
МИР ИНТЕРВЬЮЕРА: ПО ДАННЫМ ФОРМАЛИЗОВАННОГО И СВОБОДНОГО ИНТЕРВЬЮ

О.М.Маслова

(Москва)

Проводится анализ данных, полученных в формализованном и свободном интервью с интервьюерами.¹

Ключевые слова: количественная и качественная парадигмы, сравнительный анализ, идентичности интервьюера, социальное пространство диалога, субъекты диалога, рамка референции, ситуация интервью, обучение интервьюера.

Исходные посылки исследования

Целью проекта было сравнение образов изучаемой реальности, получаемых при исследовании одной и той же проблемы с помощью различных модификаций метода интервью, полярных по степени формализации.

Сравнивались эмпирические данные, относящиеся к трем различным предметным сферам социологии. Во-первых, изучалось отношение к временной работе: на примере интервьюеров, впервые участвующих в массовом опросе. Этот раздел проекта получил название “Временная работа”. Во-вторых, исследовались представления о Германии в сознании трех поколений россиян (участников ВОВ, их детей и внуков). Раздел - “Другая страна”. В-третьих, изучалось отношение к религии и церкви женщин с

¹ Статья написана на основе результатов двух исследовательских проектов, поддержанных Российским фондом фундаментальных исследований (РФФИ, гранты № 96-06-80345; №98-06-80347).

высшим образованием, с различным уровнем воцерковленности (на примере социологов-исследователей, аспирантов, слушателей Высших социологических курсов). Раздел - “Религия как личное переживание”.

Основанием для выбора перечисленных предметных направлений были некоторые предположения, о которых речь пойдет ниже.

Социологический опрос понимается как диалог социальных общностей: социальных институтов и населения, реализующийся на трех уровнях коммуникации: психологическом (респондент-интервьюер на этапе сбора эмпирических данных), социально-психологическом (через множественные социально-групповые идентификации участников диалога в процессе его развертывания), и социетальном (на этапе формирования заказа, предмета и эмпирического объекта исследования, планирования, организации, анализа и интерпретации результатов, а также их введения в общественный, управленческий и научный оборот). Социетальный уровень коммуникации является определяющим в социологическом опросе, а два других - сопутствующими, выступающими в роли инструментальных факторов достоверности получаемой информации.

Субъектами социологического опроса выступают социальные институты (власть, управление, наука) и различные группы населения (социально-демографические, региональные, профессиональные и др.). Онтологической предпосылкой социологического опроса является проблемная ситуация, которая осознается как социально значимая хотя бы одним из субъектов опроса. Субъекты опроса обычно находятся относительно друг друга в позициях, которые можно определить (по П. Бурдьё) как отношения доминирующих (институты власти и науки) - с одной стороны, и доминируемых - с другой (население) [1, с.231-241]. Каждый из названных субъектов опроса является носителем определенного типа общественного сознания, взаимодействие которых определяет возможность

диалога, его адекватность коммуникативным интенциям участников, а также эффективность его результатов по отношению к задачам исследования и разрешения проблемной ситуации.

Институты власти и управления, представленные в ситуации опроса ролью заказчика, являются носителями профессионального управленческого сознания, имеющего прагматическую направленность. Социолог представляет институт науки и, соответственно, выступает носителем научного сознания. Население в ситуации опроса представляет обыденное сознание [7, с.49-64].

В социологическом опросе взаимодействуют три специфические картины мира, которые могут более или менее пересекаться в предметном поле опроса и его социальном пространстве. Каждая картина мира кроме общего, единого для всех, социального опыта (пребывание в одной социальной системе, в едином историческом времени и т.д.) отражает те уникальные аспекты проблемной ситуации, по поводу которой каждый субъект опроса может выступить в роли эксперта по отношению к другим субъектам - участникам диалога.

Предметом этого диалога является обмен информацией между субъектами опроса по поводу содержания и источников возникновения проблемной ситуации, а также взаимными представлениями, ожиданиями относительно возможностей ее решения и степени участия каждого из партнеров. Предпосылкой успешности такого диалога выступают объективно существующие ролевые позиции субъектов опроса в том социальном процессе, в развитии которого возникла проблемная ситуация. Они - партнеры по социальному процессу, без участия которых проблемная ситуация не может быть решена. Простейший случай - выборы, в том идеальном варианте, когда отсутствуют нарушения правовых и этических норм их проведения.

Социолог выступает в роли посредника-переводчика между этими типами сознания, его задача - обеспечить то пространство коммуникативной адекватности, которое называется рамкой

референции [3, с. 108; 12; 13, р. 149-176], то есть одинаковое понимание той части социального мира, которая входит в предметное поле опроса и вербализуется во время диалога в форме, одинаково доступной для участников опроса [7, с. 19]. От социолога зависит, в каком виде диалога будет реализовано потенциальное пространство общения: партнерском (диалогическом) или манипулятивном (монологическом, псевдо-диалогическом). Непосредственно в ситуации социологического опроса именно социолог представляет заказчика и выступает как бы интегративным (заказчик-социолог) доминирующим субъектом общения с населением.

В соответствии с приведенным пониманием метода социологического опроса, были выбраны три вышеназванных предметных поля опроса по степени близости - удаленности априорных представлений субъектов - участников социологического опроса от предмета предстоящего диалога. Априорные (до начала опроса) представления включают информированность субъектов о предмете опроса, эмоционально-оценочные мнения и суждения, обусловленные их непосредственным или косвенным жизненным опытом, сферой их интересов. Тема "Временная работа" представлялась наиболее простой для формирования рамки референции по нескольким причинам. Речь шла об участии безработных женщин интервьюерами в ситуации массового предвыборного опроса методом формализованного интервью (выборы в муниципальные органы власти). Предмет опроса - предвыборная ситуация - хорошо знакома интервьюерам, как и другим избирателям, непосредственно связана с их житейским опытом.

