
КАЧЕСТВО СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ДАННЫХ

А.В. Матовская
(Москва)

ВЫЯВЛЕНИЕ ОШИБОК ИНТЕРВЬЮЕРОВ: ОТКРОВЕНИЯ НАРРАТИВОВ

В статье анализируются существующие методы контроля ошибок интервьюеров, приводятся примеры ошибок, выявленные при проведении специального исследования с применением метода нарративного интервью с интервьюерами. Рассматриваются возможности использования этого метода для контроля качества работы интервьюеров, формулируются требования к нарративному импульсу и постнарративной стадии.

Ключевые слова: контроль качества работы интервьюеров, эффект интервьюера, ошибки интервьюера, отчеты интервьюера, нарративное интервью.

Проблема достоверности и надежности социологических данных является извечной темой для социологов. При этом внимание уделяется не только тому, как отобрать респондентов, создать адекватный поставленным задачам инструментарий, но и тому, с помощью каких методов получить информацию, достаточно полно и адекватно отражающую действительность. Однако вне зависимости от выбранного метода сбора информации проведение любого исследования в той или иной мере сопряжено с проблемой искажения получаемых данных. Если говорить о методе интервью, то искажения происходят из-за сбоев и ошибок в работе одного или нескольких участников цепи «социолог – интервьюер – респондент». Прежде всего, многое зависит от уровня и качества

Анна Владимировна Матовская – аспирантка Института социологии РАН.

работы самих социологов на каждой стадии исследовательского проекта: разработка плана исследования, построение выборки, подготовка инструментария для сбора информации, инструктаж интервьюеров, выбор подходящего метода анализа данных.

Качество данных также зависит от респондентов и интервьюеров, которых можно назвать, по мнению Э. Ноэль, самыми слабыми звеньями в этой цепи, поскольку они не являются специалистами по добыванию информации [1, с. 37]. Неверные сведения от респондента могут быть получены из-за его неискренности, трудностей припоминания каких-либо фактов, стремления выставить себя в более выгодном свете, неинформированности о предмете опроса и т.д. Интервьюер способствует искажению получаемой информации, когда он допускает в своей работе ошибки при поиске респондентов, а также вследствие так называемого «эффекта интервьюера»: ошибок ведения интервью, социально-демографических характеристик, внешности, определенной манеры общения и пр. Именно ошибки интервьюеров чаще всего оказывают влияние на достоверность информации, нередко перечеркивая все усилия социологов по проведению исследования. Не случайно проблема «эффекта интервьюера» в последнее время привлекает внимание социологов, работающих как в количественной, так и в качественной парадигмах [2, с. 15–17; 3, с. 5–26; 4, с. 78–107].

Исследователи, однако, уделяют более пристальное внимание действиям интервьюеров в процессе отбора респондентов, чем тому, что происходит непосредственно в ходе интервью – при общении интервьюера и респондента «с глазу на глаз», хотя влияние интервьюера на ответы респондентов порой может исказить данные не меньше, чем неправильно осуществленная выборка. Этого влияния невозможно полностью избежать, поскольку определенные характеристики интервьюеров (например, внешние данные) просто не поддаются изменениям, но его можно минимизировать путем устранения ошибок, допускаемых интервьюерами при ведении интервью.

Главную роль в устранении ошибок играет качественное обучение и основательный инструктаж интервьюеров перед каждым выходом в «поле». Цель этих мероприятий – унификация поведения интервьюеров, что обеспечивает одинаковые условия для всех опрашиваемых в рамках одного исследования. Минимизация ошибок при ведении интервью способствует выполнению интервьюером его основной задачи – «снять» представления респондентов о социальной реальности без искажений, поскольку по канонам классической социологии эти представления существуют у респондентов в уже сформированном виде до проведения интервью [5, с. 275].

