
ПРОЦЕДУРЫ СБОРА ДАННЫХ

АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИЙ В КАЧЕСТВЕННОМ ИНТЕРВЬЮ

В.Ф. Журавлев

(Москва)

В статье с феноменологической точки зрения рассматриваются теоретические и методологические основания интервью как метода сбора данных в качественных исследованиях. Анализируется проблема «искажений» информации в ходе интервью, эксплицируются компоненты коммуникативного взаимодействия в качественном интервью, а также предпосылки для адекватной интерпретации получаемых данных.

Ключевые слова: качественное интервью, качественный подход, искажение информации, коммуникативное взаимодействие, интерпретация данных.

Предлагаемый здесь подход к анализу взаимодействия в интервью, а также сам факт, что данный метод ставится в центр внимания, объясняется, в первую очередь, убежденностью автора в справедливости общей предпосылки, иллюстрацией которой может служить тезис Р.Блакара о том, что «практически вне зависимости от того, какие именно проявления человеческой природы интересуют исследователя, рано или поздно он обнаружит, что исследует проблемы, связанные с «языком и коммуникацией» [1, с. 88].

Более конкретное выражение эта предпосылка находит в положении, смысл которого состоит в том, что в методологическом отношении систематический анализ суждений участников событий должен предшествовать использованию социологом такого

рода суждений для характеристики и объяснения социальных действий [2, с. 20].

Предметом рассмотрения в статье является «качественное»¹ интервью, а также методологические и отчасти теоретические вопросы, связанные с его использованием и интерпретацией получаемых в итоге данных.

В обширной литературе, посвященной интервьюированию, часто явно или неявно господствует точка зрения, которую можно определить как «инструменталистскую». Это связано не только с метафорическим отождествлением интервью с «исследовательским» [3] или с «измерительным инструментом» [4], но и с более содержательными вещами. При этом авторы подобных работ обеспокоены, главным образом, обеспечением «достоверности», «надежности» получаемой информации, что предполагает методическое совершенствование «инструмента» (интервью), разработку все новых методик и техник, направленных на уменьшение или устранение всевозможных «искажений»: влияния интервьюера, формы вопросов, «третьих» лиц, обстановки интервью и т.д. Еще одной важной характеристикой «инструменталистского» подхода является представление о том, что ходом интервью можно эффективно управлять с помощью специально разработанных формальных правил и процедур, и задача заключается лишь в том, чтобы обучить интервьюеров этим правилам и процедурам.

Не подвергая сомнению полезность и эффективность, по крайней мере, части такого рода процедур, мы хотим выявить недостаточность в целом этого подхода как в отношении общей оценки ситуации интервью, так и в отношении более конкретных аспектов коммуникации между интервьюером и респондентом. При

¹ Термин «качественное интервью» употребляется в данном случае несколько условно. Скорее речь идет в целом о разновидностях метода интервью, которые используются в практике качественных исследований.

этом вряд ли есть смысл сразу обращаться к тем или иным стратегиям и процедурам интервьюирования до того момента, пока максимально не прояснены теоретические предпосылки, дающие возможность понять и обосновать их необходимость и уместность с точки зрения получения релевантных данных, а также их корректной интерпретации. В первую очередь речь идет о предпосылках, связанных с процессами межличностного коммуникативного взаимодействия и о функционировании языка как главного средства этого взаимодействия.

Разбирая конкретные теоретические и методологические проблемы, в качестве примеров мы будем использовать фрагменты из реальных интервью, полученных в процессе сбора данных в социологическом проекте «Перспективы развития области телекоммуникации в странах СНГ»¹.

Обратимся вначале к кардинальной проблеме, не проанализировав которую нет смысла двигаться дальше, - проблеме «искажений» в интервью.

Проблема «искажений»

Представление о том, что форма вопроса, обстановка интервью, характеристики интервьюера и респондента, стиль отношений между ними и прочие подобные вещи оказывают влияние на то, что и как говорит респондент, присуще в равной степени сто-

¹Исследование было проведено фондом «Общественное мнение» летом 1992 года. В качестве респондентов выступали эксперты в области телекоммуникации, а методом сбора информации являлось слабоструктурированное интервью. После завершения проекта автор провел методическое исследование, в котором опрашивались интервьюеры, принимавшие участие в опросе. В некоторых случаях, для того чтобы напомнить интервьюерам те или иные характерные сюжеты из проведенных ими бесед, им воспроизводились фонограммы соответствующих фрагментов, а сами интервью при этом записывались на аудиопленку и затем расшифровывались.

ронникам количественного и качественного подходов. Различается лишь уровень значения, которое придается этим факторам, что, в свою очередь, определяет различие в методологических акцентах.

