**Дискуссия**

*Мнения модераторов о фокус-групповой дискуссии*

Эта глава посвящена обсуждению вопроса о том, что такое фокус-групповая дискуссия и в какой мере это слово характеризует специфику метода.

Под дискуссией обычно понимают прямое общение респондентов без участия модератора. В 90-е годы преобладало мнение, что такое взаимодействие является основой метода фокус-групп. При этом отсутствовало понимание, в чем состоит цель этого взаимодействия и каковы его методические принципы. «Дискуссия» рассматривалась, как самоцель. Попытки модераторов ее организовать приводили к утрате контроля над темой и хаотичному обсуждению, смысл которого утрачивался.

* *В одном из российских регионов нужно было провести фокус-группы на тему выборов губернатора. Модератором была молодая девушка-психолог. Получив от нее стенограммы обсуждения, я был в шоке. Текст представлял собой хаотичное обсуждение непонятно какой темы, из которого ничего нельзя было понять. После нескольких безуспешных попыток найти в стенограммах хоть что-то, относящееся к делу, я вынужден был потребовать провести группы заново. В качестве модератора направил своего сотрудника из Москвы. Интересно, что девушка, посмотрев на его работу, сказала: «Теперь я поняла» (Сергей Белановский).*

Современные модераторы, ознакомившись с этим кейсом, дружно сказали, что дискуссия не может быть самоцелью. Некоторые даже выразили недоумение тем, что такое вообще может быть.

* *В своих статьях ты пишешь про то, что некоторые модераторы устраивают дискуссию. Я, честно говоря, первый раз слышу, что такое вообще возможно. Не представляю себе, как обсуждение можно отпустить в свободное плавание. Они застрянут на самых поверхностных уровнях. Поэтому я с тобой совершенно согласна. Дискуссия – это просто непрофессиональная вещь (Кира Богословская).*

О бессмысленности дискуссий, превращающихся в самоцель, говорит аналитик, работающий со стенограммами фокус-групп.

* *Дискуссии, как я понимаю, должны заставлять людей выходить на менее банальные темы. Но я этого не вижу. Они ничего не дают. Это называется толочь воду в ступе. За какую-то одну вещь цепляются, и на протяжении 15 минут дискуссия крутится вокруг этого. Я с первых фраз суть дела уже поняла, мне этого достаточно. Зачем мне еще пять страниц на эту тему читать? (Аналитик, заказчик фокус-групп, 2025 г.).*

Если дискуссия не может быть самоцелью, то в чем состоит ее методический смысл? Мнения модераторов по этому поводу разошлись. Некоторые вообще отрицают полезность дискуссий и говорят, что предпочитают работать с индивидуальными интервью. Противоположный полюс образуют те, кто видит смысл фокус-групп именно в организации дискуссии. В промежутке находятся модераторы, которые допускают дискуссии и видят в них определенную пользу, но не стремятся специально их организовать.

*А. Сторонники дискуссии*

* ***Вопрос.*** *Можно ли заменить фокус-группу на 10 интервью?* ***Ответ.*** *Ни в коем случае нельзя, потому что в этом случае не возникает феномена групповой дискуссии, когда люди начинают оппонировать друг другу и не соглашаться. Мне кажется, этого невозможно добиться в индивидуальном интервью (Аноним).*

*Б. Модераторы, допускающие дискуссию*

* ***Вопрос.*** *Какое значение Вы придаете дискуссии, т.е. трансакциям респондент-респондент?* ***Ответ.*** *У меня в основном взаимодействие модератор-респондент. Респондент-респондент – это, скорее, ситуативные реакции. Если участник хочет поделиться мнением по какому-то вопросу, дополнить, или, наоборот, возразить, я не прерываю, даю такую возможность. Условно, на одну минуту, чтобы была законченность (Светлана Доронина).*

*В. Противники дискуссии*

* *Я не люблю фокус-группы. В основном работаю с интервью. Группы, конечно, приходится проводить, но они не для всего применимы. Иногда приходится переубеждать клиентов, говорить, что я могу провести группу, но давайте лучше интервью. Если тема простая, если это какие-то поверхностные вещи, то группа, наверное, годится. Почему бы и нет. Если же речь идёт о более глубоких вещах, если нужно копать мотивы, стереотипы и подобные вещи, то группа не годится просто потому, что за 2 часа это полноценно сделать нельзя, даже если в ней только 6 человек (Максим Тихонов).*

Некоторые модераторы принципиально отказываются от дискуссий и групповом формате исследования.