Роль интервьюера в условиях жесткого разделения труда в количественных исследованиях достаточно четко нормируется устным инструктажем и письменной инструкцией. Обучение и контроль работы интервьюеров стимулирует усвоение и исполнение заданных норм. Таким образом, формирование рамки референции происходит в условиях специализированной

совместной деятельности социолога и интервьюера по формированию норм общения по поводу конкретного предмета, темы опроса и контрольных позитивных и негативных санкций для соблюдения этих норм.

Важно также, что для интервьюера работа априори выглядела не очень трудной, поскольку она не требовала длительного и сложного обучения, не была связана со стратегическими жизненными планами, это был временный заработок, чтобы “перебиться” в трудный период поиска постоянной работы, то есть значимость ее не была особенно высока. В нашем проекте интервьюер выступал в роли респондента, рассказывающего об опыте своей работы.

Тема “Другая страна” была выбрана по контрасту с первой, поскольку проблемы международных отношений целиком находятся в компетенции политиков - профессионалов и достаточно далеки от рутинного опыта повседневности рядовых членов общества. Эта тема рассматривалась на примере отношений Германии и России, имеющих длительные периоды активных отношений как в мирных, так и военных ситуациях. Предполагалось, что значимость этой темы для населения возрастает лишь при актуализации ее в повседневности: туристическая или учебная поездка, “шоп-туры” в мирное время, трудности и проблемы в период военного положения, миграционные процессы и т. д. [8, с. 48-50]. Без дополнительных стимулов подобного рода эта тема входит наряду с множеством других в общий культурно-информационный фон повседневности, о чем свидетельствуют результаты специальных исследований [4, с. 207-214; 6].

Следовательно, модификации формы интервью, от формализованного до свободного, будут давать более различающиеся образы, порождаемые различными условиями формирования рамки референции.

Наконец, третья тема “Религия как личное переживание” [5, с. 33-34]. Ее выбор был подсказан данными массовых опросов,

фиксирующих значительный рост религиозности населения в годы перестройки, и дискуссиями в социологическом сообществе по поводу интерпретации этого факта. Статистические констатации массовых опросов ограничивают возможности объяснительной интерпретации причин и содержания растущей религиозности населения. Обращение к нарративному интервью преследовало цель выяснить его возможности в расширении границ интерпретации и определить специфику познавательных возможностей этого метода в данной предметной сфере.

В социологическом опросе по этой теме диалог также складывается во взаимодействии профессионалов социального института религии, церкви с различными группами населения, но вопрос веры - дело сугубо личное, интимное, оно не контролируется социальными институтами формально и открыто, так же как степень и темпы воцерковленности. В то же время, значимость этого выбора для личности чрезвычайно велика, поскольку речь идет о фундаментальных основах мировоззрения и базовых жизненных ценностях. Предполагалось, что в исследовании этой темы формализованное и нарративное интервью будут давать особенно различающиеся отражения изучаемой реальности, то есть границы познавательных возможностей формализованного и нарративного интервью будут обозначены наиболее четко.

Таким образом, каждая из названных тем образовывала достаточно автономный подпроект в рамках общего единого замысла, что создавало возможность сравнения результатов, получаемых в каждом тематическом направлении. Основанием для сравнения было предположение о том, что субъекты опроса в названных формах интервью имеют различные шансы на реализацию своих представлений о предмете опроса.

В формализованном интервью вопросник, адресованный респондентам, является результатом “двойного перевода” описания проблемной ситуации: сначала с языка управленческой

прагматики на язык социологии, а затем с языка науки - на язык обыденного сознания. В связи с этим, формализованный вопросник рассматривался как созданный социологом целостный текст, отражающий гипотетические представления социолога о проблемной ситуации с учетом представлений об этой ситуации заказчика, социолога и респондента, объединенных рамкой референции. При этом социолог - посредник и переводчик - является доминирующим субъектом опроса как по отношению к заказчику, так и к респонденту.

В нарративном интервью ситуация складывается существенно иначе. Социолог сохраняет свою доминирующую роль, как организатор опроса и автор его тематического направления и нарративного импульса, и, наконец, как интервьюер, определяющий ситуацию опроса. Но респондент получает больший шанс выразить собственное видение и проживание проблемной ситуации: он сам создает композицию своего повествования, определяет наиболее значимые сюжеты на заданную тему, их контекстуальные рамки, рациональные и эмоциональные оттенки, стиль повествования, его выразительные языковые средства и особенности. Оставаясь доминируемым по ролевой позиции, респондент начинает доминировать по способу выражения, вербализации своих представлений о проблемной ситуации [2, с. 126-127]. Отражение изучаемой реальности в обыденном сознании получает в данном виде опроса значительно больший шанс адекватного выражения в диалоге по сравнению со стандартизированной ситуацией массового опроса.

Образы изучаемой реальности, получаемые в формализованном и в нарративном интервью, сравнивались на уровне логико-тематических структур, отражающих проблемную ситуацию, предмет опроса. Другими словами, сравнивались отражения изучаемой реальности в научном (социолог) и обыденном (респондент) сознании, предъявляемые партнеру по общению каждым из субъектов социологического опроса.