В первом случае в центре внимания оказывается этап сбора данных и совершенствование приемов и процедур, которые, как считается, позволили бы получить информацию в наименее искаженном виде. Во втором, кроме этапа сбора данных, - этап интерпретации и анализа, учитывающий специфику процесса порождения вербальной информации и динамические характеристики коммуникативного взаимодействия в интервью. При этом ставится под сомнение «очевидность» данных, получаемых при использовании этого метода.

Возвращаясь к вышеупомянутым предпосылкам, следует отметить, что именно в количественном подходе они чаще всего остаются непроясненными. Так, при интерпретации данных, полученных с помощью метода стандартизированного интервью, как правило, остаются без внимания (или ими просто пренебрегают) следующие моменты:

- у респондентов существует значительная разница в мотивации отвечать на предлагаемые вопросы;

- заранее предложенные формулировки вопросов и ответов оказывают суггестивное воздействие на респондентов, не позволяя получать ответы, выходящие за рамки предпосылок, в неявном виде содержащихся в формулировках вопросов и ответов, предлагаемых авторами вопросника;

- стандартизация вопросов и предлагаемых вариантов ответов не гарантирует стандартизации их восприятия со стороны респондентов, то есть всегда существует опасность, что часть респондентов поймет вопросы не так, как это предполагается авторами вопросника;

- порядок следования друг за другом вопросов и предлагаемых вариантов ответов не является инвариантным с точки зрения получаемых результатов;

- релевантность вопросов для разных респондентов может варьироваться.

Сама логика статистического анализа предполагает рассматривать получаемые в таких исследованиях ответы как в определенном смысле однородные.

Часть методологов количественного подхода всерьез обеспокоена такими обстоятельствами и осознает таящиеся здесь опасности. Так П.Атгесландер и Х.Кнейбюлер, говоря об их решении написать книгу, посвященную проблеме искажений в интервью, замечают, что оно не в последнюю очередь было обусловлено «неудовлетворенностью тем, что все больше средств расходуется на использование исследовательских инструментов, что ведет в конечном счете к конструированию социальной реальности, а не к исследованию самого общества. Напротив, все меньше средств остается в распоряжении для того, чтобы проверить как пригодность этих инструментов, так и то воздействие, которое они оказывают». По их мнению, по мере того как социологические опросы приобретают все больший размах и значение, «интервью все больше превращается в инструмент власти, вместо того, чтобы служить средством познания» [3, S. 11].

Хотя в методической литературе сплошь и рядом употребляются такие выражения как «искажение информации», «влияние интервьюера», «влияние обстановки интервью», оценка таких феноменов в большинстве случаев негативна, а усилия направляются на то, чтобы, не отказываясь от стандартизированных процедур, отыскать «рецепты», цель которых - «стимулирование достоверных ответов респондента без внесения искажающего со стороны интервьюера влияния на ход интервью» [5, с. 134]. Такая стратегия, неявно предполагающая социологическую информацию как заранее уже существующую в готовом виде у индивидов, а деятельность социолога как манипулирование, по возможности, максимально «нейтральным инструментом» с целью извлечения этой информации в наименее искаженном виде, - ре-

зультат заимствования эмпирической социологией естественно-научных исследовательских схем, продукт замкнутости ее на самую себя, нерелексивного принятия на веру социологами примитивных теоретических представлений о сущности человеческой психики и коммуникации.

В том, что такие явления как «влияние интервьюера», «обстановка», «стиль респондента» и т.д. существуют, и в том, что они каким-то образом воздействуют на получаемые в результате данные, вряд ли можно усомниться. Ниже представлены фрагменты бесед с интервьюерами, в которых затрагивается эта тема:

- 1) **Ответ:** Я думаю, что если бы мои респонденты «шли» в другой последовательности, то беседа с первым респондентом пошла бы по другому пути.
- 2) **Ответ:** Я не люблю формальное взаимодействие. **Вопрос:** А вы считаете, что в такого рода интервью не должно быть формального взаимодействия? **Ответ:** А мне кажется, что с ним (респондентом) тогда интервью вообще бы не получилось. Он остался бы в том режиме, в котором в начале интервью был.
- 3) **Ответ:** Если бы я пришла, допустим, к тому же первому респонденту домой, я вела бы себя совершенно по другому. **Вопрос:** Вы вели бы себя совершенно по другому? **Ответ:** Наверное и он, но и я вела бы себя совершенно по другому.
- 4) **Вопрос:** Как вы считаете, было бы лучше или хуже, если бы интервьюер, который опрашивал этих экспертов, сам был бы специалистом в этой области? **Ответ:** Нет, хуже. **Вопрос:** Почему? **Ответ:** А потому, что тогда они бы больше думали перед тем, как что-то сказать. **Вопрос:** Больше думали? **Ответ:** Да, больше бы задумывались над своими ответами. **Вопрос:** Почему? **Ответ:** Чтобы не сорвалась какая-то неточность, какая-нибудь неверная деталь. **Вопрос:** А какая разница в вашей ситуации? **Ответ:** Есть разница, потому что непрофессионал этого не почувствует. **Вопрос:** Такая информация чем-то отличалась бы от информации, которую он сообщил, например, вам? Содержательно? **Ответ:** Она была бы, наверное, суше, конкретнее. В принципе, я думаю, эксперту он сообщил бы меньше информации.