* *Я не использую фокус-группы для дискуссий. Если я провожу группы, то веду их так, чтобы апеллировать к мнению человека в ретроспективе, с опорой на уже сказанное им. Не сталкиваю участников и не пытаюсь организовать взаимное обсуждение. Выстраиваю логическую цепочку по мере продвижения по разговору. То есть, к примеру: «Светлана, прошу Вас продолжить Вашу мысль применительно вот к такому аспекту». Оперирую исключительно мнением конкретного человека, а пересечениями разных мнений (Ирина Мязина).*

*Аргументы сторонников фокус-групповой дискуссии*

*Какая дискуссия методически оправдана?* Все модераторы, которых можно отнести к сторонникам дискуссии, считают, что оправдана не всякая дискуссия, а только такая, которая пробуждает интерес к обсуждаемой теме и способствует эмоциональному вовлечению респондентов. Если такого вовлечения не происходит, дискуссия становится бессмысленной.

* *Дискуссию можно допустить, если тема для респондентов интересна. Например, группы с автовладельцами про моторное масло. Если я вижу, что они начинают говорить друг с другом, делиться впечатлениями и переубеждать друг друга, если это происходит в дружелюбном формате, я могу потратить 1,5-2 минуты, чтобы послушать. Но потом верну обсуждение к нашим вопросам, потому что у нас есть гайд, наши задачи и тайминг. Но запускать дискуссию ради дискуссии я бы не стала (Анна Узик).*

*Как запускается дискуссия?* Сторонники дискуссии признают, что сама собой она не возникает. Для стимулирования интереса используются «разогрев» и проективные методы. Некоторые модераторы используют провоцирующие вопросы для повышения эмоционального градуса обсуждения. Типичный алгоритм запуска дискуссии таков.

* *У меня много времени уходит на разогрев. Я настраиваю людей таким образом, чтобы они понимали, что могут взаимодействовать друг с другом. Сначала этого не происходит, но к концу группы вполне друг с другом взаимодействуют. Задаю первый вопрос, кто-то начинает отвечать. Дальше я говорю, кто согласен или, может быть, не согласен, хочет дополнить? Тогда люди потихонечку начинают вступать в обсуждение. После нескольких итераций они понимают, что могут взаимодействовать друг с другом. Иногда бывает, что обращаются ко мне и спрашивают: я могу задать вопрос? Я отвечаю: конечно, можете (Лейла Васильева).*

*Зачем нужна дискуссия?* Цель фокус-группы или интервью - получение информации об опыте и мотивациях респондентов. Поэтому работа модераторов и интервьюеров должна быть подчинена главной функции – информативной.

Сторонники дискуссии, настаивающие на том, что их метод позволяет обеспечить более полное раскрытие обсуждаемой темы, обосновывают свое мнение определенными аргументами. В интервью с модераторами нам удалось обнаружить три группы таких аргументов.

1. Высказывания респондентов в ходе дискуссии создают для других участников информационные стимулы. Модератор своими вопросами тоже может создавать такие стимулы, но, по мнению сторонников этой точки зрения, взаимные стимулы от респондентов более разнообразны и релевантны.

* *Фокус-группа нужна для того, чтобы люди своими высказываниями провоцировали других участников на новые высказывания: либо подтверждающие заявленную позицию, либо дополняющие, либо опровергающие.* ***Вопрос.*** *Фокус-группу можно заменить на 10 интервью?* ***Ответ.*** *Нет, нельзя, потому что нет провоцирующих высказываний других участников. Модератор, конечно, может выполнять эту функцию, но только отчасти (Лейла Васильева).*

2. Обсуждения в форме дискуссий более эмоциональны. Дискуссия способна затрагивать эмоции, а такие высказывания более полны и искренни. Рациональные высказывания чаще бывают социально желательными.

* *Я исхожу из посылки, что люди, находясь в эмоциональном состоянии, более правдивы, чем когда они рациональны. Я полагаю, что рационально они склонны к большему утаиванию. Это не значит, что я верю во все, что мне говорят в эмоциональном состоянии. Но все же, чем человек более эмоционален, тем более он правдив. И наоборот: чем более рационален, тем менее правдив. Чем скучнее опрос, тем более «правильные» вещи говорят респонденты (Аноним).*

3. В ходе дискуссии респонденты помогают друг другу рефлексировать свой опыт, подбирать нужные слова и формулировки. Особенно это касается менее образованных слоев населения.