Необходимо отметить, что формализованные вопросники и полученные с их помощью эмпирические данные по названным темам брались из ранее проведенных различными социологическими центрами массовых опросов. Нарративные интервью проводились участниками проекта с респондентами, отобранными в стратегии изучения случая с учетом специфики каждой темы. После завершения нарративного интервью наши респонденты заполняли тот же формализованный вопросник, по которому опрашивались респонденты в массовом опросе, что позволяло соотносить содержание отдельных нарративов с ответами соответствующих социальных групп респондентов в массовых опросах.

Характеристика эмпирической базы исследования

В данной статье речь пойдет о разделе “Временная работа”, в котором сравниваются описания ситуации интервью, полученные от интервьюеров с помощью формализованного бланка отчета и в лейтмотивных нарративных¹ интервью. Формализованный бланк отчета интервьюера был разработан для анализа ситуации интервью в исследовании географических знаний населения, проведенном в 1989 году по репрезентативной выборке в Курске и Москве (N=1500). В опросе принимали участие 100 интервьюеров, которые заполняли формализованный отчет на каждое из проведенных интервью, а затем с ними проводилось контрольное итоговое “Интервью об интервью” [9, с. 9-20]. Среди интервьюеров доля женщин превышает 95 процентов, 70% имеют высшее и незаконченное высшее образование, являются аспирантами или

¹ В отличие от нарративного интервью, которое обычно ассоциируется с биографическим методом или рассказом о жизни в целом, лейтмотивное (тематическое) интервью имеет целью получить от респондента повествование об отдельном аспекте его биографии: трудовая биография, отношения с друзьями, музыка в жизни респондента и т.д.

имеют ученую степень. В Курске (69 интервьюеров) подавляющее большинство были новичками, в Москве (31 интервьюер) две трети интервьюеров также участвовали в опросе в первый раз.

Лейтмотивное нарративное интервью проводилось в апреле 1997 года в г. Серпухове с интервьюерами, впервые участвовавшими в предвыборном опросе избирателей по репрезентативной выборке населения. Было проведено шесть таких интервью с женщинами с высшим образованием, безработными, каждая из которых провела от десяти до 20-и интервью и согласилась побеседовать о своем опыте с исследователем - автором статьи [16]. По принципу контраста было проведено аналогичное лейтмотивное интервью с двумя студентками социологического факультета Московского Педагогического Университета им. В. И. Ленина, которые также впервые работали интервьюерами во время практики после прослушанного лекционного курса по методике социологических исследований.

Сравнение результатов различных видов интервью, проведенных с интервалом в семь лет, было признано допустимым по следующим соображениям. Нас не интересовала динамика числовых показателей, характеризующих распределение ответов в формализованном и нарративном интервью. Предметом анализа было соотношение тематической структуры формализованного вопросника и текстов, полученных в лейтмотивном нарративном интервью.

Предварительное знакомство с различными вариантами формализованного отчета интервьюера, используемыми в различных социологических центрах, показало, что содержательная структура отчета весьма устойчива в течение последних полутора десятков лет, поскольку устойчивы структура ситуации интервью и вопросы, интересующие социолога в связи с проблемами достоверности информации и качества работы интервьюера. Модификации этой структуры в различных условиях проведения опросов и в различных исследовательских центрах, как правило,

не затрагивают основного тематического ядра отчета, куда входят проблемы достижимости респондента, третьих лиц, отношения респондентов к опросу, восприятия и понимания вопросов.

Прежде чем перейти к сравнению результатов, сделаем несколько общих замечаний о специфике метода сбора данных и полученных транскриптов. Лейтмотивное нарративное интервью в строгом смысле этого термина оказалось доступным не каждому респонденту. Согласно нормативному описанию этот вид интервью предполагает, что после предъявления нарративного импульса роль исследователя-интервьюера ограничивается эмпатическим слушанием, обеспечивающим психологическую поддержку рассказчика и стимулирование его активности. [11]

В действительности же респонденты обладали весьма различными способностями, желанием и готовностью рефлексировать по поводу уже исполненной работы. Как уже говорилось, все женщины интервьюеры имели высшее образование, при подготовке к работе им не давалось специальной установки на наблюдение за ситуацией интервью для последующего анализа и рассказа о своем опыте. Нас интересовали их непосредственные и спонтанные воспоминания и впечатления.

После краткого организационного введения (цель беседы, ее особенности, использование диктофона, авторство респондента или анонимность и др.), приглашение к началу интервью (нарративный импульс) формулировалось так: “Расскажите, пожалуйста, о Ваших впечатлениях от работы интервьюером, начиная с того времени, когда Вам предложили эту работу. Как Вы прожили этот период, что нового для себя узнали и увидели, что показалось Вам важным и интересным”. Выслушав нарративный импульс, некоторые из наших респонденток после краткого размышления говорили, примерно, следующее: “С чего же начать? А, может быть, Вы лучше сами спросите, а я отвечу...” После повторного предложения рассказывать с того момента, когда было получено приглашение поработать интервьюером,

повествование также развивалось по-разному. Иногда это был активный, полный, информативный рассказ, содержащий и фактографию, и эмоциональные переживания, и рефлексию по поводу своего методического опыта, социальных наблюдений и открытий, а иногда это был спотыкающийся диалог, в котором после краткого описательного ответа на вопрос социолога следовала пауза и ожидание следующего вопроса, либо “обратный вопрос”, адресованный социологу: “Ну что же Вам еще рассказать?” При равных условиях опроса и одинаковом уровне образования у респондентов, объем полученных транскриптов колеблется от 93 до 472 строк у безработных и 1588 строк у студенток социологического факультета. Охарактеризуем каждого интервьюера.

