, этнографии, интуитивной интерпретации и концептуализации [14].

В рамках фокус-групп исследователь может столкнуться с мимическими и пластическими невербальными проявлениями, причинами чего в свою очередь являются вегетативные реакции человека. Изменения в дыхании, потоотделении, цвете лица, учащенное сглатывание вследствие сильной сухости во рту являются признаками сильных эмоций, которые, вероятно, человек пытается скрыть [18. С. 82].

Дрожащие губы, расширение зрачков глаз, учащенное моргание и другие изменения, характерные для чувства стыда, страха и иных эмоций, сопровождают неискренность на подсознательном уровне у людей, не привыкших лгать и испытывающих неловкость. Мимические невербальные проявления — проявления, возникающие в зоне лица человека, и именно эти проявления являются индикаторами эмоций.

Пластические невербальные проявления — это, в первую очередь, жесты и позы. П. Экман [18. С. 69—77], классифицируя жесты, говорит об:

— эмблемах — показываются намеренно, имеют конкретное значение и однозначно трактуются членами определенного общества;

— иллюстрациях — схожи с эмблемами, но не одно и то же. При попытке что-то скрыть количество эмблематических оговорок растёт, иллюстраций уменьшается;

— манипуляциях — все те движения, которыми отряхивают, массируют, потирают, держат, щиплют другую часть тела или совершают другие действия с ней. Манипуляции, по мнению Экмана, не могут являться прямым признаком неискренности, так как могут означать диаметрально противоположные состояния — дискомфорт и расслабленность;

— адапторах — выполняют функцию поддержки себя, защиты;

— регуляторах — невербальных кодов, поддерживающих общение.

В свою очередь, Д. Наварро [11] в жестах различает признаки комфорта и дискомфорта. Так, прикосновение руки к надгрудной ямке успокаивает женщин, которые чувствуют опасность, эмоциональный дискомфорт, страх или бес-

покойство. Той же цели часто служит поигрывание шейными украшениями. Поглаживание шеи указывает на эмоциональный дискомфорт, сомнение или незащищенность. Потирание лба обычно свидетельствует о том, что человек с чем-то борется или испытывает какую-то степень дискомфорта.

Жесты всегда нужно рассматривать в контексте, в связи с другими жестами, например: жестами оценки (ладонь прикасается к щеке), принятия решения (поглаживание подбородка), скуки (поддержка головы рукой), жесты кистей (потирание ладоней — позитивные ожидания; сцепленные кисти — неудовлетворенность услышанным; «шпиль» — уверенность в знании правильного ответа и своем положении), скрещивание рук (всегда означает оборонительную позицию, негатив той или иной степени); касания одежды, отгораживание сумкой или посторонним предметом (барьер, неуверенность). Расширение зрачков, приподнятие бровей считаются позитивными реакциями на происходящее.

Проанализировав выделенные А. Пиз и Б. Пиз [12], с одной стороны, и Д. Нарварро [11] — с другой правила верного истолкования невербальных жестов, можно получить новый интегрированный список этих правил, которыми должен руководствоваться любой верификатор, стремящийся правильно интерпретировать невербальное поведение, что актуально в исследованиях с использованием метода фокус-групп. К таким правилам мы отнесли следующие:

- необходимо истолковывать жесты в совокупности, т.е. в связи с другими жестами. Важно замечать в людях множественные эмблемы — сигналы поведения, которые подаются одновременно или последовательно;

- поиск конгруэнтности. Сочетание вербальных сигналов и невербальных;

- необходимость истолковывать жесты в контексте, с учетом обстоятельств.

Например, если человек сидит на улице, скрестив руки и ноги, это скорее всего значит, что он просто замерз, а не его враждебность. Всегда нужно учитывать отдельные обстоятельства, поскольку к тому же и физические ограничения и одежда могут повлиять на движения человека. Наблюдение в контексте — это ключ к пониманию невербального поведения;

- распознавание и расшифровка универсальных сигналов невербального поведения;

- распознавание и расшифровка идиосинкратических (индивидуальных) сигналов невербального поведения;

- необходимость определения базовых моделей поведения людей;

- важно искать в поведении человека изменения, которые свидетельствуют об изменениях в его мыслях, эмоциях и намерениях;

- умение различать признаки комфорта и дискомфорта поможет сфокусироваться на элементах поведения, способных сыграть самую важную роль в расшифровке невербальных сообщений;

- наблюдение за другими необходимо производить незаметно.

