



Лекция 2. Все, что необходимо знать про фокус группы

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ

1. Определение и типология фокус групп
2. Этапы фокус группы
3. Модератор: основные приемы, навыки
4. Основные сложности в управлении группой. Пути преодоления
5. Респонденты: найти подход к каждому

Фокус группы: Типология, этапы и особенности



Определение фокус группы

Групповая дискуссия , глубинное интервьюирование представителей целевой аудитории с целью получения набора мнений и идей о товаре, услуге и прочих объектах исследования



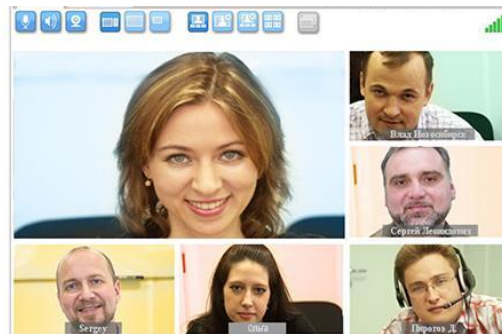
Виды фокус групп



- **Стандартные фокус группы** (8 человек, 2-2.5 часа)



- **Мини фокус группы** (4-6 человек)



- **Онлайн фокус группы** (4-5 человек) – одновременно находятся и отвечают онлайн (чат либо видео конференция)

Виды фокус групп



- **Креативные фокус группы** – широкое использование проективных методик и креативность респондентов (определяется заранее с помощью специальных упражнений)



- **Конфликтные фокус группы** – формируется из потребителей / людей с ярко выраженными противоположными взглядами. Дискуссия с целью убедить «противника», выявить максимальное количество барьеров



- **Party группы** – проводятся в неформальной обстановке (кафе, ресторан, клуб и т.п.)

Специальные подходы: Сенсидиам группы



- Методология Синовеит Комкон
- Группы по 6 человек
- Длительность до 4-х часов
- Выявление глубинных мотиваций и потребностей с применением широкого набора проективных техник

ОБЩЕЕ для всех фокус групп

- Проводятся подготовленным **МОДЕРАТОРОМ**, основной функцией которого является управление дискуссией и стимулирование активности группы. Модератор обязательно следует заранее составленному плану дискуссии – **ГАЙДУ** (топик-гайд, дискашн гайд, руководство для модератора, план дискуссии, модератор-гайд и т.п.)
- Относительная **ГОМОГЕННОСТЬ** группы – отбор участников по определенным критериям в зависимости от целей и задач клиента.
- Обязательное соблюдение **ТАЙМИНГА**
- Обязательное **ФИКСИРОВАНИЕ** высказываний всех участников
- Опционально – **ПРОЕКТИВНЫЕ МЕТОДЫ** / техники
 - Мотивы, субъективное отношение, неосознанный опыт, воздействующий на восприятие человеком различных объектов, нельзя вскрыть, прямо спросив об этом. Поскольку восприятие социальных объектов в большей степени избирательно и неосознанно.
 - Проективные методы направлены именно на бессознательные слои психики, которые во многом определяют своеобразие отношения человека к аспектам социальной среды.

ЭТАПЫ любой фокус группы

1 ЗНАКОМСТВО

- ✓ Установление контакта модератора с участниками
- ✓ Установление контакта участников между собой
- ✓ Создание условий для возникновения доверия между участниками, задание границ доверия

2 РАЗОГРЕВ

- ✓ Включение участников в групповую дискуссию
- ✓ Фокусировка на теме

3 ОБСУЖДЕНИЕ ОБЩИХ АСПЕКТОВ ТЕМЫ

- ✓ Активизация и выявление потребительского лексикона

4 ОБСУЖДЕНИЕ ЧАСТНЫХ АСПЕКТОВ ТЕМЫ

- ✓ Выявление рациональных и эмоциональных аспектов восприятия обсуждаемых объектов

5 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- ✓ Подведение итогов работы группы
- ✓ Благодарность участниками за помощь в решении задач исследования

ЗНАКОМСТВО...



- **Установление контакта модератора с участниками**
 - Первое впечатление (вы зашли в комнату...)
 - Вступительное слово модератора
 - Задачи, которые стоят перед группой
 - Условия, в которых проводится группа
 - Правила, по которым будет проходить групповая дискуссия
 - Важность мнения респондентов
 - ? Рассказ о себе
 - Зрительный контакт

ЗНАКОМСТВО...



- **Установление контакта участников между собой**
 - Поощрение взаимодействия участников уже в самом начале группы
 - Обращение по именам, установление контакта с помощью более личных дополнительных вопросов (*«Клава, вот Зина сейчас сказала, что в свободное время любит вышивать крестиком. А Вы как проводите досуг?»*)
 - Одинаковое время для каждого
 - Уважать, никаких оценочных суждений
 - Проведение параллелей, цитирование
- **Варианты знакомства**
 - Представление участников по-очереди
 - Знакомство в парах
 - Креативные подходы (*«другая жизнь», «животное», «вранье»*)

Вот, как это выглядит в реальности



The image shows two round glass fishbowls on a white reflective surface. The bowl on the left is partially filled with water, and a goldfish is captured mid-jump, leaving a trail of water droplets behind it. The bowl on the right is also partially filled with water but is empty of fish. The background is a plain, light-colored wall.