- 5) **Вопрос:** Как ты думаешь, такая ситуация, когда респонденты должны были сразу, без подготовки выдавать информацию, как-то отражалась на том, что они говорили? **Ответ:** Ну, в общем-то, ими управляла ситуация. То, что они говорили, было заранее не продумано, не спланировано. Поэтому, может быть, в том, что они говорили, не было тонкостей, глубоких, сложных каких-то переходов.
- 6) **Ответ:** Если необходимо получить более личные оценки, тогда, конечно, (более приемлемы) взаимоотношения коллег, а если необходимо получить более отстраненную оценку, то отношения респондент - интервьюер. Вот эта отстраненность, она дает изменение точки зрения.

Хотя многие суждения интервьюеров носят гипотетический характер, можно, тем не менее, составить представление о возможных вариантах влияний, и, соответственно, о тех или иных типах искажений, являющихся результатом этих влияний. В первом случае это связано с опытом работы интервьюера с данным типом респондентов и уровнем знакомства с темой, во втором - со степенью неформальности контакта, причем в данном случае неформальность обуславливает саму возможность проведения интервью. В третьем отрывке говорится о влиянии обстановки, в четвертом - статуса интервьюера, в пятом - готовности респондента к беседе, в шестом - ролевых позиций, в которых оказываются респондент и интервьюер в ходе беседы. Естественно, это лишь небольшая часть подобных влияний. Сюда же смело можно отнести пол, возраст, внешний вид интервьюера и респондента, их манеры, стиль общения, слова и выражения, из которых состоят вопросы интервьюера, социальные нормы, на которые ориентируются респондент и интервьюер в ходе беседы, то, как они определяют ситуацию интервью, и многое другое. И поскольку все (или почти все) эти абстрактно выделяемые факторы имеют место в одной и той же ситуации интервью, слиты, взаимосвязаны в процессе их когнитивной обработки участниками, - это как раз и делает каждое интервью уникальным событием в том смыс-

ле, что «Условия, в которых получены данные в одном интервью, в другом уже не существуют» [6, р. 80].

Концентрация внимания только на одном или нескольких факторах, например, на влиянии ценностных ориентаций интервьюеров, их пола и возраста [7] или на влиянии социальных норм на содержание ответов опрашиваемых [3], теоретически не обоснована и связана, по-видимому, лишь с тем, что такие факторы проще фиксировать.

Анализируя работы, посвященные влиянию интервьюера, Атгесландер и Кнейбюлер выделяют две стратегии, направленные на то, чтобы, если не элиминировать, то хотя бы снизить это влияние. В первом случае эта задача реализуется за счет методов подбора и обучения интервьюеров. Идеальный интервьюер понимается как человек, на чье поведение в процессе интервью не влияют категории здравого смысла, наоборот, оно всецело подчинено научной рациональности. Во втором - за счет поиска и применения математических методов, которые бы позволяли точно определить отклонения фактически полученных ответов от «истинных».

Критикуя подобные стратегии, А.Сикурел пишет, что «глубинное понимание интервью во всей его сложности приводит к осознанию того, что оно должно иметь свои корни в категориях здравого смысла, без знания которых в нем невозможно было бы создать необходимые условия для его проведения» - и немного ниже продолжает - «запас знаний интервьюера и респондента, то, как они определяют ситуацию, будет обуславливать их взаимную реакцию на поставленные вопросы. Совпадение системы релевантностей не связанное непосредственно с ситуацией самого интервью, будет, однако, определять степень предвзятости и возникающие при этом искажения. Это неизбежное следствие того, что интервьюер и респондент относятся друг к другу не только как к объекту научного рассмотрения; их телесная близость, социальная, физическая и ролевая дистанция - все это с необходи-

мостью порождает предвзятость и искажения, поскольку они лежат в основе структуры повседневного поведения» [6, р. 79].