И. №1. **Марина С.** - 1961 г.р., семейная, 1 ребенок до 16 лет, образование высшее, специальность - художник, уволена по сокращению штатов, должности в предшествующий период: художник-модельер, преподаватель, инженер-механик, безработная два года. Транскрипт - 472 строки.

И. №2. **Наталья З.** 1948 г.р., семейная, 2 ребенка старше 16 лет, образование высшее, экономист, уволена в связи с ликвидацией предприятия, должности в предшествующий период: экономист, начальник планового отдела, инженер по автоматизированным системам УПР; безработная два года. Транскрипт 362 строки.

И. № 3. **Елена Б.** - 1944 г.р. не замужем, образование высшее, бумажная фабрика, уволена по собственному желанию, должности в предшествующий период: размольщик, экономист, бухгалтер; безработная 2 года. Транскрипт 183 строки.

И. № 4. **Любовь М.** 1951 г.р., семейная, 1 ребенок до 16 лет, образование высшее, инженер-механик, должности в предшествующий период: инженер по метрологии, инженер по экологии, инженер по охране труда и технике безопасности, оператор котельной; безработная 1 год. Транскрипт - 93 строки.

И. № 5. **Софья Г.** - 1956 г.р., не замужем, образование - высшее, специальность - приборы точной механики, должности в предшествующий период: мастер, инженер, оператор ЭВМ, безработная 1 год. Транскрипт - 93 строки.

И. № 6. **Нина В.** 1958 г.р., семейная, 2 ребенка до 16 лет, образование высшее по специальности электроснабжение, должности в предшествующий период: экономист, инженер-технолог, инженер-электрик; безработная два года. Транскрипт - 183 строки.

И. № 7. **Ирина и Жанна** - интервью со студентками социологического факультета, впервые работающие интервьюерами после прослушанного курса и сданного экзамена по методике социологических исследований. 1978 г.р., не замужем, 3-й курс МПГУ им В.И. Ленина. Транскрипт 1558 строк.

Судя по содержанию и стилю повествований, объем рассказа о полученном опыте проведения интервью, а также глубина и разносторонность рефлексии зависят скорее от психологических, чем от социально-статусных характеристик: от интереса к содержанию работы, общительности и интереса к людям, внимательности, памяти, уверенности в себе, темперамента, склонности к аналитическому мышлению и самоанализу.

Все интервьюеры охотно рассказывают об отдельных интервью, которые запомнились какими-либо яркими деталями, приятными или неприятными эмоциональными переживаниями, неожиданными впечатлениями. В одном транскрипте можно встретить более или менее подробные рассказы от 3-х (Елена) до 8-и (Наталья, Любовь) интервью, приведенных как примеры благоприятных, удачных или напряженных, сложных ситуаций. Интересная особенность состоит в том, что рассказы об отдельных интервью ритмично чередуются с обобщенными суждениями о типичности или исключительности приведенного случая. Рассмотрим фрагмент интервью Елены (И. № 3), рассказывающей об установлении контакта и получении согласия на интервью. “Помню первое интервью.. [двумя точками обозначены паузы средней продолжительности] оказалось, наверное, самое интересное (усмехается). Ну, хорошо, что выдали нам эти.. свидетельства [удостоверение интервьюера - *О.М.*]. Паспорт был у меня с собой .. И хорошо, что сказали *как* [здесь и далее курсивом

обозначено интонационное выделение слова или фразы], надо начинать.. с людьми работать. Вот это вот очень помогло, конечно. Когда я пришла вот к этому самому человеку (снисходительно усмехается)... Приняли *очень* настороженно, конечно. Из окна сначала разглядывали, подозрительно так”. Социолог: “Из окна? Это был первый этаж?” Елена: “Это был частный дом. Я позвонила.. они выглянули.. Ну так.. не очень доброжелательно.. Ну, я объяснила, кто я, показала паспорт, документы.. Ну, там.. женщина, ну.. такая.. ну, как.. у меня такое чувство к ней было.., что ничего не получится. Потому что она.. очень внимательно смотрела паспорт, вот это свидетельство.. ну, сказала, что на паспорте фотография одна, а я совсем другая... Прокомментировала. Ну и,.. самый первый вопрос, который задавали все. Вы, знаете, без исключений.. Исключений не было. “Почему я?” И вот эта подсказка [инструктаж и инструкция интервьюера - О.М.] помогала раскрыть.. Когда я говорила, что Вас выбрала ЭВМ.. Вы знаете, люди улыбались, что вот именно их выбрал компьютер.. открытые люди.. Закрытых, как нам там в анкете.. открытый или закрытый человек [вопрос в формализованном отчете - О.М.] .. не было.. Все открывались люди. Но было единственное.., что вот... машут руками:.. мол, ничего не получится, ничего я не знаю. И тогда я говорила: “Давайте попробуем. Получится, значит получится. Ну, не получится, что же тогда.. на нет и суда нет.. Ну, так вот и.. с этого началось. Я ей сказала: “Получится, значит получится, а нет, так нет.” Только тогда она меня в дом пригласила. Пошли.. Ну и здесь.. если бы я попала не к ней, а к мужу, у меня бы интервью не получилось. Потому, что (со смехом) настолько разные люди были.. Он принял меня в качестве агитатора... А она, женщина - пенсионерка, оказалась такой умницей,.. прям, приятно было.. очень приятно было с ней общаться. Ну, она немножко его (усмехается) приструнила, как говорится, .. когда он уж сильно расхотелся.. говорила: “Пришли не к тебе, в конце концов, а пришли ко мне.. (усмехается)”. Социолог: “А в выборку попала

именно жена?” Елена: “Да, женщина.. Так что мне повезло. Да, вот, то, что у меня с ней получился хороший разговор, меня как-то подбодрило.. подбодрило. Ну и.. после того, как мы закончили с ней эту анкету, она пригласила меня пить чай. Понимаете, какая реакция? Сначала приняла настороженно, а потом пригласила пить чай... Ну, что..” Социолог: “Попили чаю?” Елена: “Нет.. Вы знаете.. я.. мне же надо было еще всех обежать.. А бегать приходилось много..”