Let's have practice!

Делимся на 3 группы

2-3. РАЗОГРЕВ / ОБСУЖДЕНИЕ ОБЩИХ АСПЕКТОВ ТЕМЫ

- Что происходит на этой стадии?
 - Потребительский лексикон (вординг респондентов)
 - Активизация поля ассоциаций, связанного с темой исследования
 - Получение информации о процессе принятия решений / восприятии категории и т.п.
 - Подготовка фона восприятия дальнейших стимулов
- Основная задача:
 - Создать единое для всех «смысловое поле»: слова, слова, слова (образы, ощущения, впечатления...)
 - Поощрять спонтанность, свободный поток сознания: не подсказываем, не делаем заключения
 - Отзеркаливать: повторяем за респондентами

4. ОБСУЖДЕНИЕ ЧАСТНЫХ АСПЕКТОВ ТЕМЫ

- Выявление рациональных и эмоциональных аспектов восприятия обсуждаемых продуктов / идей / марок и т.д.
- Самое время для проективных техник, сложных заданий, стимульных материалов
 - Основной способ перейти к этой стадии – задание, которое объединит группу, позволит включиться в работу
 - Используем техники – энерджайзеры, чтобы взбодрить участников группы (работа в мини группах, поменяться местами, выйти и рассказать задание, активные физические задания и т.п.)

5. СТАДИЯ ЗАВЕРШЕНИЯ

- Логичное завершение беседы (подведение итогов, закрепление положительного впечатления о работе группы, благодарность участниками за помощь в решении задач исследования)
 - Спросить, есть ли что-то, что не успели, не смогли сказать в течение группы
- Перед обсуждением последней темы или за 10-15 мин. до конца группы – упомянуть о скором завершении 😊 - «второе дыхание»



**МОДЕРАТОР –
ЭТО ЗВУЧИТ
ГОРДО!**

Роль модератора

ХОРОШЕГО МОДЕРАТОРА СРАВНИВАЮТ С КАПИТАНОМ КОРАБЛЯ И С ДИРИЖЕРОМ ОРКЕСТРА



Сходство с капитаном состоит не в командном стиле руководства, а в знании, куда следует вести группу, чтобы «доплыть» до цели, поставленной заказчиком. Учитывая, что ход обсуждения столь же непредсказуем, как и морская погода, работа модератора и в самом деле в какой-то мере может быть выражена в навигационных терминах, таких, как прокладывание курса, лавирование, противодействие меняющимся ветрам.



Сравнение с дирижером подчеркивает иной аспект проблем, с которыми сталкивается модератор. Из группы не знакомых друг с другом людей он должен за очень короткое время создать что-то вроде слаженного оркестра, определив роли участников и управляя ими. При этом часть оркестрантов» ведет себя пассивно и вяло, так что приходится располагать их к работе, а другая часть захватывает инициативу и стремится солировать, не считаясь ни с дирижером, ни с партитурой. Представления о сложностях работы модератора станут более полными, если учесть, что он должен добиться слаженности, не прибегая при этом к командному стилю.

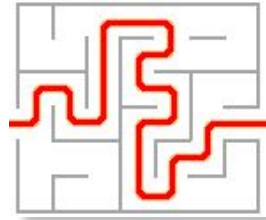
Роль модератора

УПРАВЛЯТЬ ГРУППОВЫМ ПРОЦЕССОМ ОЗНАЧАЕТ:

- I. Добиться сбалансированного участия всех респондентов
- II. Поощрять активное лидерство
- III. Контролировать слишком бурное взаимодействие
 - I. На пике эмоций тяжело получить рефлексивные оценки
- IV. Борьба с деструктивным поведением
- V. Активно слушать
 - I. Задавать открытые вопросы, особенно в начале дискуссии

Роль модератора

Важным для модератора является:



1. Не терять нить обсуждения, соотносить ход дискуссии с целью исследования

- Соотносить значение высказываний респондентов с общим смыслом исследования, причем любые приращения информации должны тут же пускаться в оборот.
- Уметь концентрироваться на наиболее важных проблемах, не расплываясь на менее существенную информацию.
- По завершении каждой группы модератор должен быть в состоянии свести воедино всю полученную информацию и передать заказчикам основную мысль или результат.

2. Воодушевлять участников обсуждения

- Внимание
- Понимание
- Адекватное реагирование
- Сопереживание



Роль модератора

3. Уметь сохранять свою главенствующую роль

- В случае, когда группа «выходит из-под контроля», модератор должен ясно объяснить группе, что он является ответственным за получение нужной информации, и что группа собрана именно для того, чтобы помочь ему в достижении этой цели.