Обучение и инструктаж, безусловно, позволяют научить интервьюеров определенным правилам ведения интервью, но как проверить все ли интервьюеры делают так, как их учили? Может быть, исследователь что-то упустил из виду, или его объяснения не нашли должного отклика и понимания интервьюеров? И что происходит в каждом конкретном интервью, вне поля зрения социолога? Какими способами интервьюер добывает данные? С какими трудностями и нестандартными ситуациями он сталкивается и как на них реагирует? Этого социолог не знает, поскольку он, в отличие от интервьюера, не имеет непосредственного контакта с респондентом, вследствие чего интервью находится для него в определенном смысле под завесой тайны.

Существуют различные методы контроля качества работы интервьюера, но не все из них помогают выявить ошибки ведения интервью. Например, *проверка заполненных интервьюером анкет и маршрутных листов* позволяет дать лишь первоначальную оценку работы интервьюера по поиску респондентов, по добросовестности и правильности заполнения анкет. *Письменные отчеты интервьюеров* о проведенном опросе сообщают определенные сведения о поведении и психологическом состоянии респондента и интервьюера [2; 6], однако выявить ошибки с их помощью возможно лишь частично. При описании и оценке

интервьюером собственной работы происходит рационализация поведения, срабатывают психологические механизмы защиты положительного Я-образа, что затрудняет анализ и интерпретацию этих данных [2, с. 14].

В отличие от предыдущих методов **контрольные опросы респондентов**, такие как выборочное повторное посещение, телефонный опрос или почтовая анкета, уже позволяют обнаружить некоторые ошибки ведения интервью. О них можно узнать, спрашивая респондентов о том, состоялся ли опрос, кто заполнял анкету – сам респондент или интервьюер, каковы общие впечатления об интервьюере, есть ли замечания к его работе и пр. Тем не менее, респонденты не могут сообщить всех сведений, необходимых социологу для понимания качества работы интервьюера. Респонденты зачастую вообще с трудом вспоминают тему опроса и вопросы интервью [1], а поэтому, скорее всего, не смогут сказать о том, помогал ли интервьюер выбирать варианты ответов, высказывал ли свое мнение по вопросам и пр. Про другие ошибки респонденты не в состоянии рассказать даже при всем их желании и отличной памяти: перестановка вопросов, зачитывание вопроса не в том виде, как он записан в анкете, отсутствие дословной записи ответов респондентов на открытые вопросы и т.д.

В распоряжении социолога также имеется еще один метод, который в большей степени, чем предыдущие методы контроля, направлен на выявление ошибок интервьюеров при ведении интервью: **аудиозапись интервьюерами нескольких реально проведенных интервью** с последующей проработкой выявленных ошибок с каждым интервьюером индивидуально¹. Однако при его использовании возникает ряд сложностей. Во-первых, интервьюер при записи интервью будет стараться не допускать ошибок, хотя позиция исследователей, использующих этот метод, заключается

¹ Метод используется, например, научно-исследовательским центром «Демоскоп», специализирующимся на проведении панельных исследований.

в том, что если интервьюер систематически делает какую-то ошибку, то он ее допустит и в интервью, которое записывает [7]. Во-вторых, чтобы прослушать все записи интервью и выявить ошибки, требуется много времени (у исследователей уходит на это примерно 1 год), и поэтому этот метод контроля имеет смысл лишь при небольшой сети интервьюеров и при достаточном количестве времени у исследователей для проведения данной процедуры. В-третьих, интервьюер должен работать в организации, хотя бы в течение того периода, который проходит с момента записи интервью до начала работы над ошибками.

Все вышеописанные методы можно назвать «явными», поскольку интервьюеры, как правило, осведомлены о том, что их действия контролируются. Но для проверки качества работы интервьюеров желательно также применять и «скрытый» метод, при использовании которого интервьюеры не будут догадываться о том, что выявляются ошибки в их работе, и, следовательно, смогут подробно и откровенно рассказать о том, как они себя ведут при общении с респондентами. Таким методом, по нашему мнению, является *нарративное интервью с интервьюерами*, но с соблюдением неперемного условия – в нарративном импульсе не должно быть упоминаний об ошибках, его следует сформулировать иначе. Например, можно попросить интервьюеров рассказать об опыте проведения интервью, о самом плохом или хорошем интервью, о неожиданных впечатлениях и курьезных ситуациях, о стиле общения с респондентами, о том, с какими типами респондентов им труднее всего работать и т.д. Нарративное интервью можно сочетать с *полуформализованными видами интервью*, в которых закрытые вопросы будут сопровождаться просьбой прокомментировать выбранные варианты ответов или проиллюстрировать их примерами из личной практики опрашиваемого интервьюера.