В своей книге О.Т. Мельникова, со ссылкой на М. Дебюс [3], приводит классификацию «сложных» респондентов для фокус-групп.

Итак, «сложный» респондент — это: доминирующий респондент; робкий респондент; респондент-эксперт; многословный респондент; неадекватный рес-

пондент; незавершенный респондент; стеснительный респондент; слишком позитивный респондент; негативно настроенный респондент; враждебный респондент; прерывающий респондент; спрашивающий респондент. Таким образом, это достаточно широкий спектр.

Модератор при проведении фокус-группы внешне выполняет роль ведущего. Однако специфика метода заключается в том, что коммуникация осуществляется не только между модератором и опрашиваемыми, но и между самими респондентами.

В связи с этим задача модератора не сводится к банальному задаванию вопросов, а состоит еще и в регулировании хода обсуждения, контроле процессов протекания групповой динамики, а также умении слушать (и слышать) не только (и не столько) ответы на поставленные вопросы, но и отслеживать реакции респондентов на все происходящее в группе.

Для эффективной работы с такими респондентами исследователями предлагаются различные стратегии поведения, которые сводятся к использованию как вербальных, так и невербальных приемов и средств коммуникации, направленных на предотвращение негативных последствий.

Если останавливаться на невербальном компоненте, то, взаимодействуя с такими респондентами, он может использовать [12. С. 159—177]: территориальное доминирование («захват территории» при помощи положения рук и корпуса), подавление с помощью положения ладони (ладонь вниз), доминирование при помощи смены позы (из положения сидя — в положение стоя), также эффективны смены интонаций, управление зрительным контактом, «отзеркаливание», установка кресла модератора немного выше кресел участников. Эти приемы актуальны при стремлении модератора сохранить лидерство и контроль над беседой.

Вариантом реализации анализа невербального поведения в ходе фокус-группового исследования видится составление кодификатора, дополняющего транскрипты, в котором отражаются: временной интервал невербального проявления, участник, демонстрирующий невербальное проявление, форма невербального проявления (поза, жест, мимика), область невербального проявления (руки, ноги, глаза и т.д.), описание невербального поведения, значение невербального проявления (эмоция, комфорт, дискомфорт).

При достаточном количестве исследований с применением данного варианта анализа невербального поведения можно будет понять, на что, в первую очередь, модератору нужно обращать внимание во время ведения фокус-групп, а также исследователю, когда он сопоставляет невербальное и вербальное поведение респондента. Так, если при работе с анкетой респонденты демонстрируют больше мимических проявлений [13. С.57—65], во время фокус-групп преобладают пластические невербальные проявления.

Используя сопоставительный анализ вербального и невербального поведения участника фокус-группы, можно понять, когда, например, участник не так уверен в том, что говорит, когда он испытывает дискомфорт и с чем это может быть связано, когда участник раздражен, когда то, что он говорит, вызвано влиянием других, а не его собственным мнением.

При помощи анализа невербального поведения можно выявить «профессиональных» участников фокус-групп или знакомых друг с другом участников (что свидетельствует о плохой работе рекрутера), если это не удалось заметить сразу в ходе дискуссии.

Как уже было отмечено, основные трудности, которые влияют на недостаточный учет невербального поведения при анализе фокус-групповых данных, — трудоемкость и временные затраты — в условиях стремительного развития современных технологий может быть преодолены. Цитируя британский журнал *New scientist*, отметим, что «„Сканеры“ эмоций, которые могут идентифицировать эмоции изображения лиц, вскоре смогут одновременно собирать реакции миллионов на события и даже смогут заменить опросы общественного мнения. Преимущества очевидны: при массовом сканировании лиц исключается статистическая погрешность измерений. Даже при выборочном сканировании результат получается точнее: считается, что подделать бессознательное выражение лица труднее, чем содрать в социологическом опросе» [24].