4. Эффективно использовать время дискуссии

- Создание высокого эмоционального тонуса и вовлечение в дискуссию всех участников приводит к:
 - высокому темпу обсуждения
 - отсутствию пауз
 - лаконизму высказываний участников
 - сосредоточению на проблеме обсуждения
 - отсутствию явных отступлений от обсуждаемого круга вопросов



ФОКУСНАЯ ПОКА ПУСТА

или что модератор должен сделать ДО группы



Внешний вид модератора (мимикрия)

- Модератор должен быть обычным – что называется, сливаться с толпой, ничего выдающего в образе
- Модератор не должен быть ярким, чтобы не привлекать к себе излишнего внимания (нет яркому макияжу, декольте, ирокезам и т.д.)
- Необходимо соответствовать стилю одежды респондентов
 - если у вас должны быть высокодоходные респонденты – стоит подобрать что-то офисное и строгое, особенно если вы приезжаете к респонденту в офис брать интервью
 - если у вас молодежные группы – лучше выбрать спортивный стиль
 - Если будут низкодоходные респонденты, одевайтесь проще

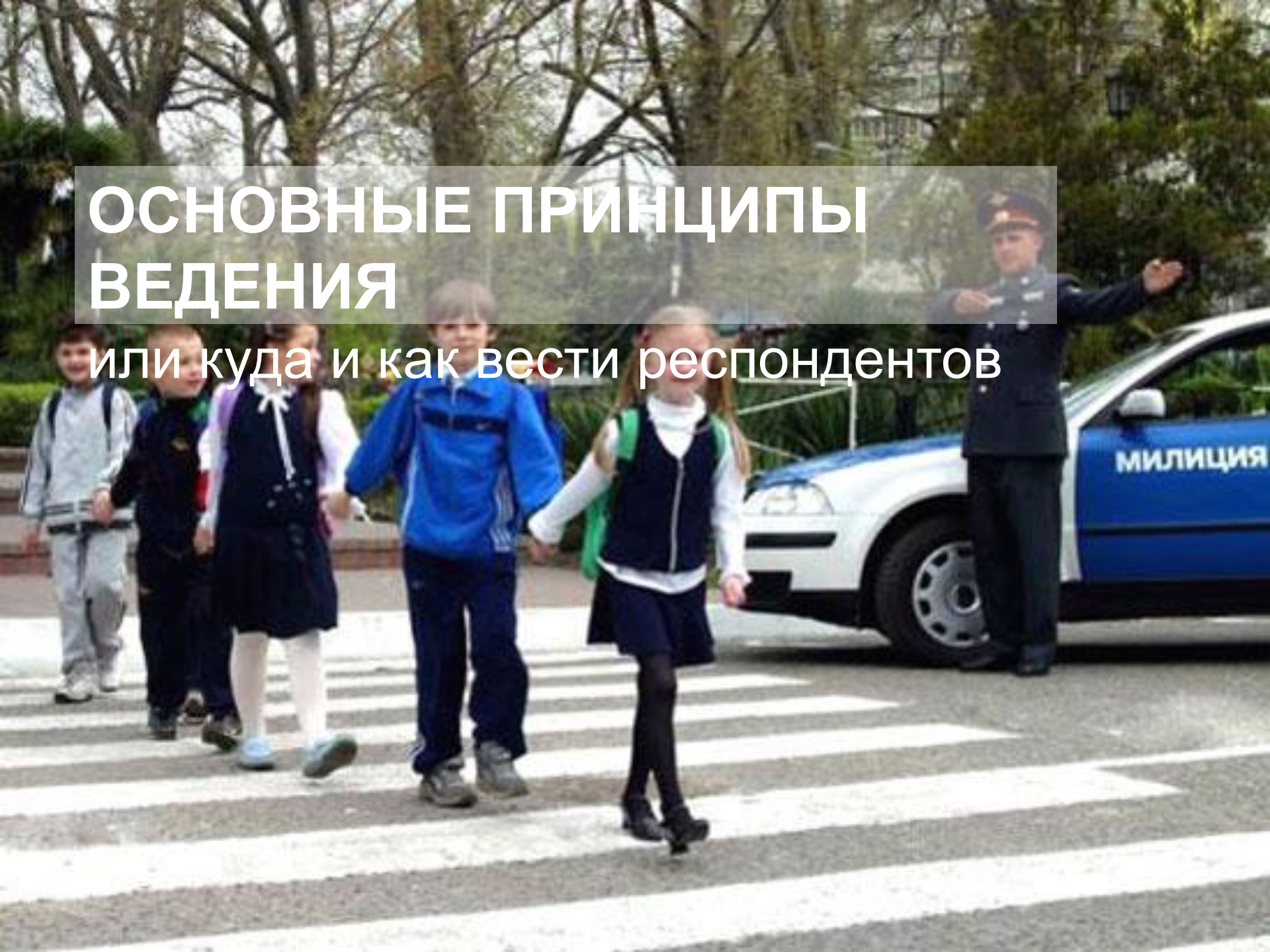


Что должен знать и уметь модератор?

- Четко понимать цели исследования – понимать, что и зачем вы спрашиваете, что должны получить на выходе
- Хорошо знать гайд – чтобы не читать вопросы с листа, а только подглядывать в общий план беседы
- Знать профиль респондентов конкретной группы
 - В идеале, успеть просмотреть скринеры
- Подготовить фокусную, все материалы, необходимые для проведения группы

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ

или куда и как вести респондентов



Как задавать вопросы?

- Задавайте открытые вопросы! А не те, на которые можно ответить «да» или «нет»
- Уточняйте причины тех или иных реакций / отношений
- Говорите на понятном респондентам языке – обычном разговорном
 - Иногда респонденты сами употребляют маркетинговые слова – бренд, имидж, позиционирование – однако часто понимают под ними не то, что мы с вами ☺ не поддерживайте их в этом, возвращайте на простой русский язык
- Умейте формулировать один и тот же вопрос по-разному:
 - Какие достоинства есть у продукта?
 - Что хорошего в продукте?
 - В чем плюсы продукта?
 - За что производителей можно похвалить?
 - Что вам в нем нравится?
 - Какие качества продукта вы считаете удачными?
- Используйте язык респондентов
 - Если респонденты назвали белый сыр фетой – на протяжении всей дискуссии называйте его фетой, даже если название клиента – белый сыр



Как слушать?