Идея использовать нарративное интервью для контроля качества работы интервьюеров возникла в процессе реализации (ноябрь

2004 г.) исследования, целью которого было определение роли невербальной информации в ситуации личного интервью и возможностях ее использования для развития метода. Контроль работы интервьюеров не входил в число основных задач исследования, но при анализе содержания полученных нарративов было обнаружено, что в них содержалась обширная информация о различных ошибках, которые возникали при проведении формализованных интервью.

Для опроса были выбраны две группы интервьюеров-женщин. В одну группу вошли 6 интервьюеров, проводящих неформализованные «качественные» интервью. Другую группу составили 7 интервьюеров, участвующих в количественных исследованиях и проводящих формализованные интервью по месту жительства респондентов (об их ошибках как раз и пойдет речь). Интервьюеры-«количественники» были разного возраста (от 21 года до 66 лет), с различным опытом работы (от 1 мес. до 10 лет), и все из них, кроме двух студенток пятого курса, имели высшее образование.

Ошибки были обнаружены у 4 интервьюеров из 7, причем если у двух интервьюеров встречалось только по одной-две ошибки, то у двух других их насчитывалось по 4-5. Интервьюеры говорили о своих ошибках сами того не замечая и часто рассказывали о них, как о своих достижениях и успехах в ведении интервью. Сложилось впечатление, что они просто не предполагали, что их поведение в ситуации интервью было ошибочным (возможно, на инструктаже им об этом не говорили, либо они не усвоили эту информацию). Например, один интервьюер при ответе на уточняющий вопрос о ее поведении в ситуации интервью стала подробно и обстоятельно описывать всю схему своих ошибочных действий. Если бы она осознавала, что при ведении интервью она что-то делает неправильно, то, скорее всего, не стала бы об этом говорить или же, случайно выйдя на эту тему, постаралась бы увести разговор в сторону. Однако не исключено, что интервьюеры знали о своих ошибках, но не видели ничего предосудительного в

том, что рассказывали о них постороннему человеку. В связи с этим можно предположить, что при использовании нарративного интервью для выявления ошибок интервьюеров желательно, чтобы интервью проводил человек, не принимавший участие в обучении интервьюеров.

В результате анализа транскриптов нарративных интервью были выделены следующие виды ошибок.

Ошибка № 1. Интервьюер позволяет вмешиваться в ход интервью третьим лицам. Эта ошибка встречается в нарративах и постнарративах у трех интервьюеров из четырех. Например, один достаточно опытный интервьюер¹ [Ксения] отмечает, что иногда бывают ситуации, в которых супруг/супруга респондента или кто-то из родственников начинает высказывать собственное мнение по вопросам, которые задаются респонденту (например, за кого респондент будет голосовать на выборах). Хотя в этой ситуации интервьюер и говорит о том, что нужно строить разговор именно с респондентом и *«вопросы задавать так, чтобы он (пауза 1 сек), тот родственник его не сбивал с мысли»*, но не поясняет, как она это делает. О том, что в этой ситуации надо предупредить третьих лиц о необходимости приватного разговора с респондентом, интервьюер даже не упоминает.

Наоборот, она обращает внимание совсем на другое, говоря с неким удивлением и восхищением про то, что было ей обнаружено: *«И самое интересное то, что если человек уже определился, за кого он голосует, то он даже не слушает, что ему говорит его родственник»*. То есть он говорит: *«Ты считаешь так, а я так»*. И это ее очень радует, поскольку она думает, что в этих случаях *«...не было такого влияния сильного от того, что кто-то рядом»*. Но, по-видимому, некие сомнения в полном отсутствии такого влияния у нее есть, поскольку ее слова все-таки

¹ По понятным причинам мы не будем указывать настоящих имен и характеристик интервьюеров, участвовавших в исследовании.