Приведенный фрагмент интервью демонстрирует типичную композицию повествования интервьюера о своем опыте: описание отдельного интервью составляет вполне самостоятельный сюжет со своей экспозицией (обучение и инструктаж интервьюеров), завязкой (настороженное знакомство, сомнение в успехе), развитием ролевого взаимодействия до кульминации (“...пришли не к тебе, в конце концов, а ко мне..”), благополучной развязкой (“... пригласила пить чай”), эпилогом (“... это меня как-то подбодрило..”, “мне же надо было еще всех обежать”).

Всего в нарративе Елены (183 строки) содержится описание трех интервью. Так же как и в первом случае, ситуации, типичные с точки зрения рассказчика, для большинства интервью выделяются в виде обобщенных суждений, в которых автор повествования выступает в роли эксперта. В приведенном отрывке такие суждения относятся к вопросу об отборе респондентов “Почему я?”, который “задают все без исключения”, и к открытому, доброжелательному отношению респондентов к опросу (“закрытых людей не было”). Таким образом, нарративы интервьюеров-рассказчиков имеют четко выраженное аналитическое начало. В этой части интервью интервьюер занимает доминирующую позицию по отношению к социологу, что проявляется в повторяющемся риторическом вопросе, обращенном к социологу: “Вы знаете..?” и “Понимаете, какая реакция?”. Эти вопросы показывают, что интервьюер занимает ролевую позицию эксперта по отношению к социологу, менее информированному о предмете

рассказа -ситуации интервью. В этих риторических вопросах априори предполагается отрицательный ответ: “Вы, конечно, не знаете, потому что там была я, а не Вы”.

Не совпадающие отражения: ситуация интервью глазами социолога и интервьюера

В формализованном вопроснике значимые для социолога вопросы по поводу ситуации интервью отражены в трех тематических блоках вопросов. Первый: установление контакта, включающий следующие вопросы: порядковый номер респондента в день опроса; достаточность вступительной беседы для получения согласия на участие в интервью; отношение к предъявленным документам интервьюера; отношение к предложению участвовать в опросе, попытки отказа от участия. Второй: ситуация интервью, в которой выясняются следующие аспекты: присутствие третьих лиц, их состав, отношение к опросу, характер влияния; другие отвлекающие факторы, настроение и психологическое состояние респондента. Третий: восприятие и понимание вопросника - оценки интервьюером доступности вопросника (сложность - простота), уровня интереса к опросу; номера трудных для респондента вопросов, стиль поведения респондента во время опроса (активность - пассивность, доброжелательность - недоброжелательность, уверенный - неуверенный), острые вопросы (по невербальным проявлениям), объяснение трудных для респондента слов.

Анализ содержания свободных рассказов интервьюеров о ситуации интервью показал, что ни одна из этих тем не осталась без внимания. Но если в формализованном интервью мы имеем дело с вопросами - индикаторами, отражающими отдельные признаки, характеризующие ситуацию интервью, то в нарративах интервьюеров эти же характеристики включены в разнообразный контекст, отражающий множество сопутствующих факторов,

формирующих и объясняющих каждую характеристику. Обратившись к приведенному выше примеру, мы видим совершенно конкретную ситуацию во всей ее целостности, передающей состояние всех участников опроса, динамику этих состояний, смену мотивации, причины этих перемен, совместный путь субъектов опроса к успешному общению.

Вот интервьюер: опасения, предчувствие неудачи, поиск убедительных для респондента доводов, надежда на успех, радость от состоявшегося интервью, ирония по поводу напрасных опасений, обобщение и закрепление найденных приемов успешного общения с респондентом. В формализованной анкете вопросов о состоянии интервьюера во время установления контакта с респондентом вообще нет.

Вот респондент: настороженность, недоверие, неуверенность в своей информированности, значимости своего опыта для опроса, открытость, повышение заинтересованности и отстаивание перед третьими лицами своего исключительного права на интервью, попытка неформального общения после завершения интервью. Ситуация установления контакта описывается в динамике, достижение успешного общения показано в контексте целостной ситуации интервью, контуры которой обозначены как бы пунктиром.

Вот третьи лица: в формализованном вопроснике проблема влияния третьих лиц относится к ситуации уже начавшегося интервью, а на стадии установления контакта с респондентом при получении согласия на интервью эта тема не возникает. Между тем, именно беседа “на пороге” до начала интервью является для интервьюера наиболее напряженной. Анализ транскриптов показывает, что влияние третьих лиц на предварительном этапе может оказаться решающим и привести к отказу от интервью. Кроме того, при описании этого этапа интервьюеры фиксируют ценную информацию, характеризующую общую социальную ситуацию в период опроса, отношение к опросу, его влияние на состояние интервьюера.

Сравнение информации, получаемой по одной и той же теме в формализованном и нарративном интервью, показывает, что каждый субъект опроса видит и описывает изучаемую реальность в соответствии со своими интересами, коммуникативными интенциями.