Здесь, вероятно, имеет смысл более четко разделить ту предметную область, применительно к которой употребляется термин «искажение информации». На наш взгляд, это можно сделать по двум основаниям. Во-первых, на основании того, каковы референты тех или иных высказываний респондента, и во-вторых, в зависимости от того, в какой степени отрефлексировано его вербальное поведение. Если говорить о референтах, то более удовлетворительно проблема достоверности решается там, где речь идет о высказываниях, имеющих более или менее четкие вещественные или событийные референты. Следует отметить, что удельный вес такого рода высказываний в качественных интервью, как правило, невысок, и чаще всего они играют периферийную роль на фоне высказываний об отношениях, мнениях, мотивах, установках и представлениях, не имеющих ясных референтов. Однако, даже там, где высказывания о событиях и фактах ставятся во главу угла, например, в биографическом интервью, то, что некое явление получает статус «события» или «факта», уже предполагает процедуры концептуализации, типизации, категоризации и т.д., другими словами, является продуктом интерпретативной деятельности индивидов, основанной на их знании о мире, а, следовательно, не может рассматриваться просто как отражение неких «объективно» существующих вещей.

С другой стороны, правомерно говорить об искажениях в тех случаях, где высказывание респондента можно квалифицировать как сознательный обман или, как это определяется в знаменитом афоризме Августина, как «сказанное с желанием сказать ложь» (вариантами такой лжи являются умолчание или употребление эвфемизмов). Чаще всего это происходит в ситуациях, связанных либо с нормативным давлением или опасением каких-либо санкций, либо с желанием говорить о приватной или болезненной для респондента теме. Главное, что характеризует подобный тип

искажений - высокая степень отрефлексированности опрашиваемым своего вербального поведения. Однако случаи преднамеренной лжи в социологических опросах, по видимому, не столь уж распространенное явление, к тому же возможности применения социологических методик, исключающих такие ситуации, крайне ограничены.

Еще одним источником вполне реальных искажений являются ошибки памяти. Но и в случае ретроспективных вопросов существенное влияние на содержание получаемой информации могут оказывать не столько ограниченные возможности памяти самой по себе, сколько сопутствующие ответу процессы интерпретации. Так, ответ на вопрос: «Сколько художественных книг вы прочли за последние два месяца?» предполагает интерпретацию, по крайней мере, по двум направлениям: какую книгу можно отнести к художественным, и что значит прочесть книгу (можно ли считать книгу прочтенной, если треть содержащихся там рассказов пропущена при чтении?).

Проблема искажения информации, как она понимается в количественной методологии, неизбежно предполагает апелляцию к «достоверности» и, в конечном счете, к «истинности». Но что означает для высказывания быть «истинным»? Как пишет в своей статье «Лингвистика лжи» Х.Вайнрих: «Языковая ложь, если понимать вещи буквально, - это большинство таких риторических фигур как эвфемизмы, гиперболы, эллипс, двусмысленности, виды и формулы вежливости, эмфаза, ирония, слова-табу, антропоморфизмы и т.д. Для истины в языке остается только узенькая улочка. Это, как можно предположить, простое повествовательное предложение, так любимое логикой» [8, с. 46]. Резюмируя, можно сказать, что термин «искажение информации» в интервью оправдано было бы употреблять либо по отношению к максимально свободным от интерпретации ошибкам памяти, либо по отношению к высказываниям респондентов, цель которых - намеренное введение в заблуждение интервьюера относительно каких-

либо конкретных фактов или мнений опрашиваемого. И тот, и другой класс высказываний вряд ли доминирует в исследовательской практике, основную часть материала в которой составляют субъективные интерпретации и генерализации, где различение «истины» и «лжи» во многих случаях чрезвычайно затруднено, а во многих ситуациях едва ли возможно. Как замечает Дж.Остин: «Не следует забывать, что понятия «истинный» и «ложный», как и понятия «свободный» и «несвободный» вовсе не относятся к чему-то простому, а обозначают только некоторое общее измерение, в рамках которого противопоставлены правильность или уместность в таких-то обстоятельствах, в такой-то аудитории, для такой-то цели и при таких-то намерениях» [9, с. 115].

То, что в большинстве случаев социологи называют «искажениями», является, по сути, конститутивными свойствами человеческого сознания и языка, и все попытки устранить их будут, одновременно, разрушать и саму коммуникацию. В психологии, лингвистике, когнитологии накоплено значительное количество данных, свидетельствующих о том, что сам факт вовлечения человека в коммуникативную деятельность изменяет его внутреннее состояние, заставляя его вести себя иначе [10, с. 25], детерминируя протекание его психических процессов, способствует тому, что человек ведет себя соответствующим образом для того, чтобы создать определенное впечатление у окружающих, которое, предположительно, вызовет у присутствующих определенные желательные для него реакции [11, с. 190-191]. Указывается на то, что процесс личного личностного общения не сводится к простому обмену информацией, а вводимая информация непосредственно связана с самопрезентацией [12, с. 245], со стремлением структурировать и обуславливать восприятие собеседника, осуществляя тем самым социальную власть над ним [1, с. 91]. Использование в языке метафор, категорий и прочих небуквальных выражений приводит к тому, что одни свойства объектов высвечиваются, другие преуменьшаются, а третьи вообще