подразумевают его наличие. Можно представить какое искажение информации произойдет в ситуации, когда респондент еще не определился, за кого он будет голосовать.

Эта же ошибка встречается и у начинающего интервьюера [Людмила]. Здесь влияние третьих лиц на ответ респондента прослеживается более отчетливо: *«Вот иногда получается так, что муж и жена дома, и они отвечают одновременно. Ну, то есть жена... Отвечает жена вроде бы, а в итоге она смотрит на мужа, и если он говорит: “Да”, она говорит: “Да”. Я как бы не имею на это право – выгнать его»*. Получается, что этот интервьюер даже не знает, что в ее обязанности входит сказать респонденту о необходимости вести с ним интервью один на один. Она просто подстраивается под сложившуюся ситуацию и уже сознательно допускает следующую ошибку (см. ошибку № 2).

По поводу влияния «совместных» ответов она говорит: *«...если у них [у респондента и третьего лица. – Авт.] абсолютно идентичный ответ, то он точнее»*, подразумевая при этом, что в других случаях ответы могут не отражать истинное положение дел. По мнению интервьюера, желание найти поддержку у домочадцев при ответе на вопросы характерно для пожилых респондентов и молодых женщин. Поскольку интервьюер уже выделила категории таких людей, и, учитывая ее незначительный опыт работы интервьюером, можно сказать, что такие ситуации в ее практике встречаются часто.

Другой начинающий интервьюер [Алла] также упоминает о ситуации ведения интервью при наличии третьего лица. Но, если предыдущие интервьюеры лишь как-то подстраивались под такой ход событий, то она уже сама провоцирует супруга респондента отвечать на вопросы: *«И он [муж. – Авт.] мне же не нужен был, но он требовал к себе повышенного внимания: обращения взглядом и некоторыми даже вопросами [муж был очень недоволен тем, что его жена участвует в интервью. – Авт.]»*.

Реакция интервьюера такова: *«Ответьте вместе, пожалуйста. Вот. Вот такое было».*

Ошибка № 2. Интервьюер одновременно фиксирует в анкете ответы респондента и третьего лица. Эта ошибка вытекает из ошибки № 1, и интервьюер [Людмила] совершает ее, желая упростить себе работу. В ситуации, когда респондент и его «помощник» отвечают одинаково, она отмечает в анкете один вариант ответа (карандашом). Если же ответы не совпадают, то рядом с вариантами ответа пишется буква, обозначающая пол респондента – «м» или «ж» – и его возраст. Хотя при этом не указывается, как определяется в данном случае возраст «помощника» респондента: на «глазок» или интервьюер его об этом спрашивает. Но это обстоятельство уже не столь важно, поскольку присутствие третьего лица и его вмешательство в интервью является серьезной ошибкой интервьюера.

На вопрос о том, сколько анкет получается в итоге, интервьюер заявила, что получается лишь одна анкета – с ответами того человека, кого ей, возможно, будет не хватать по выборке ближе к концу опроса. Оставлять две анкеты, заполненных в одной квартире, по ее словам, нельзя, поскольку это *«нарушает выборку»*. Получается, что интервьюер знает о запрете, но все же идет на определенные ухищрения, поскольку сбор информации впрям позволяет ей экономить время: *«...ну так как бы выгоднее, не нужно лишний раз ходить, а в то же время выборка совпадает»*. Хотя, возможно, запрет на заполнение нескольких анкет в одной квартире она понимает по-своему: от нее требуется получить одну анкету по определенному адресу (что она и делает), а каким способом это достигается – не важно.

Ошибка № 3. Интервьюер помогает респонденту найти «нужный» ответ на вопрос. В ситуации, когда респондент сомневается при ответе на вопрос и просит интервьюера высказать собственное мнение, интервьюер [Александра] приходит ему на помощь, говоря: *«Ну, давайте вместе порассуждаем, посоветуемся»*.