- Слушать надо во все уши
 - Будет идеально, если вы будете не только слушать, но и запоминать, кто из респондентов что именно сказал
- Как показать активное слушание:
 - Сохраняйте контакт «глаза в глаза»
 - Кивайте
 - «Метод эха»
 - Отзеркаливайте позу респондента (Если только это не поза агрессии или скуки)
 - Резюмируйте сказанное (особенно если мысль очень важная)
 - Задавайте уточняющие вопросы
 - Фиксируйте невербальные эмоции – они могут противоречить словам.



«Метод эха»

- Пользоваться «методом эха» - то есть повторять слова респондентов (не путать с попугаем, повторять что-то значимое!), так как:
 - Повторение слов респондента создает у него ощущение, что вы с ним согласны, соответственно, он чувствует, что все нормально
 - Вы даете понять респонденту, что активно его слушаете, а не заняты своими мыслями
 - В условиях, приближенных к полевым, - с нашим качеством записи и передачи звука – лучше всего слышно модератора (и клиентам за стеклом и на записи, и переводчику), особенно если респондент говорит тихо-тихо и себе под нос



Баланс активности респондентов

- Соблюдайте баланс между респондентами – все должны высказываться примерно одинаково, а не один говорить за всех
 - К тихим и робким обращайтесь адресно, по имени (например, Елена, а вы как думаете?)
 - Не бойтесь обрывать слишком активных (ВЕЖЛИВО!)
 - Если респондент отвечает кратко и односложно – задавайте уточняющие вопросы, просите дополнить
 - Не допускайте образования «коалиций» - нескольких респондентов против одного или другой группы
 - За исключением случаев, когда данный формат обусловлен методикой





СЛОЖНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ ГРУППОЙ

ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Организация и подготовка группы

- Продумайте, как организовать пространство в фокусной (особенно в незнакомой)
 - Место положение флип-чарта?
 - Внимательно пройдитесь по гайду – поймите, что именно вам понадобится и в какой момент группы (для коллажа, заполнения мини-анкет, концепции и т.д.)
 - Если тестируются ролики – продумать, как именно вы будете показывать их респондентам
 - Материалы должны быть разложены правильно!
 - Количество материалов для группы ОГРАНИЧЕНО!



Соблюдать тайминг

- Соблюдайте время, прописанное в гайде!
 - Когда пишете гайд, помните, что время – это не формальность, реально прикидывайте, сколько времени вам понадобится чтобы задать все вопросы (а главное – получить все ответы) из блока
 - При необходимости – адаптируйте гайд после первой группы (возможно, вместе с клиентом)
 - Отслеживать время по часам
 - Помните, о чем вы уже поговорили, чувствуйте себя свободно в рамках гайда, блоки гайда можно переставлять
 - Старайтесь не затягивать начало группы и ее окончание!



Такие разные респонденты

- Challenges для модератора в виде трудных респондентов (лидеры, тихони, все говорят одновременно, разговоры на отвлекенную тему)
- «Разрушительное» для динамики группы поведение – мобильный телефон, рисование и т.п.
- Если респондент хочет уйти?
- Если один респондент очень выделяется на фоне других





РЕСПОНДЕНТЫ:
ОНИ ВСЕ ТАКИЕ РАЗНЫЕ..



Роли респондентов – ими надо управлять

- **Лидеры мнений:** Участники, имеющие сходные точки зрения, обладают неравными способностями в их артикуляции. Лица же, обладающие большими способностями убеждения, аргументирования, отстаивания в споре сразу выделяются среди участников и становятся неформальными лидерами. Конечно, остается в силе опасения по поводу того, что лидеры могут исказить точки зрения остальных участников, однако без них групповой процесс протекает вяло.
- **Союзники модератора:** Если лидеры мнений являются скорее содержательными лидерами, то союзники модераторов представляют собой процессуальные фигуры, помогающие, и порой очень успешно, поддерживать упорядоченность дискуссии, охлаждая страсти, возвращая дискуссию в нужное русло. Союзник также может сдерживать явно выраженные высокомерие или враждебность, которые могут проявлять лидеры, способствуя балансировке дискуссии.



Роли респондентов – ими надо управлять

- **Сдержанные участники:** Это основной контингент участников, на которых и строится групповой процесс. Если фильтрующая процедура была проведена правильно, эти люди имеют что сказать по существу дела и зачастую хотят это сделать. Однако, будучи людьми воспитанными, они стараются не выдвигать себя на первый план, опасаясь помешать высказаться другим и желая убедиться, что в их мнении действительно заинтересованы. Люди этого типа чувствительны к вопросам этики обсуждения и к общей психологической атмосфере.
- **Застенчивые участники:** Люди этого типа похожи на сдержанных, но характеризуются большей неуверенностью в себе. Они сразу же отступают, как только более активные участники привлекают внимание. Работа с застенчивыми респондентами требует определенных усилий со стороны модератора, но, за исключением особо выраженных случаев, они являются полноценными участниками обсуждения.