Социальное пространство диалога в социологическом опросе по содержанию и смыслу шире, чем рамки представлений каждого из субъектов-участников, поскольку оно обусловлено проблемной ситуацией социетального уровня, а социальное пространство представлений каждого из участников диалога о проблемной ситуации ограничено различными факторами на каждом из уровней развертывания диалога: психологическом (личностном), социально-психологическом (групповом) и социетальном (институциональном и социально-демографическом).

В формализованном интервью социолог задает свои вопросы, находясь в рамках своего социального смыслового пространства, своих профессиональных интересов и представлений, имея целью выявление статистических тенденций. Ему нужно получить обобщенное отражение изучаемой реальности, отвечающее прагматике социального заказа, который, как правило, связан с информационным обеспечением управленческих решений. Управленческие структуры, заказывающие социологическую информацию, имеют дело с большими статистическими совокупностями (электорат, трудовые ресурсы, абитуриенты и т.д.). Их не интересуют уникальные особенности отдельных случаев, представляющих типичные социальные ситуации. Проблемы возникают на стадии интерпретации описательных статистических констатаций. Интерпретация основана в преобладающей степени на интуиции и имеет экспертный характер, то есть проблема дополнительного эмпирического обоснования итогового вывода на этом этапе остается актуальной.

При использовании нарративных описаний типичных ситуаций границы интерпретации этих тенденций значительно

расширяются, поскольку в процесс включается еще одно отражение изучаемой реальности, созданное партнером по социальному процессу на уровне обыденного сознания. Этот партнер обретает реальное воплощение в текстах, порожденных его специфическим социальным опытом, отражающим его понимание проблемной ситуации. Это отражение дополняет мозаику статистических фактов индикаторного происхождения целостным описанием отдельных ситуаций, отобранных и обоснованных как социально типичные в стратегии case study. Сохранение целостности в этих эмпирических описаниях по определению не предполагает статистической репрезентативности, поэтому интерпретация этих отражений изучаемой реальности как социально типичных нуждается в некоторых обращениях к статистическому фону, создаваемому в количественных исследованиях. Иначе говоря, количественные и качественные данные находятся в отношениях дополнительности при переходе от описательной к объяснительной интерпретации.

О чем не спросил социолог

Мир интервьюера, открывающийся при анализе нарративов, значительно богаче и разнообразнее, чем предусматривает общепринятая в количественной социологии концепция, понимающая интервьюера как оператора, работающего с исследовательским прибором - формализованным вопросником в соответствии с инструкцией по эксплуатации. При этом обнаруженные в нарративах дополнительные факторы и аспекты ситуации интервью, очевидно, не безразличны к качеству получаемых эмпирических результатов. Рассмотрим некоторые из этих аспектов, которые при описании проблемы эффекта интервьюера неизменно перечисляются, как правило, общим списком, через запятую, но очень редко становятся предметом специального исследования.

Каковы мотивы принятия решения о работе интервьюером, как выглядят *post factum* аргументы “за” и “против” в рассказах интервьюеров?

Совокупность мотивов, побуждающих безработных женщин с высшим образованием работать интервьюерами, можно свести к следующим группам. Экономические, в основе которых - особенно тяжелая ситуация с безработицей в районных центрах Московской области. Самый жесткий пример: “...я очень обрадовалась этому предложению, потому что.. пришлось мне бросить работу.. завод встал, цех встал.. вот.. все. Я согласилась”, - (И. № 5) Софья. Более пространная и мягкая формулировка того же мотива: “..нам предложили такую работу.. за-а.. деньги, (смущенная усмешка). Так как мы все здесь люди не очень материально обеспеченные.. вот. И.. я согласилась. Так вот - первый порыв у меня был, заработать деньги”, - (И. № 1) Марина.

Все респонденты стараются говорить мягким, спокойным тоном, без возмущения и паники, не заостряя внимания на тяжести своей ситуации, как бы извиняясь за свою “неудачливость”. И такой тон (кроткое терпение с комплексами вины и неполноценности) характерен для любой критической информации всех нарративов. Упоминание или описание тяжелых социальных обстоятельств смягчено неопределенными или уменьшительными словами, сомнениями в справедливости своих замечаний, ссылками на то, что сейчас всем тяжело: как бы, немножечко, не очень, как-то, какой-то, мне кажется, может быть, я ошибаюсь, мы все здесь не очень обеспеченные.

Второй стимулирующий мотив: перспектива общения, знакомство с новой работой, ожидание новых впечатлений. Этой группе мотивов сопутствует высокая самооценка своей коммуникабельности, наличие предшествующего положительного опыта работы с людьми: “Предложили провести опрос. Я, конечно, согласилась, потому что сижу четыре месяца дома, без всякого общения с людьми. Мне, конечно, было приятно, тем более, что я до этого работала.. тоже.. с людьми общалась”, - (И. № 6) Нина.

Следует учитывать, что интервьюеры рассказывают о принятии решения уже после успешного завершения своей работы, Они дистанцированы во времени от ситуации и своего состояния, поэтому здесь присутствуют элементы рационализации пережитого, анализа и обобщения опыта. Нет ни одного нарратива, где аргументам в пользу предложенной работы не сопутствовали бы сомнения, опасения и просто страхи, за которыми следуют размышления и конкретные действия по преодолению препятствий.