скрываются [13, с. 251]. Еще Л.С.Выготский говорил, что положительная роль психики заключается не в отражении, замечая, что отражается и непсихическое (термометр точнее, чем ощущение), а «в том, чтобы не всегда верно отражать, то есть субъективно исказить действительность в пользу организма» [14, с. 347]. Исходя из этого, употребление термина «искажение информации» (и его эквивалентов) применительно к интервью лишь в негативном смысле (за исключением указанных мною двух классов суждений) представляется неправомерным, поскольку основывается на неадекватном понимании сущности процесса коммуникации, сводящем интервьюируемого к «информанту», а интервьюера к «оператору».

Альтернативная точка зрения (условно ее можно назвать феноменологической, поскольку она более всего обязана именно представителям этого направления), базирующаяся на анализе языка, сознания и коммуникации в разных сферах речевого общения, длительное время разрабатывалась философами, лингвистами, психологами и социологами. Формулируя ее ключевые пункты, мы исходим из того, что в основании интервью должна лежать теория, общая для любого типа коммуникации [6, р. 73].

Первая группа этих пунктов касается специфики речевой деятельности в коммуникации, вторая - динамики коммуникативного взаимодействия.

Специфика речевой деятельности

1. В речевой практике присутствует существенный элемент бессознательного

Это означает, что когда мы говорим, наше лингвистическое поведение оказывается на уровне бессознательного мышления, мы не отдаем себе отчет в синтаксических и морфологических законах языка [15, с. 54], не осознаем процесс отбора слов для репрезентации собственного опыта. «Язык настолько заполняет наш мир, что мы двигаемся в нем, как рыба в воде» [16, с. 31].

2. В актах говорения информация не только передается и принимается, но и формируется, изменяя при этом когнитивную область говорящего

В этом пункте выражается одна из фундаментальных особенностей человеческого сознания и языка. Так, по мнению М.М.Бахтина, высказывание никогда не является только отражением чего-то вне его уже существующего и данного, а всегда создает нечто до него никогда не бывшее, нечто новое и неповторимое [17, с. 229]. М.Мерло-Понти писал о необычном устройстве языка, дающем больше, чем в него вложено, открывает ли человек для себя свою мысль во время собственной речи или осваивает чужую, слушая других [18, с.17].

3. Высказывания контекстуально обусловлены, и сами, в свою очередь, становятся частью социального контекста

Речь идет о том, что существенным признаком высказывания является его свойство быть «ответом» на предшествующее и обращенность или адресованность на последующие звенья речевого общения [17, с.271-275] или, если выйти за рамки чисто лингвистического контекста: «...описания участников рефлексивны, и их рациональные свойства существенным образом связаны с социально организованными обстоятельствами их использования» [19, р. 3].

4. Смысл социальных действий многозначен

Термин «смысл» (Sinn) здесь употребляется в том значении, в котором он фигурирует в работах Альфреда Шюца [20, 21]. По Шюцу актуальное переживание не имеет смысла, поскольку он конституируется лишь в процессе рефлексивного обращения либо к прошлому переживанию или событию, либо к планируемому акту, который представляется уже осуществившимся в момент этого обращения.

Смысловая структура переживания или акта изменяется в зависимости от времени, отделяющего его от актуального «здесь

и теперь», из которого происходит возвращение в памяти к этим переживаниям. Понятие «подразумеваемый смысл» (*gemeinter Sinn*) действия обозначает не нечто простое, а всегда представляет собой «индекс» соответствующего «места», из которого происходит интерпретация этого смысла самим действующим [20, S. 87]. Кроме того, одному и тому же событию или акту со стороны разных участников может быть приписан разный смысл в зависимости от релевантности этого события для планов воспринимающих или от направленности «организующих обстоятельств их использования» [19, р. 3].

5. *Выразаться абсолютно нейтрально невозможно*

Данный пункт указывает на наличие повсюду в разных сферах речевого общения экспрессивного момента, различающегося лишь своим значением и степенью силы [17, с. 362-364]. Даже если субъект высказывания и старается выразаться «объективно», осуществляемый им выбор выражений структурирует и обуславливает представление, получаемое воспринимающим это высказывание [1, с. 91].