Такие совместные рассуждения помогают, по ее мнению, стимулировать респондента на более доброжелательное к ней отношение: *«Когда скажешь, что посоветуемся, порассуждаем, люди еще более располагаются к тебе»*, т.е. эту ситуацию интервьюер воспринимает не как ошибку в своих действиях, а как вспомогательный прием, который помогает установить лучший контакт с респондентом.

Ошибка № 4. Интервьюер высказывает свое мнение по вопросам. Она близка к ошибке № 3, однако происходит в ситуации, когда респондент задумался или не может найти нужные слова, но при этом не просит интервьюера оказать ему какую-либо помощь. Такая ошибка не была выявлена в работе опрошенных интервьюеров, но была упомянута одной из них [Верой] как ошибка ее напарника: *«А вот этот мой напарник... вот только пауза (говорит быстро, весело), и он тут же весь свой поток, все, что он думает по этому поводу, сам (смеется) рассказывает»*. Сама же она понимает, что так делать нельзя: *«Это, конечно, неправильно, потому что можно просто-напросто сбить с ходу мысли человека, которого опрашиваешь, и он подстроится под чужую позицию, если этот человек сильнее»*.

Ошибка № 5. Интервьюер проводит интервью, когда респондент занят домашними делами, например, готовит ужин. Позиция одного из интервьюеров [Ксении] в этом случае следующая: *«Я же не могу человека оторвать на час от домашних дел. И я говорю: “Пожалуйста, Вы можете заниматься своими делами, но посмотрите вот, пожалуйста, на этот листок, на эту карточку”*, – хм, хм... *вопросы задаю. И человек уже, хм... ну, то есть он отвечает как бы и выполняет свои обязанности*. Интервьюер, в пределах своего понимания, выполняет свою обязанность – создать для респондента комфортную ситуацию интервью, сохранив для него *«возможность заниматься своими делами»*.

Ошибка № 6. Интервьюер записывает ответы на открытые вопросы не в том виде, как говорит респондент, а со

своими пояснениями [Людмила]: «У нас была такая проблема, они [респонденты. – Авт.] все говорили, какие у Вас... Ну, на вопрос: “Какие у Вас проблемы?” они отвечали: “ЖКХ”. То есть (пауза 1 сек) само по себе оно проблемой не является. Из-за этого характеристики... Когда записываешь, некоторые говорят, а что Вы там дописываете? То есть, вроде бы, три буквы записать. Вот. И объясняешь». Такое самоуправство при записи ответов на открытые вопросы интервьюер преподносит как свою заслугу при расшифровке неправильной с ее точки зрения формулировки респондента.

Ошибка № 7. Интервьюер переставляет вопросы местами. «Я ее [анкету. – Авт.] уже наизусть знаю, и поэтому я сразу начинаю беседу уже... как она лучше... вот с чего начать». В таком подходе интервьюер [Ксения] видит положительный момент: «...беседа получается не столько по плану по такому, сколько более... как разговор». Если же респондент, сам того не подозревая, ответил на вопрос, который интервьюер хотела ему задать чуть позже, она сразу отмечает тот вопрос, на который был дан ответ, а потом возвращается к прежним вопросам. «Все вопросы я должна задать, но я их задаю иногда не в таком порядке, как там вот (пауза 1 сек). То есть вот человек сам иногда беседу ведет, начинает свою тему выводить (смеется)». Следует отметить, что этот интервьюер вообще является сторонницей того, чтобы интервью было похоже на обычную беседу (см., например, также ошибку № 8), и, возможно, ей больше бы подошло проведение полужурналистских и неформализованных интервью.

Уже знакомый нам по предыдущим ошибкам интервьюер [Людмила] также переставляет вопросы местами. Но у нее другой мотив: она таким образом старается вовлечь респондента в интервью: «Допустим, некоторые вопросы можно даже перескакивать. То есть если человек заинтересовывается, то потом уже начинаешь по порядку анкету проходить».