* *Иногда в ходе групповой беседы мнения участников формулируются совместно: высказывания складываются, как кирпичики в здании. Не у всех получается сразу сформулировать мысль. Один говорит что-то не очень внятное, а другой помогает: «так вот ты же это имеешь в виду?». Тот говорит «да» и достраивает свою мысль: «да, я хотел сказать вот это и еще вот это». Такие обсуждения особенно важны, когда мы имеем дело с респондентами с низким образованием и социальным статусом. Им сложно выразить свою мысль (Олеся Юрченко).*

*Аргументы противников дискуссии*

Противники дискуссии образуют два сегмента: тех, кто предпочитает индивидуальный формат исследования и тех, кто рассматривает фокус-группу как групповое интервью.

*Сторонники индивидуального формата* выдвигают два основных аргумента: группа не обеспечивает полноценное раскрытие сложных тем и в группе нельзя разбирать «неловкие» темы, не предназначенные для публичного обсуждения.

*А. Раскрытие сложных тем*

* *Я не считаю себя сторонником фокус-групп. Не то, чтобы я их не провожу, но я их не очень жалую. Экспертные интервью с врачами проводить в формате фокус-групп достаточно сложно. Собрав в группе четыре-шесть человек экспертного статуса, мы можем лишь очень поверхностно обсудить проблему. Обсуждать ее глубже нет возможности из-за ограниченности времени. Да и высказать неординарные идеи, идущие «вразрез» с общепринятыми, врачи часто не берутся в кругу коллег (Ирина Мязина).*

*Б. «Неловкие» темы (секс, личная гигиена, доходы)*

* *Есть темы, которые лучше обсуждать с каждым наедине. У нас был заказ от производителя сексуальных вибраторов. Таких проектов немного, но бывают. Проводили интервью с женщинами. Собирать их в группу, наверное, было бы неправильно (Анна Узик).*
* *Если речь идет о редком или тяжелом заболевании, пациентов тяжело собрать вместе. И это очень чувствительная тема, о которой они не очень-то расположены разговаривать публично. Поэтому здесь все равно интервью остаются в приоритете (Ирина Мязина).*
* *Были случаи, когда я запрещал делать группы. Например, те, что касаются малого бизнеса. Речь шла о методах работы с остатками по счету, кассовым обслуживанием и т.п. Здесь, конечно, нужны интервью. В группе они про это рассказывать не станут. Бухгалтеры и прочие финансовые люди не любят говорить на публику. Иногда рассказывают просто полулегальные вещи. Здесь группа непригодна (Максим Тихонов).*

*Интервью с группой.* Модераторы, допускающие дискуссию, но не считающие ее основным элементом техники проведения групп, соглашаются с тем, что фокус-группа – это интервью в групповом формате.

* *Я провожу группы так же, как проводите Вы, потому что Вы меня научили. Поскольку это эффективно работает, у меня нет причин делать по-другому. Для меня фокус-группа – это то же самое, что и 8 глубинных интервью. Конечно, я не спрашиваю всех по очереди в одном и том же порядке, это было бы скучно и мне, и респондентам. Чтобы вносить оживление, люди отвечают вразнобой. Но в каком бы порядке они ни отвечали, главное, чтобы каждый человек содержательно и развернуто ответил на каждый вопрос гайда. Если я кого-то пропущу, а такое может случиться, этот человек меня поправит: а вот Вы меня забыли спросить (Анна Узик).*

*Возражения против дискуссии.* В непрофессиональных кругах общим местом является мнение, что организация дискуссии является основным методом и даже целью фокус-групп. Несогласие с этим вызывает у них удивление.

В профессиональных кругах мнения по поводу обязательности дискуссии расходятся, многие практические модераторы его разделяют, хотя бывает, что это мнение не вполне совпадает с объективным стилем их работы. Тем не менее, в сообществе модераторов нет консенсуса по этому вопросу. Ниже приведены мотивы отказа от дискуссии, прозвучавшие в наших интервью.

1. Цель фокус-группы – полноценное раскрытие темы. Эта цель достигается созданием информационных стимулов как со стороны модератора, так и со стороны участников группы. Модераторы-сторонники дискуссии считают, что стимулы от участников более эффективны (см. выше высказывание Лейлы Васильевой).