Само утверждение о полном замещении социологических опросов подобными «сканерами» утопично, но их использование кажется достаточно продуктивным в социологических исследованиях, в том числе в фокус-группах и опросах. Как пример можно привести программное обеспечение *FaceReader* [22], которое опознает эмоции с точностью 89%, по заявлению разработчиков. Программа не лишена недостатков, но их освещение не является целью данной статьи.

Эмоциональная природа человека — это то, что, в частности, отличает человека от животного, это тот немаловажный аспект, который заслуживает глубокого рассмотрения и учета не только в трудах психологов и медиков, но и других ученых. Использование невербальной информации в фокус-групповых исследованиях позволяет получить данные более глубокого уровня.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Андреева Г.М. Социальная психология. — М.: Аспект Пресс, 2006.
- [2] Андерсен П. Как читать язык тела и жестов / Пер. с англ. А. Давыдовой. — М.: АСТ: Астрель; Владимир: ВКТ, 2011.
- [3] Дебюс М. Качественные методы в социальных исследованиях: фокус-группа / Пер. с англ. — Барнаул, 1995.
- [4] Крейдлин Г.Е. Мужчины и женщины в невербальной коммуникации. — М.: Языки славянской культуры, 2005.
- [5] Крюгер Р., Кейси М.Э. Фокус-группы. Практическое руководство / Пер. с англ. Т.В. Клекоты, А.И. Мороза. — М.: Издательский дом «Вильямс», 2003.
- [6] Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. — Ростов н/Д: Феникс, 1999.
- [7] Лагун А.Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании // Социологические исследования. — 2004. — № 2.
- [8] Мацумото Д. Человек, культура, психология. Удивительные загадки, исследования и открытия. — М.: Прайм-Евроснак, 2008.
- [9] Мацумото Д. Психология и культура. — М.: Прайм-Евроснак, 2008.

- [10] *Мельникова О.Т.* Фокус-группы: Методы, методология, модерирование. — М.: Аспект Пресс, 2007.
- [11] *Наварро Д., Карлинс М.* Я вижу, о чем вы думаете / Пер. с англ. О.Г. Белошеев. — Минск: Попурри, 2009.
- [12] *Пиз А., Пиз Б.* Новый язык телдвижений. Расширенная версия. — М.: Эксмо, 2011.
- [13] *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. — С. 57—65.
- [14] *Пузанова Ж.В., Троцук И.В.* Нарративный анализ: понятие или метафора? // Социология: методология, методы и математическое моделирование. — 2003. — № 17.
- [15] *Татарова Г.Г., Чеховский И.В.* Метод фокус-групп: экспертные оценки «факторов неуспешности» // Социология: 4М. — 2012. — № 34.
- [16] *Фрай О.* Детекция лжи и обмана. — М.: Прайм-Евразия, 2006.
- [17] *Фрай О.* Ложь. Три способа выявления. Как читать мысли лжеца, как обмануть детектор лжи. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006.
- [18] *Экман П.* Психология лжи. 4-е изд. / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2011.
- [19] *Экман П.* Психология эмоций. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2012.
- [20] *Экман П., Фризен У.* Узнай лжеца по выражению лица. — СПб.: Питер, 2010.
- [21] *Darwin C.* The expression of the emotions in Man and animals. — London: John Murray, 1872.
- [22] FaceReader by Noldus Information Technology (Официальный сайт программы). URL: <http://www.noldus.com/human-behavior-research/products/facereader>
- [23] *Morgan D.L.* Focus Group as Qualitative Research. Newbury Park, Sage Publications, 1988.
- [24] New Scientist, Face-reading software to judge the mood of the masses. URL: <http://www.newscientist.com/article/mg21428665.400-facereading-software-to-judge-the-mood-of-the-masses.html#.Uj9Kr4a-2So>.