6. *Язык это действие*

Каждый раз, когда что-либо говорится, происходит нечто, отличающееся от простого описания или констатации факта. Концепция языка как некоего действия лежит в основании теории речевых актов, предложенной Дж.Остином [9]. В центре его внимания находился класс высказываний, названных им перформативами, главная особенность которых состояла в том, что они не указывали на какие-либо состояния или «положения вещей», а сами порождали акты такого рода как обещания, просьбы, угрозы, утверждения, извинения и т.д. К такого рода высказываниям не применимы общепринятые представления об истинности и ложности, скорее речь идет об их успешности или неуспешности в том контексте, в котором они произносятся. Кроме этого, как полага-

ет Ю.Хабермас [22], каждый речевой акт имеет определенные следствия для участников коммуникации, связанные либо с какими-то действиями, либо с принятием обязательств относительно будущего поведения. Даже высказывая какое-либо утверждение или описывая некую ситуацию, говорящий произносит нечто вроде обещания, обязуясь должным образом действовать в будущем. После подобного утверждения, обычно, какого-либо конкретного действия не предусматривается, тем не менее, предполагается общая схема возможного диалога в случае коммуникативной неудачи.

Динамическая структура интервью

Направленность качественной методологии на обеспечение максимальной близости исследовательской ситуации с коммуникативными правилами обыденного поведения позволяет рассматривать качественное интервью как частный случай обыденного разговора, конституированный одними и теми же категориями здравого смысла и имеющий сходную динамическую структуру. Характеристика хода «беседы», данная Х.Г.Гадамером в работе «Истина и метод», в определенной степени может быть применима и к тому, что происходит в качественном интервью: «Мы говорим, что «ведем» беседу, однако, чем подлиннее эта беседа, тем в меньшей степени «ведение» ее зависит от воли того или иного из собеседников. Так, подлинный разговор всегда оказывается не тем, что мы хотели «вести». В общем, правильнее будет сказать, что мы втягиваемся или даже, что мы впутываемся в беседу. В том, как за одним словом следует другое, в том, какие повороты, какое развитие и заключение получает разговор - во всем этом есть, конечно, нечто вроде «ведения», однако в этом «ведении» собеседники являются в гораздо большей мере ведомыми, чем ведущими. Что «выяснится» в беседе - этого никто не знает. Достижение взаимопонимания или неудача на пути к нему подобны

событию, случающемуся с нами. И лишь когда разговор окончен, мы можем сказать, что он получился или же, что судьба ему не благоприятствовала. Все это означает, что у разговора своя собственная воля, и что язык, на котором мы говорим, несет в себе свою собственную истину, то есть «раскрывает» и выводит на свет нечто такое, что отныне становится реальностью» [23, с. 446].

С тем, чтобы конкретизировать то, что в «свернутом» виде содержится в этом важном фрагменте, а также несколько расширить круг рассматриваемых явлений, обратимся к работе «О понимании компьютеров и познания» двух известнейших американских когнитологов Т.Винограда и Ф.Флореса[24].

В одном из параграфов своей книги, названном «Иллюстрация брошенности», авторы на примере обыденной коммуникации интерпретируют термин Хайдеггера «брошенность» (thrownness), с помощью которого последний определяет такое состояние понимания, в котором действия человека находят определенный отклик или действительность в мире. В качестве примера выбирается коммуникация, представляющая собой совещание с участием полутора десятков человек, на котором предстоит вынести решение по вопросу о том, стоит или нет вводить в некоей организации новую компьютерную систему (тема обсуждения и количество участников нерелевантны для содержательных аспектов интерпретации).

Главным действующим лицом совещания является его ведущий, именно он «брошен» (впрочем, как и все остальные участники) в ситуацию, и именно его действия находятся в центре внимания.

Относительно этой ситуации авторы делают следующие наблюдения [24, р. 33-36], которые можно рассматривать как теоретические положения, описывающие некоторые важные аспекты коммуникативного взаимодействия. Часть из этих «наблюдений» иллюстрируется соответствующими фрагментами из бесед с интервьюерами.

1. «Вы неизбежно должны действовать»

Это означает, что действия ведущего оказывают влияние на ситуацию и даже в том случае, когда он молча наблюдает, позволяя событиям развиваться в произвольном направлении. Это само по себе представляет определенное действие, имеющее желательные или нежелательные последствия для ведущего. Независимо от его воли он «брошен» в действие.

2. «Вы не можете отвлечься и обдумать свои действия»

Авторы говорят о том, что каждому, кто попадал в сложные ситуации, впоследствии приходилось думать: «Мне нужно было сказать...», «Нельзя было тому-то позволять уйти от ответа...». Когда нужно быстро отреагировать на то, что люди говорят и делают, невозможно уделить достаточное внимание тщательному анализу ситуации и выбору наилучшей линии поведения. Если остановиться, чтобы сделать это, часть происходящего неизбежно будет пропущена. Человек «брошен» в положение, в котором необходимо, чтобы справиться с происходящим, полагаться, что называется, на свои инстинкты.