Однако это утверждение требует доказательств. Во-первых, то, что интересно участникам, не всегда является самым важным для исследователя. По этой причине в обсуждении может возникать сдвиг в сторону менее релевантной области. Во-вторых, модератор, использующий технику активного слушания, может быть более эффективен в создании стимулов, чем респонденты. Вопросы модератора могут быть более адекватны с точки зрения их глубины и релевантности.

2. Повышение эмоционального градуса обсуждения не всегда обогащает дискуссию. Чрезмерная эмоциональность вредит полноценному раскрытию темы, сдвигая обсуждение в сторону личностно значимых, но менее релевантных тем.

* *Проводить фокус-группу на эмоциях не всегда правильно. Помню группу с молодыми врачами, ушедшими из профессии. Это была коллективная истерика. Говорили, что им мало платили, отношение к ним было скотское, пациенты тоже козлы. Годы на учебу были потрачены зря. Все это, наверное, правда, но истерика не обогащает фактуру. Спокойное интервью тет-а-тет дает намного больше конкретики. В случае с врачами выяснилось, что многие из них изначально не хотели идти в эту профессию (Аноним).*

3. Дискуссии в фокус-группах искаженно моделируют обсуждение вопроса в естественных условиях, стимулируя респондентов к фантазиям.

* *Дискуссия - это палка о двух концах. С одной стороны, респонденты в группах подстегивают друг друга. Один сказал, другой зацепился, что-то развил и т.д. С другой стороны, в быту они не рассматривают столь подробно упаковку, ролик или концепцию. Мысль, высказанная в группе, могла не прийти ему в голову в обычной жизни. Но группа его мотивировала, он начал думать, и выдал нечто неожиданное для самого себя. Другими словами, с одной стороны, они вроде бы рассуждают, мотивируют друг друга, реакция получается богаче. С другой, в реальности, в быту такого осмысления не происходит. Поэтому роль обсуждения получается неоднозначной (Ирина Мязина).*

4. Многие темы, обсуждаемые в фокус-группах, «низковольтны» с точки зрения вызываемого ими интереса. Существует множество методов, способных простимулировать интерес. Однако возникает вопрос: валидны ли результаты такого искусственно простимулированного интереса?

* *Возьмем политические группы. В начале 90-х они действительно могли вызвать интерес, потому что кто-то был за Зюганова, кто-то за Ельцина или Явлинского. Тогда это был довольно эмоциональный выбор. Респонденты могли очень серьезно между собой поспорить. Но уже к середине 90-х интерес резко упал. Понятно, что его можно простимулировать. Например, задать проективный вопрос: «Давайте вообразим, что от этих выборов действительно будет что-то зависеть. Как мы проголосуем в этом случае?». Будет ли валиден результат такого обсуждения? Я в этом не уверен (Сергей Белановский).*
* *Стимулировать людей что-то придумывать с помощью проективных методик - это неправильно (Олеся Юрченко).*

5. Не во всех целевых группах можно организовать дискуссию. В частности, она невозможна в иерархических сообществах. Примером являются врачи.

* *Врачи очень сильно ориентированы на мнение коллег, особенно коллег с бОльшим опытом. Далее, у них очень чёткая субординация. Условия нашей работы часто диктуют необходимость приглашать врачей разных статусов, с разным стажем, компетенциями, представителей лечебных учреждений разных уровней. Выровнять эти параметры нереально. В таких условиях они лишнего не скажут, будут поддакивать, подчиняться кому-то более опытному или статусному (Ирина Мязина).*

*Дискуссия или интервью?* Этот вопрос остается спорным. Есть крайние точки зрения: либо настаивающие на необходимости организации дискуссий, либо отрицающие их целесообразность. Посередине находится мнение, что дискуссия допустима ситуационно, когда респонденты проявляют интерес к теме и спонтанно переходят к обсуждению. В таких случаях модератор им не препятствует, но и не стремится затягивать дискуссию. По-видимому, последней точки зрения придерживается большинство российских модераторов.

* *У всех, кого я знаю, единый подход к группам. Все работают примерно одинаково. Иногда мы подменяем друг друга, приглашаем в совместные проекты. Видим, кто как работает. Тех, кто специально устраивает дискуссии, я вообще не знаю (Анна Узик).*

*Особый случай дискуссии.* Методика фокус-групп, как и любая другая методика, используется для решения определенных задач. Особые условия задачи требуют соответствующего изменения методики. Обязанность исследователя в этом случае – не следовать типовым алгоритмам, а модифицировать их так, чтобы они способствовали достижению поставленной цели.