Ошибка № 8. Интервьюер изменяет формулировку вопросов. Эту ошибку допускает тот же интервьюер, который произвольно меняет порядок вопросов [Ксения]: *«И я сейчас уже стала вопросы задавать даже... Там по анкете идет вопрос полностью развернутый: “Если бы этот кандидат не участвовал в выборах, тогда...” [...] ...я уже вопросы задаю иногда в свернутом варианте, хм, хм, не открыт... не такие вот... полностью прочитываю вопрос. [...] То есть я эти вопросы уже наизусть знаю, я уже их даже не читаю, я их просто задаю, как будто я просто беседую».* Как видим, она и в этом случае подчеркивает, что хорошо знает все вопросы анкеты и поэтому выбирает более подходящую, на ее взгляд, тактику ведения интервью.

Сразу возникает вопрос, сколько интервью этот интервьюер проводит в одном исследовании? Ответ мы получаем из ее рассказа и из рассказов других интервьюеров: часто им нужно опросить до 30-40 респондентов. Следствием такой нагрузки становится не только физическая усталость, но и формирование стереотипов восприятия определенных групп респондентов. Им начинает казаться, что они уже заранее знают, какой ответ на тот или иной вопрос даст респондент. Вместе с тем, некоторые интервьюеры понимают коварство такого приобретенного «знания»: *«Особенно, если ответы не разнообразные, а они постоянно повторяются, это очень сложно вот выдержать как бы, выслушать до конца человека. Хотя, может быть, в начале ты уже понимаешь, что он скажет дальше, но мало ли. Исключения бывают из правил, поэтому надо довести до конца»* [Вера].

Ошибка № 9. Интервьюер разъясняет респонденту непонятный вопрос. Эта ошибка в чем-то схожа с предыдущей ошибкой № 8, в которой инициатором изменения формулировки вопроса выступает сам интервьюер, но в данном случае формулировка меняется, только если респондент не понял вопроса: *«Иногда вопрос слишком долгий. То есть спрашиваешь человека, он сидит и думает, чего ты спросила. И приходится*

расшифровывать. [...] То есть иногда приходится сокращать вопрос. Но это для некоторых, конечно. Ну, кто спросонья там (смеется) и все такое» [Людмила].

Ошибка № 10. Интервьюер задает респонденту вопросы личного характера, не предусмотренные анкетой. Эту ошибку допускает интервьюер [Александра], которая среди прочих мотивов выбора профессии интервьюера отмечает возможность узнавать о том, как живут другие люди. «...когда видишь, что в доме хорошая обстановка, живут в достатке, вот даже спрашиваю иногда... Ну в ходе этой беседы говоришь: “А у Вас и машина есть?” – “Да, у меня иномарка”. Иномарка есть, все в квартире есть, а он не доволен жизнью». Но такими вопросами интервьюер не ограничивается. Она не только выведывает дополнительную информацию о материальном положении респондента и о том, честным или нечестным путем все было нажито, но и начинает читать респонденту мораль: «Я говорю (говорит с возмущением): “Интересно, но вот у Вас все есть, и Вы (говорит по слогам) не довольны!” И он посылает, на все матушки (смеется) вот и местные органы (смеется), и эти...» И если в данном примере респондент достаточно лояльно отнесся к такому любопытству интервьюера, то, что могло произойти, если бы он был возмущен таким поведением?

Все рассмотренные ошибки, которые допускают интервьюеры в своей работе, оказывают существенное влияние на достоверность результатов исследования. Например, известно, что даже присутствие третьих лиц во время интервью влияет на ответы респондентов [1; 2], а в нашем случае это не просто присутствие, а и еще активные действия с их стороны. Также занятие домашними делами во время интервью отрицательно сказывается на точности ответов респондента, в частности, при приготовлении пищи ошибки допускаются в 15% случаев [8, р. 62]. То же самое можно сказать и о перестановке вопросов местами, изменении формулировок вопросов, высказывании интервьюером собственного мнения и пр.