В интервью Нины (И. № 6) негативные стороны работы интервьюера показаны через оценки ее друзей и знакомых: "...я пообщалась с другими людьми, спросила, что это такое, вот меня приглашают анкетирование проводить. Вот.. и мне, значит, начали говорить: "Да ты что! С ума сошла? Это надо ходить по квартирам. Что ты, - говорят, - там такое.. народ ругается." В общем, такое.. отрицательное.. Я тогда уже зашла [в Центр занятости - *О.М.*], чтобы дать уже, в общем-то отрицательный ответ... Ну, когда здесь уже в конференц-зале всех собрали и начали более подробно все объяснять, я, в общем-то стала уже склоняться к положительному ответу. Ну, потом, конечно, в итоге я согласилась. Тем более, нам по нашей просьбе районы согласились давать.. поближе к дому, чтобы не разбросаны были.. объекты. Ну вот, потом пришла я... начали нам анкеты давать.. по десять. Я думаю - что так мало - возьму побольше. И так получилось по ситуации, что там остались лишние и я взяла побольше - 19. Ну.. и пошла."

Из этого рассказа видно, как опасения, сомнения и страхи преодолеваются в группе будущих интервьюеров, которые пришли на предварительную беседу и инструктаж. Образ организации, проводящей опрос, знакомство с людьми, которые приняли аналогичное решение, обсуждение конкретных условий работы - все это успокаивает, вселяет уверенность, включает в работу. В этом нарративе нет жалоб на тяжелое экономическое положение интервьюера (у Нины двое детей до 16 лет - иждивенцы и два года стаж безработицы). Но, решив сначала отказаться от этой

работы, она берет двойную норму вопросников. Видимо, нужда и безденежье помогают быстро понять, что страхи и прочие “психологические изыски” для безработной женщины с двумя детьми - непозволительная роскошь. В итоге она проводит 23 интервью - экономический стимул оказывается решающим.

Вот более лаконичное и четкое определение отрицательных сторон работы интервьюера (И. № 4) Любовь: “Ну, я согласилась сразу. Почему? Потому что я по себе знаю, что я человек коммуникабельный, я легко схожусь с людьми. Единственное, что вот, конечно, был момент такой, что вот я.. многие люди сейчас недоверчивые из-за квартиры. Люди очень плохо пускают в квартиры, потому что ситуация у нас напряженная в городе, много бандитизма... Ну, а так, люди были очень откровенны”.

Как происходит освоение профессиональных навыков интервьюера? Этот вопрос также отсутствует в формализованном отчете. Нарративы дают возможность составить об этом некоторое представление. Приведенные в этой статье фрагменты повествований показывают, что профессиональная терминология еще не усвоена достаточно твердо: начинающие интервьюеры еще остаются маргиналами, то есть они уже не просто респонденты, поскольку перед населением они представляют научное учреждение, проводящее опрос. Но перед социологом, которому они рассказывают о своем опыте, они чувствуют себя неуверенно и подбирают слова для описания методических сторон ситуации опроса. Примером может служить здесь рассказ (И. № 1) Марины о первом интервью. “И вот, самая первая квартира, самая первая встреча.. Попался нам.., ой!.. попался .. как - то я... (смущенно улыбается). Первым оказался мужчина пенсионного возраста. Бывший военный (удовлетворенно, почти гордо говорит). Нам в этой квартире не отказали, очень хорошо приняли. Вот. Даже предложили пройти в комнату, но мы.. так.. в коридоре.. и люди сразу, знаете, стали рассказывать о наболевшем.” В приводившихся ранее фрагментах интервью подобные оговорки встречаются и у других интервьюеров,

что свидетельствует о незавершенном процессе освоения специфической профессиональной лексики.

Этапы освоения ролевой позиции интервьюера описываются в некоторых нарративах довольно подробно: (И. № 2) Наталья. “Накануне этого дня, перед тем как пойти обходить всех, нас собрали здесь, в Центре занятости, рассказали: как, вот, что нужно делать. И даже вечером я пришла домой, все это обдумала, прочитала, вот все эти анкеты, все просмотрела: как, что. И можно сказать, вот.. плохо я даже спала в эту ночь. Потому что так.. я очень переживала, как будто первый какой-то экзамен. Утром встала.. первого марта. Мы с первого по пятое марта.. должны были.. [интервью с Натальей происходило месяц спустя - 7 апреля *О.М.*]. Утром первого марта я встала, как будто я к чему-то готовилась. Как праздник или какой-то экзамен.. и себя в порядок привела (улыбается), ну как будто вообще... (глубоко вздыхает). Ну, потом пошла брать.. э-э-э.. [видимо хотела сказать “интервью”, но не вспомнила - *О.М.*] .. с анкетами. Народ встречал хорошо везде, в общем-то, доброжелательно. Приглашали.. Я.. перед тем, как пойти, накануне все это обдумала: как я буду приходить, что говорить, Ведь сейчас время такое, что, в общем-то народ напуган. Много.. там.. грабежи, квартирные кражи.., вот это все..

Поэтому думала, вдруг там какие-то затруднения, кто-то будет не пускать, придется объяснять, доказывать, документы показывать. Но нет. Такого не было. Везде встречали доброжелательно, все.. двери распахивались, приглашали.. Вот.”

Инструктаж, полученный перед началом работы, при всей его безусловной полезности дает только общую рациональную схему поведения, но не снимает психологических барьеров в сознании начинающего интервьюера. Первое интервью переживается как стрессовая ситуация, и после преодоления страха интервьюер испытывает от удачного интервью подъем, близкий к эйфории. При неудаче включаются защитные психологические механизмы, формирующие адаптивные поведенческие реакции: (И. № 3)

Елена. “Ну, из одной квартиры выгнали.. он пьяный был..” Социолог: “Тот, кто попал в выборку?” Елена: “Да, это был сам.. основной.. ну.. этот.. Сам.. респондент. Ну, что? Проглотила.. Я.. все-таки.. за это платили.” (Долгая пауза.) Социолог: “Он был груб?” Елена: “Да. Накричал на меня... Но.. здесь.. знаете как? Все-таки это работа, так сказать.” Социолог: “Да-а..”. Елена: “Я поступила на работу, а на работе бывает.. ну, проглотила, ну что делать? Ну что.. Это его воля..”