Примером специфичных условий являются задачи из области урбанистики. Типичные фокус-групповые исследования изучают маркетинговые и электоральные рынки, в которых покупатель или избиратель имеют свободу выбора. Целью исследования является изучение этих мотивов.

Урбанистические проекты отличаются тем, что они реализуются в интересах города, но не обязательно каждого жителя в отдельности. Любой проект затрагивает чьи-то интересы и может вызвать протестную реакцию. Поэтому задача исследования состоит не просто в изучении мотивов отношения к проекту, но и в оценке силы этих мотивов, их способности перевести реакцию несогласия в протестные действия. Оценка протестного потенциала является важным аспектом реализации урбанистических проектов.

* *Для меня важно, что на фокус-группах люди могут поговорить и поспорить, потому спор — это важная вещь. В споре обнажается, насколько люди готовы стоять на своем. Я неоднократно сталкивался с тем, что в ситуации urban studies очень большую роль играет как раз публичное высказывание. В не-публичном высказывании люди очень могут эмоционально высказывать какой-нибудь тезис, если им никто не возражает. В публичном ситуация меняется, точку зрения надо отстаивать.*

***Вопрос.*** *Что является результатом фокус-группы?* ***Ответ.*** *Для меня это - обозначение конфликтов, тезисы, которые вызывают общественную дискуссию.* ***Вопрос.*** *Я правильно понимаю, что если это какой-то острый вопрос (например, стройка), то в своем отчете Вы пишете городским властям: вопрос очень неоднозначный, он может вызвать протесты. Или наоборот: всем все равно, протесты вряд ли возможны?* ***Ответ.*** *Да, примерно так. Я говорю: ситуация очень конфликтная. Или так: ситуация спорная, но мы на фокус-группах видим, что люди слабо отстаивают свою позицию. Протесты, если и будут, то вялые. Такое часто случается (Петр Иванов, урбанист).*

*Атмосфера успешной фокус-группы*

*Активное слушание со стороны модератора.* Этот аспект подробно описывается в учебниках по индивидуальному интервьюированию, но по каким-то причинам слабо отражен в методических описаниях фокус-групп.

Термин «активное слушание» означает, что интервьюер или модератор внимательно следит за высказываниями респондента, «ловит» мысль и поддерживают его стремление подробно разъяснить свое мнение. Большую роль играют такие элементы техники probing, как невербальные реакции модератора, номинальная поддержка, парафразы, адекватно заданные уточняющие вопросы, показывающие респонденту, что его внимательно слушают, понимают сказанное и находят его мнение интересным.

* *Для меня, как для модератора, фокус-группа - это групповое интервью, но с применением не только одной техники зондирования. Помимо этого, важна техника активного слушания (Даша Крыловская).*

Активное слушание предполагает высокую эмоциональную вовлеченность модератора. Если его нет, фокус-группа «не получается».

* *Если я не в кондиции и у меня перед группой ладошки не мокрые, я ожидаю не очень хорошей группы (Лейла Васильева).*
* *Есть магия фокус-группы. Это такое ощущение, когда кажется, что в комнате стены исчезли, ты их не замечаешь. Не хочется возвращаться в реальность (Светлана Доронина).*

Опрошенные нами модераторы отмечают, что не все их коллеги придерживаются принципа активного слушания, но относятся к этому неодобрительно.

* *Есть один модератор, он часто у нас бывает, проводит фокус-группы. Мне его стиль не нравится. Он не допускает обсуждения. К примеру, кто-то хочет высказаться или что-то добавить, а модератор говорит: Вам дадут слово, тогда и скажете. … В группе, где модератор не дает возможности высказаться, атмосфера «магии» не возникает. (Светлана Доронина).*

Автор этих строк пришел в фокус-групповую отрасль из сферы индивидуального интервьюирования, поэтому принцип активного слушания для него естественен. Ниже дан отзыв о его работе со стороны внешнего наблюдателя Олеси Юрченко.