Роли респондентов – ими надо управлять

- **Антагонист:** Выражает критическую точку зрения по любому аспекту рассматриваемого в группе продукта или услуги. Такая враждебность может выражаться в сдержанной и логически аргументированной форме (рациональный антагонист) либо, как другая крайность, во враждебной манере (запугивающий антагонист). Рациональный антагонист делает вызов модератору тем, что задает ему трудные вопросы, часто выходящие за рамки его компетенции.
- **Уточнитель:** Он своими ответами на вопросы, требующие обобщения, настаивает на том, что обобщение невозможно. Уточнитель на любую попытку обратиться к нему с вопросом отвечает: «смотря что...», «смотря как...», или «смотря в каких обстоятельствах...». Вред уточнителей часто заключается в их воздействии на групповую динамику. Если такая позиция становится заразной, то многие респонденты будут пропускать мимо ушей вопросы модератора, считая их достаточно упрощенными.



Роли респондентов – ими надо управлять

- **Весельчак:** Он стремится во всем найти повод для острот, причем тема этих острот обычно не связана с предметом обсуждения, а возникает по ассоциации с теми или иными словами, словосочетаниями, крылатыми выражениями, высказанными в группе. Часто остроты весельчака имеют агрессивную подоплеку, направленную на дискредитацию или унижение участников дискуссии или модератора.
- **Нашептыватель:** Этот человек часто отвлекает других участников разговорами шепотом. Такие люди обычно заинтересованы темой обсуждения, но они, как правило, мешают проведению группового интервью, навязывая окружающим свои локальные разговоры.



Роли респондентов – ими надо управлять

- **Соглашатель:** Этот человек, относящийся к пассивному типу, но в отличие от сдержанных или просто пассивных, он склонен соглашаться с любой точкой зрения. Если модератор просит его высказать свое мнение, то он начинает говорить банальности или соглашаться с другими («Ну, я согласен с тем, что уже было сказано»), игнорируя при этом даже очевидные противоречия, которые проявились в его собственных предыдущих высказываниях.
- **Пассивный участник:** Наиболее распространенный способ неучастия в группе – это молчание, сопровождаемое различными жестами и выражениями лица, демонстрирующими отсутствие интереса к происходящему в группе. Неучаствующие члены группы обычно сидят на стульях в развалившейся позе и могут при этом даже отодвигать стулья от стола. Когда модератор обращает на них внимание, то отсутствие участия при этом выражается у них туманным взглядом в пространство, другие буквально «отсутствуют», т.е. не только ничего не говорят, но и как будто не слышат того, что говорится.



Теория модерирования «Белоснежка»



Основано на теории Шэрона Ливингстона

Молчун

- Как понять, что перед Вами Молчун?

- ❖ Выглядит скромным
- ❖ Краснеет во время разговора
- ❖ Может избегать зрительного контакта, смотреть вниз, чуть-чуть склонять голову
- ❖ Старается не смотреть на модератора, надеясь, что его не спросят
- ❖ Пытается затеряться в середине группы
- ❖ Обычно спокоен
- ❖ Ждет пока другие выскажут свое мнение, прежде чем говорить свое



Молчун



- **Сильные стороны на ФГД:**
 - ❖ Очень наблюдательный
 - ❖ Всегда помогает всем, кому нужна помощь, очень восприимчив к чувствам других людей
 - ❖ Старательный и милый
 - ❖ Находится в гармонии со своими чувствами – видит, слышит и чувствует все, что происходит на фокус -группе
 - ❖ Очень восприимчив к мнениям других людей
 - ❖ Склонен к консерватизму
 - ❖ Хорошо запоминает факты и детали
 - ❖ Хорошо работает в паре

Молчун

- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Иногда говорит очень тихо; его плохо слышно
- ❖ Не высказывает мнения, пока его не спросят
- ❖ Высказывает мнение не до конца и позволяет другим заканчивать за него предложения
- ❖ Ждет пока все выскажут свои идеи, затем может поменять то, что написал на бумаге (пытается приспособиться к окружающим)

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Молчуна:**

- ❖ Вероятно, боится вылезать вперед и/ или быть униженным
- ❖ Может думать, что то, что он скажет окажется социально неприемлемым
- ❖ Может испытывать чувство стыда
- ❖ Возможно, рос в обстановке, где разговоры не поощрялись. Думает, что не следует говорить или быть в центре внимания



Молчун: Как использовать его сильные стороны?

- ❖ При знакомстве, задайте легкий вопрос, который гарантирует правильный ответ, «Как долго вы сюда добирались? Какая кличка у вашего животного? Сколько у вас братьев и сестер?» Это быстро поможет создать в нем уверенность в том, что он может отвечать правильно.
- ❖ Пусть работает в паре с другим человеком – так он перестанет вести себя интровертно
- ❖ Дайте ему время записать то, что он думает до того как его спрашивать (так он сможет подготовить ответ, не смущающий его). Попросите его прочитать то, что он написал (а не перефразировать)
- ❖ Спросите его, что он увидел сегодня на группе (так как он скорее всего тщательно запоминал происходящее)
- ❖ Чтобы уменьшить его волнение, подчеркните тот факт, что вы будете рассматривать вопросы в структурированной организованной форме. (Расскажите о плане или гайде настолько подробно, насколько это возможно)
- ❖ Поощряйте внимание к деталям и фактам
- ❖ Не принуждайте его к спонтанным ответам
- ❖ Если вы предвидите, что в ЦА будет несколько Молчунов, вы можете постараться дать им домашнее задание, чтобы они тщательно обдумали тему дискуссии до прихода на группу (например, фокус-группу посвященную использованию тампонов)