Принятая у нас практика обучения интервьюеров, к сожалению, мало внимания уделяет психологическим аспектам их работы, обучающей практике проведения интервью с инструктором, психологическим тренингам, “разбору полетов” [10, с. 160-166]. Нарративы интервьюеров свидетельствуют, что этот круг проблем еще нуждается в специальных исследованиях и детальной разработке.

Работа интервьюера для новичка часто связана с выходом за пределы привычного социального круга в иные социальные миры, с которыми раньше ему не приходилось иметь дела. Более того, это могут быть такие социальные слои, которые он привык воспринимать как антиподы своему образу жизни, привычным нормам и ценностям. Открытие социально другого может сопровождаться психологическими переживаниями различной степени - от чувства культурной неадекватности до культурного шока и связанных с ними конфликтов. При этом происходит осознание или подтверждение своей социальной идентичности. (И. № 2) Наталья: “Что я еще из этих бесед вынесла для себя? В общем-то народ живет.. ну.. уровень жизни.. Я сравниваю со своим, что ли.. уровнем. В общем, я считаю, что мы живем с мужем.. ну средне. Мы на Севере прожили, он там летчик. Мы не имеем ничего такого шикарного, все такое... обыкновенное. Я считаю, что средне, нет никаких накоплений, нет никаких таких лишних денег, вот. Народ, все, кого я обошла, живут не так, как надо человеку, уровень жизни ниже, чем надо человеку. Вот я смотрю

по вещам, по мебели..” Далее интервьюер так же в сравнении дает описание настроения респондентов (паническое, нет веры в будущее, бояться за будущее детей, особенно те, у кого сыновья призывного возраста), беспорядка в квартирах (“...как-то .. немножечко хаос, бардак.. Я привыкла так.. у меня все разложено по полочкам, порядок в доме, и у друзей тоже. От их настроения что ли зависит.. этот беспорядок. Перевернуто все..”).

Интервьюеры рассказывают о детях, остающихся дома без взрослых и доверчиво открывающих дверь на звонок незнакомым людям, о пьяницах и одиноких пенсионерах, о редких случаях состоятельных молодых семей с маленькими детьми. Каждое интервью содержит историю открытий различных социальных слоев общества, которые впервые включаются в личный опыт интервьюера, пробуждают его социальное мышление и дают представление о социальном контексте опроса [16]. При этом интервьюеры не только описывают увиденное и свои эмоции по этому поводу, но и анализируют, обобщают, типологизируют.

Анализ транскриптов показывает, что наблюдения интервьюеров содержат богатую и разнообразную информацию, которая может быть использована для исследования методических проблем массовых опросов, стимулируют рефлекссию социолога по поводу полноты и адекватности отражения в вопроснике актуальных для респондентов проблем, подсказывают незадаанные социологом вопросы, помогают увидеть и понять мир интервьюера и его возможности как участника исследовательского процесса и партнера социолога на таком ответственном этапе исследования, как сбор эмпирической информации.¹

¹ Автор выражает признательность социологу Службы занятости г. Серпухова Косяковой Т. за содействие в организации опроса.

ЛИТЕРАТУРА.

1. *Бурдые П.* Социология политики. М.:Социо-Логос, 1993.
2. *Бургос М.* История жизни. Рассказывание и поиск себя//Вопросы социологии, 1992. Т. 1. №2.
3. *Веселкова Н. В.* Полуформализованное интервью//Социологический журнал, 1994. №3.
4. *Дридзе Т.М.* Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. Проблемы семиосоциопсихологии. М.:Наука, 1984.
5. *Джеймс У.* Многообразие религиозного опыта. М.:Наука, 1993.
6. *Клюшина Н.А.* Причины, вызывающие отказ от ответа//Социологические исследования, 1990. № 1.
7. *Маслова О.М.* Познавательные возможности метода опроса//Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн. 1. Социологический опрос. Под. Ред. В.Г.Андреевкова и О.М.Масловой. М.:Наука, 1990.
8. *Маслова О.М.* Кому фриц, кому немец. Представление о войне, Германии и взаимоотношениях с ней//Итоги, 22.06.1999. № 25.¹
9. *Маслова О.М.* Ситуация интервью: формализованные и неформализованные методы исследования//Методология и методы социологических исследований. (Итоги работы поисковых исследовательских проектов за 1992-1996 годы). М.:ИС РАН, 1996.²
10. *Мудрец Т.Б., Морев В.А.* И тогда мы начали играть...//Социология: методология, методы, математические модели, 1996. № 7.
11. *Семенова В.В.* Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. М.:Добросвет, 1998.
12. *Briggs C.L.* Learning how to ask: a sociolinguistic appraisal of the interview in science research. Cambridge:University Press, 1986.
13. Interviewing//International Encyclopedia of the Social Science (in 18 V.). Vol.8. Macmillan and Free Press, 1968. P. 149-176.
14. *Conyers J. M., Schuman H.* Conversations at Random. Survey Research as Interviewers see it. N.-Y., 1974.

¹ Публикация отражает некоторые содержательные результаты по проекту "Другая страна".

² Статья содержит результаты количественного исследования ситуации интервью.