* ***Белановский.*** *Что ты скажешь по поводу дискуссии? Она обязательна или нет?* ***Юрченко.*** *Думаю, она возникает у всех. Я же видела Ваши группы. У Вас были такие ситуации, когда люди начинали что-то оживлённо обсуждать. Например, давний проект в Казахстане. Там у людей спонтанно начался разговор о наследовании власти. Вы их внимательно слушали, не перебивали. У Вас не жесткое модерирование. Я видела модераторов, у которых жесткое модерирование. Очень муторно на это смотреть. Они совсем не допускают живого разговора на группе. У Вас этого нет, если возникает что-то живое, Вы всегда слушаете и поддерживаете, а потом реагируете на сказанное. Ваш собственный стиль модерирования мягче, чем та позиция, которая заявлена в Ваших статьях.*

*Индивидуальные стили модерирования*. Работа модератора допускает довольно широкую вариабельность, что позволяет говорить о различиях в персональных стилях. Индивидуальный стиль во многом формируется под влиянием личностных черт, как базовых, так и приобретенных. Каждый модератор вырабатывает свой «профессиональный почерк», который более всего соответствует особенностям его личности. В определенных пределах такие вариации не только допустимы, но и полезны, позволяя модератору вести себя естественно.

* *Всегда интересно смотреть, как работают другие. У каждого свой стиль, свои «фишечки». Даже приветствие и знакомство у каждого свои. Я не видела двух одинаковых модераторов, как не бывает двух одинаковых учителей в школе. Моему стилю порой не хватает динамики, но в качестве плюса могу сказать, что респонденты всегда уходят от меня довольные. Говорят спасибо, очень понравилось, зовите еще. Для меня это определенный маркер, что все прошло неплохо (Светлана Доронина).*

Индивидуальные стили могут быть конструктивными и деструктивными. К конструктивным относятся те, которые помогают установить хороший контакт с группой и способствуют полноценному раскрытию темы. Деструктивные стили приводят к противоположному результату. Они могут снизить качество фокус-группы и вести к нарушению этики модерирования.

* *Привлекли как-то модератора со стороны, заказчик позвонил и сказал, поменяйте его, нам этот не нравится. Он перебивает респондентов, заканчивает за них мысль, сам много говорит, не укладывается в тайминг (Анна Узик).*

*Заключение: какой стиль следует считать правильным?* Изначально наше исследование было посвящено изучению дихотомии «дискуссия versus индивидуальный опрос», т.е. предпочтению либо трансакций респондент-респондент, либо модератор-респондент. Однако, с нашей точки зрения, этот момент не является главным. Гораздо важнее вопрос, использует модератор технику активного слушания или нет.

Цель интервью, в индивидуальном или групповом формате – «разговорить» респондента на тему, интересующую исследователя. Достижение этой цели – задача модератора, придерживающегося любого стиля проведения группы.

«Разговорить» группу можно разными способами. В этом смысле индивидуальные стили модераторов равнозначны. Большая или малая степень дискуссионности группы – тоже элемент индивидуального стиля. Аргументы «за» и «против» дискуссии, описанные выше, создают эффекты второго порядка, если только они не разрушают атмосферу доверия и не приводят к тому, что респонденты отказываются говорить. Даже индивидуальный опрос по очереди, как правило, дает достаточно информации для написания отчета (претензии к такому стилю часто бывают скорее моральными).

* ***Вопрос.*** *Если у каждого модератора свой стиль, будут ли их выводы одинаковыми?* ***Ответ.*** *Они не будут противоречащими, это точно. Но нюансы появились бы (Лейла Васильева).*

И индивидуальное, и групповое интервью начинается с этапа, который на профессиональном жаргоне называется «разбиванием льда» или «разогревом». Главная претензия к скучному опросу по очереди в том, что модератор не «разбивает лед» и не использует технику активного слушания. В результате респонденты «отрабатывают» свое пребывание в группе, но полноценного раскрытия темы не происходит. Однако проблема преодоления «закрытости» респондентов возникает и в индивидуальном интервью.

* *Был один специфический проект. Я отказалась в нем участвовать, но помещение для него мы сдавали, поэтому я могла наблюдать. Это был кошмар, фокус-группы по кругу. Респонденты просто ждут, пока до них дойдет очередь, друг друга не слушают, отвечают механически, запоминают ответ предыдущего или самого первого, потом его повторяют. Это не фокус-группа (Лейла Васильева).*

Подводя итог, выскажем мнение, что качество фокус-группы определяет не степень ее дискуссионности, а успешное «разбивание льда» и создание атмосферы доверия, осуществляемое техникой активного слушания. Дискуссионность создает эффекты второго порядка, достойные профессионального обсуждения, как важная методическая частность, но не как основа данного метода.