Пример из ответов интервьюеров:

7) **Ответ:** Я помню, что в какое-то время отключалась, я вспоминала, какие вопросы я уже задала, какие - нет, что мне нужно сейчас задать. Потом «включалась», причем без всякого ущерба... **Вопрос:** Без всякого ущерба? **Ответ:** Может быть и был ущерб, я не могу сейчас сказать. **Вопрос:** А в чем он заключался? **Ответ:** А в том, что мой респондент мне говорил: «Я вам это уже говорил». А я в тот момент думала о том, какой вопрос мне необходимо задать.

Можно предположить, что перед интервьюером ставится в определенном смысле невыполнимая задача - совместить коммуникативную и информационную структуры интервью, что неизбежно влияет как на характер получаемой информации, так и в целом на ситуацию.

3. «Последствия действий не могут быть точно предсказаны»

Даже если у ведущего было бы время для размышления, все равно он не может предсказать эффект, который его действия окажут на участников. Например, ведущий решил прервать кого-либо из выступающих, чтобы перейти к другой теме. Остальные могут выступить против его произвола, что само по себе явится темой для обсуждения. Другими словами, стремясь найти способы достижения собственных целей, человек не может рассчитывать на детальное рациональное планирование. Он вынужден, в какой-то степени, «плыть по течению» вместе с ситуацией.

8) **Ответ:** Во-первых, в первый момент я не совсем понимала, что он (респондент) что-то не знает. Он задумывался, как бы продемонстрировал, что он размышляет над этим, что он мне сейчас выдаст ответ, поэтому в первые секунды я спокойно сидела, отвлеченно смотрела в другую сторону, чтобы его не смущать. Потом, когда уже пауза затягивалась - человек же чувствует, когда затягивается пауза, - я начинала на него смотреть в ожидании. Я видела его смущенные глаза и понимала, что он то ли не хочет говорить, то ли не знает. Мне становилось неловко, что я его поставила в такое положение, и тогда до меня доходило, что он не знает, что сказать.

9) **Вопрос:** Меня заинтересовал здесь очень резкий, однозначный ответ респондента. Что стояло за вашей реакцией на этот ответ? **Ответ:** Я замерла и... в общем, удивилась. И подумала: «Что же мне делать в такой ситуации? Должна ли я резко оборвать эту тему и переходить к другой, а если это нужно сделать, то каким образом?» Это нужно было сделать быстро, точно, чтобы он не обиделся и чтобы я не упустила, о чем идет речь.

Возможности «программирования» качественного интервью существенно ограничены тем, что у участников интервью отсутствуют важные элементы общего информационного контекста (интервьюер не знает обстоятельств жизни респондента, специфики его культурной среды, его личностных особенностей и т.д.). Соответственно, интервьюер не в состоянии точно спрогнозировать

вать эффективность той или иной стратегии или процедуры интервью. Это выдвигает на первый план исследовательскую интуицию, гибкость, способность проникать в жизненный мир опрашиваемого, понимать чужую точку зрения, а не какие-либо жесткие формальные техники.

4. «У вас не может быть устойчивой репрезентации ситуации»

Ретроспективно оценивая происшедшее на совещании, его ведущий мог бы отметить наличие некоторых значимых закономерностей. В ходе ситуации он обладал определенными представлениями о ней, например, о том, что имелись две группы и каждая из них преследовала определенные цели. Однако сознание ведущего не в состоянии контролировать целиком ситуацию на совещании, оно фиксирует отдельные моменты, разрозненные и, подчас, противоречивые. В процессе развития событий одни элементы могут заменяться другими.

10) **Ответ:** Когда мы с ним начали говорить, он вдруг начал раздражаться. Я сначала не могла понять, почему он начал раздражаться. Потом я себе объяснила это тем, что поскольку я не совсем понимаю предмет разговора. Это люди - они же специалисты высокой квалификации, и, может быть, неправильное употребление терминов или что-нибудь в этом роде вызывало в нем это раздражение. Я не могла понять, что происходит.

11) **Ответ:** Потом я стала за ним следить и поняла, что может быть, действительно, у него такой стиль общения, может быть он со всеми так общается, но в первый момент мне показалось, что это реакция на меня.

5. «Каждая репрезентация - это интерпретация»

Не существует способа, позволяющего окончательно определить правильность или ложность той или иной конкретной интерпретации, поскольку сами участники описываемых событий не всегда способны ощутить глубинные мотивы собственных действий.