THE USE OF NONVERBAL INFORMATION IN A FOCUS GROUP RESEARCH

**Zh.V. Puzanova, I.V. Chekhovskiy,
T.I. Larina**

Sociology Chair
Peoples' Friendship University of Russia
Miklukho-Maklaya str., 10/2, Moscow, Russia, 117198

The article identifies the possibilities and the necessity to analyze the nonverbal reactions in the focus groups studies. The authors analyze the key nonverbal expressions of the respondents in the focus group research, the possibilities of their interpretation, as well as the problems of their identification and evaluation. Thus, the authors focus on the group dynamics and gestures as specific features of the focus groups.

Key words: focus groups, nonverbal reactions, emotions, facial expressions, gestures, group dynamics.

REFERENCES

- [1] *Andreeva G.M.* Social'naja psihologija. — M.: Aspekt Press, 2006.
- [2] *Andersen P.* Kak chitat' jazyk tela i zhestov / Per. s angl. A. Davydovoj. — M.: AST: Astrel'; Vladimir: VKT, 2011.
- [3] *Debus M.* Kachestvennye metody v social'nyh issledovanijah: fokus-gruppa. / Per. s angl. — Barnaul, 1995.
- [4] *Krejdlin G.E.* Muzhchiny i zhenshhiny v neverbal'noj kommunikacii. — M.: Jazyki slavjanskoj kul'tury, 2005.
- [5] *Krueger R., Casey M.A.* Fokus-gruppy. Prakticheskoe rukovodstvo / Per. s angl. T.V. Klekoty, A.I. Moroza. — M.: Izdatel'skij dom «Vil'jams», 2003.
- [6] *Labunskaja V.A.* Jekspressija cheloveka: obshhenie i mezhlichnostnoe poznanie. — Rostov n/D: Feniks, 1999.
- [7] *Lagun A.E.* Neverbal'noe povedenie: k metodike ispol'zovanija v sociologicheskom issledovanii // Sociologicheskie issledovanija. — 2004. — № 2.
- [8] *Matsumoto D.* Chelovek, kul'tura, psihologija. Udivitel'nye zagadki, issledovanija i otkrytija. — M.: Prajm-Evroznak, 2008.
- [9] *Matsumoto D.* Psihologija i kul'tura. — M.: Prajm-Evroznak, 2008.
- [10] *Mel'nikova O.T.* Fokus-gruppy: Metody, metodologija, moderirovanie. — M.: Aspekt Press, 2007.
- [11] *Navarro J., Karlins M.* Ja vizhu, o chjom vy думаете / Per. s angl. O.G. Belosheev. — Minsk: Popurri, 2009.
- [12] *Piz A., Piz B.* Novyj jazyk teldvizhenij. Rasshirennaja versija. — M.: Jeksmo, 2011.
- [13] *Puzanova Zh. V., Larina T.I.* Ocenka jemocional'nyh reakcij po neverbal'nyh priznakam kak sposob povyshenija kachestva instrumentarija v sociologicheskikh issledovanijah // Gumanitarnye, social'no-jekonomiccheskie i obshhestvennye nauki. — 2013. — № 4. — S. 57—65.
- [14] *Puzanova Zh.V., Trotsuk I.V.* Narrativnyj analiz: ponjatie ili metafora? // Sociologija: metodologija, metody i matematicheskoe modelirovanie. — 2003. — № 17.
- [15] *Tatarova G.G., Chehovskij I.V.* Metod fokus-grupp: jekspertnye ocenki «faktorov neuspeshnosti // Sociologija: 4M. — 2012. — № 34.
- [16] *Fray O.* Detekcija lzhi i obmana. — M.: Prajm-Evroznak, 2006.
- [17] *Fray O.* Lozh'. Tri sposoba vyjavenija. Kak chitat' mysli lzheca, kak obmanut' detektor lzhi. — SPb.: Prajm-EVROZNAK, 2006.
- [18] *Ekman P.* Psihologija lzhi. 4-e izd. / Per. s angl. — SPb.: Piter, 2011.
- [19] *Ekman P.* Psihologija jemocij. 2-e izd. — SPb.: Piter, 2012.
- [20] *Ekman P., Friesen W.* Uznaj lzheca po vyrazheniju lica. — SPb.: Piter, 2010.