Интервьюеры, скорее всего, допускают в своей работе и другие виды ошибок: например, интонационно выделяют определенные слова при прочтении формулировки вопроса, используют неподходящий темп ведения интервью, показывают свое одобрение ответов респондента с помощью мимики, жестов и т.д. Но даже выявленных ошибок уже достаточно для того, чтобы понять качество работы интервьюеров и сделать выводы об их подготовке. По большому счету ответственность за эти ошибки лежит на социологах. Именно они допускают погрешности при разработке вопросника, дают интервьюерам слишком много анкет для заполнения, а также не уделяют достаточного внимания обучению интервьюеров правильным действиям при ведении интервью¹, делая больший акцент на обеспечении правильности выборки (о важности соблюдения выборки говорили практически все опрошенные интервьюеры).

Нарративные интервью позволили не только выявить ошибки интервьюеров, но и выяснить, какие правила ведения интервью они знают. Вопросы о том, как себя следует вести при общении с респондентами, им не задавались, но они рассказывали о них по собственной инициативе, желая продемонстрировать свою осведомленность на этот счет:

- *«Естественно не лезть в личную жизнь ни в коем случае, вот, потому что... ну, если это не касается какой-то, действительно, проблемы. Не лезть в личную жизнь, не обсуждать этого человека, только вот именно по предмету»* [Вера].

- *«Надо всегда беседовать не с группой, а с одним»* [Александра].

¹ Обширный материал, обобщающий опыт разработки инструкций для интервьюеров, содержится в монографии С. Садмена и Н. Брэдберна [9]. Однако восприятие и исполнение этих рекомендаций интервьюерами в конкретных ситуациях проведения интервью остаются за пределами внимания авторов. Интересно, что в предметном указателе понятие «интервьюер» не представлено, а упоминается лишь в качестве дополнения к понятию инструкции (интервьюеров).

- «...нельзя разяснять вопросы, например, когда... то есть интервью, оно не предполагает разяснение вопросов» [Алла].

- «Иногда, когда респонденты сомневаются, они начинают спрашивать мнения интервьюера. Начинают вот как бы отвечать вопросом на вопрос для того, чтобы удостовериться, а правильно ли то, что они сейчас скажут. Вот я [респондент. – **Авт.**] собираюсь сказать что-то, и, может быть, он [интервьюер. – **Авт.**] мне сейчас даст посыл какой-то. Я его подхватываю и отвечаю. Вот. Но этого делать не стоит. Иначе так можно ответить все интервью за человека, который вот сидит напротив» [Вера].

В ходе интервью была получена и другая информация об интервьюерах, выяснение которой также не входило в задачи исследования: переживания и опасения интервьюеров, их отношение к респондентам, решения различных нештатных ситуаций, возникающих в процессе интервью и действия по выходу из них, мотивация принимаемых решений, причины выбора работы интервьюером и т.д. Все это позволяет говорить о том, что нарративное интервью является эффективным косвенным методом не только для контроля качества работы интервьюеров, но и для решения других поставленных социологом задач.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ноэль Э. Массовые опросы: Введение в методику демоскопии / Пер. с нем. 2-е изд. М.: АВА-ЭСТРА, 1993.
2. 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.: Институт социологии РАН, 1996. С. 9–19.
3. Мягков А.Ю., Журавлева И.В. Эффект ожиданий интервьюера в персональном интервью // Социологический журнал. 2004. № 3/4. С. 6–26.
4. Мягков А.Ю., Журавлева И.В. Эффект интервьюера: опыт количественной оценки в персональном интервью // Социология: методология, методы, математические модели. 2005. № 21. С. 78–107.

5. *Готлиб А.С.* Введение в социологическое исследование: Качественный и количественный подходы. Методология. Исследовательские практики. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Флинт; МПСИ, 2005.

6. *Маслова О.М.* Мир интервьюера: по данным формализованного и свободного интервью // Социология: методология, методы, математические модели. 2000. № 12. С. 40–64.

7. http://www.rusinfomar.ru/market_session/market_session_6.doc.

8. *Belson W.A.* Studies in Readership. London: Business Publications, 1962.

9. *Садмен С., Брэдберн Н.* Как правильно задавать вопросы: Введение в проектирование опросного инструмента. М.: ИФ «Общественное мнение», 2002.