Способы решить возникшие затруднения:

- ❖ Как только появился намек на смущение с его стороны – сразу **обобщайте!** «Это интересно, многие люди так говорят»
- ❖ Признайте, что многие темы довольно трудно (неловко) обсуждать всем
- ❖ Будьте внимательны к **невербальным сигналам**, лучше выясняйте все осторожно, а не давите, делайте паузы в словах и слушайте сочувственно
- ❖ Ободряйте его **прикосновениями** (спинки стула, а не тела, чтобы обозначить свое участие, не пугая его при этом)



- ❖ Попросите Молчуна **прочитать ответ дословно** (это участие в беседе, не вызывающее риска)
- ❖ **Хвалите его**
- ❖ Встаньте **справа от него** (это всегда воспринимается как поддержка)

Простак

- **Как понять, что перед Вами Простак?**
- ❖ Выглядит заинтересованным, но говорит только когда спросят
- ❖ Пытается спрятаться где-нибудь в середине
- ❖ Попугайничает
- ❖ Самоуверенно улыбается
- ❖ Может смеяться сам над собой



Простак

- **Сильные стороны на ФГД:**

- ❖ Очень податливый, с простым чувством юмора, которое он использует в напряженных ситуациях
- ❖ В хорошей физической форме, выглядят активными и натренированными
- ❖ Он изобретателен, легко придумывает всякие вещи
- ❖ Хорошо реагирует на внимание к своей персоне
- ❖ Хорошо анализирует свои чувства, то как все выглядит, пахнет и т. д.
- ❖ Он добрый, мягкий и чувствительный в отношениях с другими людьми
- ❖ Чаще всего любит животных и ценит красоту природы
- ❖ Имеет оригинальный и независимый взгляд на жизнь
- ❖ Хотя он кажется беззаботным и веселым, на самом деле он относится ко всему очень серьезно
- ❖ Не хочет быть лидером или контролировать других, но считает, что должен вмешаться, если людей, которые ему небезразличны, могут обидеть
- ❖ Склонен демонстрировать свое отношение действиями, а не словами
- ❖ Как правило артистичен



Простак



- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Говорит «Я не знаю», «Я не уверен», «может быть»
- ❖ Пытается уклониться от выражения собственного мнения
- ❖ Если мнения просят записать, попытается вычеркнуть «неправильный ответ» после того, как услышит ответы других

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Простака:**

- ❖ Боится быть обвиненным в чем-либо
- ❖ Не хочет брать ответственность за свои идеи
- ❖ Боится, что его назовут глупым
- ❖ Склонен подавлять свои идеи
- ❖ Действительно хотел бы, чтобы все думали, что у него есть стоящие мысли, но слишком боится рисковать

Простак

- **Как использовать его сильные стороны?**

- ❖ Дайте ему понять, что результат его работы на фокус-группе будет воплощен в жизнь и **принесет пользу другим**
- ❖ Дайте ему свободу при ответе на вопросы на бумаге. Напомните, что все ответы правильные
- ❖ Позвольте ему **нарисовать** его идеи на бумаге
- ❖ **Смейтесь над его шутками**, если это возможно

- **Способы решить возникшие затруднения:**

- ❖ Попросите его прочитать ответ с бумажки дословно
- ❖ **Хвалите** - «Очень интересная точка зрения!»
- ❖ Запишите ответ дословно на флип чарт
- ❖ Встаньте справа от него
- ❖ Фиксируйте подходящие ответы



Соня

- Как понять, что перед Вами Соня?

- ❖ Неразговорчивый
- ❖ Ведет себя так, как будто ему скучно
- ❖ Грезит наяву
- ❖ Смотрит в окно
- ❖ Сидит, отодвинувшись от стола
- ❖ Старается запрятаться в середине
- ❖ Зевает
- ❖ Его глаза на самом деле начинают закрываться



Соня

- **Сильные стороны на ФГД:**
 - ❖ Он рационален и логичен
 - ❖ С помощью своих пяти чувств понимает все буквально
 - ❖ Соображает на ходу (обладает отличными техническими навыками)
 - ❖ Ценит уединенный образ жизни
 - ❖ На группе может мечтать о катании на мотоцикле, полете в самолете, совершении прыжка с парашютом или катании на серфинге. Потому что ему достаточно быстро становится скучно, и он спасается в своих грезах



Соня



- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Сбивает динамику группы
- ❖ С трудом вовлекается в обсуждение
- ❖ Ведет себя так, будто предмет разговора совершенно неважен
- ❖ Делает акцент на том, насколько он(а) сама(а) интересен(на)

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Соня:**

- ❖ Чувствует себя изгоем
- ❖ Боится, что его чувства не заметят
- ❖ Не ждет, что кому-то будет интересно его мнение
- ❖ Становится пассивно-агрессивным – сонным и скучающим
- ❖ Хочет казаться важным и значимым
- ❖ Чувствует себя лишним