Сказанное не означает полное отождествление ситуации интервью с обыденным разговором. Несмотря на все попытки со стороны приверженцев качественного подхода сблизить исследовательскую ситуацию с условиями повседневной коммуникации, качественное интервью в любом случае продолжает оставаться в какой-то степени «искусственным» разговором, главным образом, вследствие невозможности отказаться от разделения ролей между интервьюером и респондентом, что предполагает:

- несимметричность вопросно-ответной схемы коммуникации. Один (интервьюер) задает вопросы, другой (респондент) - отвечает;

- несовпадение мотивов к общению у опрашиваемого и интервьюера;

- невозможность полного совмещения информационной и коммуникативной структуры интервью;

- отсутствие у участников интервью общего информационного контекста.

С последней проблемой связан стиль вопросов, доминирующий в качественном интервью. Анализируя эту проблему, Х.Хопф приходит к выводу, что если сравнивать, как задаются вопросы в качественных интервью с изложенными в методических пособиях правилами формулирования вопросов, то можно предположить, что в любом качественном интервью имеются вопросы, которые можно рассматривать как недостатки профессиональной подготовки интервьюеров. Многие вопросы слишком длинные, неясны, трудны для понимания, суггестивны, вычурны. В них часто спрашивается сразу о нескольких вещах одновременно. На его взгляд, одна из главных причин этого заключается в том, что «люди, в быту общающиеся между собой, при интерпретации запутанных и неясных высказываний друг друга могут использовать прошлый опыт или знание общего информационного контекста. В ситуации качественного интервью обращение к этому опыту и контексту в значительной степени ограничено [25, S. 108].

ЛИТЕРАТУРА

1. *Блакар Р.* Язык как инструмент социальной власти//Язык и моделирование социального взаимодействия. М., 1987.
2. *Гилберт Д., Малкей М.* Открывая ящик Пандоры: Социологический анализ высказываний ученых. М., 1987.
3. *Atteslander P., Kneubuhler H.U.* Verzerrungen im Interview. Zu einer Fehlertheorie der Befragung. Opladen, 1975.
4. *Scheuch E.K.* Das Interview in der Sozialforschung// Handbuch der empirischen Sozialforschung. Bd.2. Stuttgart, 1973. S. 66-190.
5. *Журавлева И.В.* Особенности интервью как разновидности метода опроса//Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн.1. М.:Наука, 1990. С. 125-149.
6. *Cicourel A.V.* Method and measurement in sociology. N.J., 1964.
7. *Погосян Г.А.* Метод интервью и достоверность социологической информации. Ереван, 1985.
8. *Вайцрих Х.* Лингвистика лжи//Язык и моделирование социального взаимодействия. М., 1987. С. 47-73.
9. *Остин Дж.* Слово как действие//Новое в зарубежной лингвистике. Вып.XVII. М., 1986. с. 22-129.
10. *Обозов Н.Н.* Психические процессы и функции в условиях индивидуальной и совместной деятельности//Проблема общения в психологии. М., 1981. С. 24-44.
11. *Гоффман Э.* Представление себя другим//Современная зарубежная социальная психология. Тексты. М., 1984. С. 188-196.
12. *Бобнева М.И.* Нормы общения и внутренний мир личности//Проблемы общения в психологии. М., 1981. С. 242-263.
13. *Лакофф Дж., Джонсон М.* Метафоры, которыми мы живем//Язык и моделирование социального взаимодействия. М., 1987.
14. *Выготский Л.С.* Исторический смысл психологического кризиса// Собр. соч. в 6-ти т. Т.1. М., 1982. С. 229-436.
15. *Леви-Стросс К.* Структурная антропология. М., 1985.
16. *Бендлер Р., Грайндер Дж.* Структура магии. Новосибирск, 1988.
17. *Бахтин М.М.* Эстетика словесного творчества. М., 1979.
18. *Мерло-Понти М.* Человек и противостоящее ему//Кризис цивилизации, 1991. №3. С. 4-27.
19. *Garfinkel H.* Studies in Ethnomethodology. N.Y., 1967.

20. *Schutz A.* Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt: Eine Einleitung in die verstehende Soziologie. Frankfurt a.M., 1974.
21. *Schutz A., Luckmann T.* Strukturen der Lebenswelt. Darmstadt, 1975.
22. *Habermas J.* What is universal pragmatics. L., 1979.
23. *Гадамер Х.Г.* Истина и метод. М., 1988.
24. *Winograd T., Flores F.* Understanding computers and cognition: A new foundation for design. New Jersey, 1986.
25. *Hopf Ch.* Die Pseudo-Exploration-Uberlegungen zur Technik qualitativer Interview in der Sozialforschung//Ztschrf. fur Soziologie, 1978. Jg.7. H.2. S.97-115.