Соня

- **Как использовать его сильные стороны?**

- ❖ Напомнить, что грезы часто являются бессознательным способом решения проблем, и чем больше он будет делиться ими с другими, тем более успешно пройдет группа
- ❖ Попросить его мыслить техническими категориями и обсуждать их
- ❖ Спросить его о возможных **практических применениях**
- ❖ Спросить, как обсуждаемая вещь должна работать
- ❖ Стараться **задавать вопросы о жизненных вещах** (прыжках с парашютом, гонках, скалолазании и т.д.), чтобы привлечь внимание. В случае успеха это спровоцирует поток энергии и энтузиазма остальных членов группы

- **Способы решить возникшие затруднения:**

- ❖ **Вывести его из состояния изолированности**
- ❖ Упражнение «знакомство в паре»
- ❖ Обозначить связь между Соней и другим членом группы: «Соня, мне кажется, что Вы и _____ чувствуете _____»



Чихун

- **Как понять, что перед Вами Чихун?**

- ❖ Сидит слева от модератора
- ❖ Может выглядеть нездоровым – красный нос и глаза, подавленность
- ❖ Сообщает группе как плохо он себя чувствует
- ❖ Постоянно мешает своим кашлем, чиханием, сморканием, прочищением горла
- ❖ Жалуется на окружающую обстановку – слишком жарко, слишком холодно, сильный сквозняк
- ❖ Говорит «да, но...»



Чихун

- **Сильные стороны на ФГД:**

- ❖ Организованный и систематичный
- ❖ Повышенное чувство долга при выполнении возложенных на него задач
- ❖ Гордится своей преданностью и надежностью
- ❖ Очень честный и уважает правила поведения на группе

- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Пытается саботировать модератора, притворяясь услужливым



Чихун

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Чихуна:**

- ❖ Чувствует себя беспомощным
- ❖ Не может получить то, что хочет немедленно
- ❖ **Боится, что никто о нем не заботится**
- ❖ Не умеет показывать злость или разочарование
- ❖ **Изображает болезни или проблемы, чтобы быть замеченным** или чтобы о нем позаботились

- **Как использовать его сильные стороны?**

- ❖ Объясните структуру беседы
- ❖ Дайте им время сконцентрироваться на вопросах и записать ответы
- ❖ Скажите им конечную цель группы
- ❖ Так как они хорошо запоминают факты и детали, обращайтесь к ним за разъяснениями
- ❖ Не заставляйте их идти на риск
- ❖ Возложите на них часть ответственности в группе
- ❖ Позвольте ему помогать модератору

Чихун

Способы решить возникшие затруднения:

Если это возможно, отсеивайте аллергиков и больных людей заранее

- ❖ **Обращайте внимание** на его раздражение и жалобы
- ❖ Попросите других респондентов поменяться с ним местами, если ему дует и т.д.
- ❖ Регулируйте температуру
- ❖ **Дайте ему понять, что вы заботитесь о нем**



Док

- **Как понять, что перед Вами Док?**
- ❖ Первым делиться своим мнением
- ❖ Садиться напротив модератора
- ❖ Старается быть лидером
- ❖ Отвечает на все вопросы, привлекая внимание группы
- ❖ Призывает к консенсусу тех, кто не разделяет его мнение
- ❖ Задает риторические вопросы



Док

- **Сильные стороны на ФГД:**

- ❖ Прирожденные лидеры
- ❖ Способны быстро принимать решения
- ❖ Способны четко выражать свое мнение
- ❖ Нацелены на результат

- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Его присутствие вызывает дискомфорт у других участников фокус-группы
- ❖ Если в группе присутствуют другие Доки, то это создает конкурентную атмосферу
- ❖ Избегает разговоров о чувствах
- ❖ Готов обсуждать только чистые факты
- ❖ Перебивает других
- ❖ Говорит громко и агрессивно
- ❖ Высокомерный
- ❖ Излишне внимателен к мелочам и часто является перфекционистом



Док

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Дока:**

- ❖ **Чувствует себя не в своей тарелке**

- ❖ Именно поэтому он всегда «заведен» и **чувствует потребность в проявлении себя с лучшей стороны**
- ❖ Испытывает страх в том, что его раскроют – **думает, что он не очень умен/ информирован**
- ❖ Хочет, чтобы его любили за то, кем он по-настоящему является
- ❖ Хотел бы просто расслабиться и быть принятым в обществе без особых усилий

- **Как использовать его сильные стороны?**

- ❖ Необходимо хорошо организовывать группы, с соблюдением всех нормативов и правила поведения
- ❖ Вовлекать их в **творческий процесс решения проблем**
- ❖ Чтобы процесс пошел более гладко необходимо дать им знать, что их участие поможет контролировать и совершенствовать результаты, несмотря на то, какими бы они не получились,
- ❖ Позвольте им выразить **свое мнение в первую очередь на бумаге**, после чего призовите их прочесть свой ответ вслух, когда это будет уместно
- ❖ Держите сами внимание группы

Док

Способы решить возникшие затруднения:

- ❖ При необходимости, отсеивайте потенциальных экспертов заранее
- ❖ Уменьшите его «давление» на группу следующими фразами:
 - ✓ «Мы же не хотим, чтобы Док делал всю работу за нас, отвечая на все вопросы»
 - ✓ Напоминайте группе о том, что все они являются экспертами в том, что они знают и чувствуют
- ❖ Удостоверьтесь что все ответы были записаны, перед тем, как приступить к обсуждению
- ❖ Пусть отвечает последним («игра в эксперта»)
- ❖ При необходимости, прервите группу, чтобы сделать внушение



Ворчун

- **Как понять, что перед Вами Ворчун?**
- ❖ Садиться напротив модератора
- ❖ Часто не согласен или говорит: «Нет»
- ❖ Может сидеть со скрещенными руками, отклонившись от стола
- ❖ Выглядит раздраженным, с легкой насмешкой на лице, с приподнятой бровью
- ❖ Настроен критически или субъективно относительно всех заданий на группе, а также относительно идей, которые высказывают другие члены группы
- ❖ Подозрителен и недоверчив



Ворчун

- **Сильные стороны на ФГД:**

- ❖ Любит, чтобы все проходило гладко и логично
- ❖ Ценит компетентность, эффективность, и любит видеть быстрый результат
- ❖ Берет на себя ответственность за людей, которые знают, что от него ждать, и не терпит людей, которые не дают ему такой возможности
- ❖ Уверенный в себе человек, порой чрезмерно настойчивый
- ❖ Ему необходимо знать стандарты для каждого конкретного задания, для того чтобы можно было соответствовать ожиданиям

- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Избегает выражения собственных мыслей и чувств, потому что целиком поглощен спорами
- ❖ Борется за лидерство в группе
- ❖ Заставляет других людей чувствовать себя неловко относительно высказанных ими мнений
- ❖ Доминирует в группе



Ворчун

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Ворчуна:**
 - ❖ **Боится не понравится**
 - ❖ Хочет выглядеть «хорошим»
 - ❖ **Отчаянно нуждается во внимании, но боится передать контроль** или власть другому лицу / авторитету
 - ❖ Хочет быть частью группы, но боится остаться незамеченным
 - ❖ Потребность в демонстративном утверждении своей независимости
- **Как использовать его сильные стороны?**
 - ❖ Следует создать ситуацию, в которой Ворчуны смогут увидеть логические результаты
 - ❖ Необходимо сформировать конкретные задачи и преподносить их так, чтобы для Ворчуна **были четко понятны все этапы**
 - ❖ Ворчуны – великие лидеры дискуссионных дебатов. В этом случае, нужно использовать их в качестве ресурса для поддержки определенного аргумента

Ворчун

Способы решить возникшие затруднения:

- ❖ Привлечь Ворчуна **в помощь / поручить ему задание**, например, раздать бумагу
- ❖ **Хвалить** Ворчуна
- ❖ **Переформулировать враждебный вопрос** или комментарий Ворчуна и задать его всей группе
- ❖ Стоять слева от Ворчуна
- ❖ При необходимости промолчать
- ❖ Уменьшать зрительный контакт



Весельчак

- **Как понять, что перед Вами Весельчак?**
- ❖ Много всем улыбается, особенно модератору
- ❖ Постоянно пытается поймать взгляд модератора и поддерживать визуальный контакт
- ❖ Садиться справа от модератора, если это возможно
- ❖ В общем соглашается с модератором



Весельчак

- **Сильные стороны на ФГД:**

- ❖ Очень приятный и энергичный
- ❖ Поддерживает модератора, других участников группы и любые задания
- ❖ Быстро реагирует на просьбу модератора сделать упражнение или помочь
- ❖ Быстро выполняет все задания
- ❖ Утвердительно кивает и выражает заинтересованность

- **Слабые стороны на ФГД:**

- ❖ Чрезмерно пытается угодить
- ❖ Ему всегда все нравится; всегда дает высокие оценки
- ❖ Говорит «Да, я согласен, я да, тоже!»
- ❖ Пытается угадать правильный ответ
- ❖ Концентрируется на модераторе, а не на материалах или других респондентах



Весельчак

- **Предполагаемые чувства, лежащие в основе сильных и слабых сторон Весельчака:**

- ❖ **Боязнь одиночества**

- ❖ Хочет показать себя как уникального человека

- ❖ **Бойтсся быть отвергнутым**

- ❖ Бойтсся рисковать отстаивая свои идеи, **чтобы его не стали любить меньше**

- **Как использовать его сильные стороны?**

- ❖ Весельчаки лучше всего работают в веселой необычной обстановке

- ❖ Они особенно **хорошо реагируют на признание и поддержку**

- ❖ Когда необходимо, Весельчаки **любят помогать модератору** с любым заданием

- ❖ Весельчаки всегда вызываются первыми ответить – они хотят угодить и могут продемонстрировать правильную модель поведения на группе

Весельчак

Способы решить возникшие затруднения:

- ❖ **Подтверждать заинтересованность в разных ответах** (как в позитивных, так и негативных)— например «Вы сделаете мне приятно если поможет мне выполнять мою работу, которая заключается в том, чтобы все мнения были высказаны. Нам нужна полная картина даже если вы думаете, что какие-то детали являются незначительными»
- ❖ Напомните группе **о ценности мнения каждого человека**
- ❖ **Хвалите за противоположные мнения**
- ❖ Отойдите от него, чтобы он мог не соглашаться с вами, а выражать свое мнение
- ❖ Поддерживайте зрительный контакт



